

Aéroport International de Windsor Plan d'accessibilité - Rapport d'étape June 1, 2025

Introduction

L'Aéroport international de Windsor (YQG) s'engage à offrir à tous les passagers et visiteurs une expérience sécuritaire et sans obstacle durant leur passage.

Nous croyons fermement en un environnement inclusif, où chaque personne qui visite l'aéroport peut vivre une expérience agréable et profiter pleinement de son voyage ou de son arrêt à YQG.

L'évolution démographique, combinée à une communauté de personnes en situation de handicap de plus en plus active, nous a inspirés à créer et à offrir des expériences plus inclusives qui soutiennent les personnes de toutes capacités.

Nous avons publié notre Plan d'accessibilité le 1er juin 2024, lequel traite de nombreuses caractéristiques d'accessibilité identifiées lors de consultations avec notre communauté, en plus de celles prévues par les lois et règlements pertinents.

Nous continuerons de consulter notre communauté en matière d'accessibilité et de mettre à jour notre Plan d'accessibilité en conséquence. Nous veillerons à prévenir l'apparition de nouveaux obstacles à l'accessibilité et à corriger rapidement ceux existants.

Notre Rapport de progrès présentera nos efforts continus pour offrir un terminal sans obstacle à toutes les personnes, peu importe leurs capacités

Principes d'accessibilité

Le Plan d'accessibilité et le Rapport de progrès de YQG ont été élaborés en tenant compte des principes suivants :

- Toutes les personnes doivent être traitées avec dignité, peu importe leur handicap.
- Toutes les personnes doivent avoir les mêmes possibilités de se bâtir la vie qu'elles sont en mesure de mener et qu'elles souhaitent avoir, peu importe leur handicap.
- Toutes les personnes doivent avoir un accès sans obstacle à une participation pleine et égale à la société, peu importe leur handicap.
- Toutes les personnes doivent avoir des options significatives et être libres de faire leurs propres choix, avec du soutien si elles le désirent, peu importe leur handicap.
- Les lois, les politiques, les programmes, les services et les structures doivent tenir compte des handicaps des personnes, des différentes façons dont les personnes interagissent avec leur environnement, ainsi que des formes multiples et croisées de marginalisation et de discrimination auxquelles elles font face.
- Les personnes en situation de handicap doivent être impliquées dans l'élaboration et la conception des lois, politiques, programmes, services et structures.
- L'élaboration et la révision des normes d'accessibilité ainsi que la mise en place de règlements doivent viser le niveau le plus élevé possible d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

Responsabilités

Les organismes gouvernementaux et autres organisations sont responsables de :

- La prestation de services tels que le transport terrestre (p. ex. taxis et limousines), le contrôle de sécurité, les services des douanes et de la protection des frontières.
- L'offre de mesures d'adaptation, y compris l'assistance aux passagers en situation de handicap lors de l'accès aux services de transport, de sécurité, des douanes et de protection des frontières.

Nos partenaires aériens (services des transporteurs et des aéronefs) sont responsables de :

- Fournir de l'aide à la mobilité et accompagner les passagers en situation de handicap durant le processus d'enregistrement, jusqu'à la porte d'embarquement, à bord de l'avion, et vice-versa.
- Assurer le rangement adéquat des aides à la mobilité à bord des avions et remettre ces aides aux passagers à leur arrivée.

Nos partenaires commerciaux sont responsables de :

- Offrir les services de restauration de manière accessible

Règlements

YQG doit se conformer à plusieurs lois, règlements et normes liés à l'accessibilité.

La Loi sur les transports au Canada (LTC) comprend des exigences concernant le transport des personnes en situation de handicap.

Nous respectons également le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH). Ce règlement énonce les exigences en matière d'accessibilité pour les fournisseurs de services de transport, ce qui inclut YQG.

Le Règlement sur la planification et les rapports en matière de transport accessible (RPRMTA) nous oblige à avoir un plan d'accessibilité triennal.

YQG est aussi assujéti à la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA), qui vise à assurer un Canada sans obstacles.

La LCA met l'accent sur les domaines suivants afin que tout obstacle pouvant nuire à une personne en situation de handicap soit prévenu ou entièrement éliminé :

- a) L'emploi
- b) L'environnement bâti
- c) Les technologies de l'information et des communications
- d) Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications
- e) L'approvisionnement en biens, services et installations
- f) La conception et la prestation de programmes et de services
- g) Le transport

Glossaire

Voici des termes importants utilisés dans le présent rapport de progrès :

Handicap : Toute déficience ou différence au niveau des capacités physiques, mentales, intellectuelles, cognitives, d'apprentissage ou de communication. Les handicaps peuvent être permanents, temporaires ou évoluer avec le temps.

Obstacle : Tout élément pouvant nuire à la participation pleine et égale des personnes en situation de handicap. Les obstacles peuvent être architecturaux, technologiques, attitudinaux, liés à l'information ou aux communications, ou découler d'une politique ou d'une procédure.

Accessibilité : Conception de produits, dispositifs, services, environnements, technologies, politiques et règles de manière à permettre à toutes les personnes, y compris celles ayant divers types de handicaps, d'y avoir accès.

LTC (*Loi sur les transports au Canada*) : La **Loi sur les transports au Canada** est administrée par l'**Office des transports du Canada (OTC)**, un tribunal quasi judiciaire indépendant et un organisme de réglementation économique.

LCA (*Loi canadienne sur l'accessibilité*) : Loi fédérale qui vise à repérer, éliminer et prévenir les obstacles auxquels font face les personnes en situation de handicap.

RTAPH (*Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*) : Règlement fédéral définissant les exigences d'accessibilité pour les fournisseurs de services de transport.

SIAV (*Systèmes d'information sur les vols*) : Systèmes d'affichage électronique des informations sur les vols.

Zone de débarcadère : Zone située devant l'aérogare où les passagers sont déposés ou récupérés.

ASFC (*Agence des services frontaliers du Canada*) : Organisme responsable du contrôle frontalier, notamment des douanes et de l'immigration.



ACSTA (*Administration canadienne de la sûreté du transport aérien*) : Organisme chargé du contrôle de sécurité dans les aéroports canadiens.

YQG (*Your Quick Gateway inc.*) : Nom officiel de l'Aéroport international de Windsor.

Général

Si vous avez besoin d'une version accessible du Plan d'accessibilité, du Rapport de progrès ou du processus de rétroaction (par exemple : imprimé, gros caractères, braille, format audio ou format électronique compatible avec les technologies d'assistance), veuillez communiquer avec nous par courriel, téléphone, courrier postal, formulaire de rétroaction ou par l'intermédiaire de nos réseaux sociaux indiqués sur cette page.



Courriel

Coordonnées du coordonnateur

info@yqgg.ca



Numéro de telephone

519-969-2430 ext 438



Adresse postale

Coordonnées du coordonnateur

3200 Cabana Rd E, Unit 200

Windsor Ontario, N8V 0A1

Formulaire de retroaction

<https://flyyqgg.ca/about/contact/#Form>

Processus de retroaction

Si vous avez des commentaires concernant la mise en œuvre du Plan d'accessibilité, du Rapport de progrès de YQG, ou si vous souhaitez faire part de tout obstacle rencontré à YQG en tant que visiteur, voyageur ou employé, vous pouvez nous contacter de manière personnelle ou anonyme, par courriel, téléphone ou à l'adresse postale indiquée ci-dessus.

Votre rétroaction sera accusée de réception de la même façon qu'elle a été reçue, ou selon le mode de communication préféré. Une réponse vous sera fournie dans un délai de 72 heures suivant la réception des commentaires. Le coordonnateur / la coordonnatrice du service à la clientèle est la personne désignée pour recevoir les commentaires au nom de YQG.

Consultations

Nous appuyons pleinement les personnes en situation de handicap dans la planification et l'exploitation de nos installations.

Nous reconnaissons l'importance des consultations dans notre engagement constant à améliorer l'accessibilité pour nos clients et nos employés.

La section suivante présente un résumé des consultations menées avec divers organismes œuvrant dans le domaine de l'accessibilité ainsi qu'avec des personnes ayant une expérience vécue. Ces consultations ont eu lieu entre juin 2024 et mai 2025, par téléphone, en personne (réunions ou visites) ou par appel vidéo en ligne.

Organismes consultés:

- Programme Tournesol pour les handicaps invisibles
- Comité consultatif sur l'accessibilité de Windsor
- INCA (Institut national canadien pour les aveugles)
- Société canadienne de l'ouïe
- Services de répit pour les familles
- Services canadiens de l'ouïe

Personnes ayant une expérience vécue:

- Personnes aveugles, ayant une basse vision ou d'autres handicaps visuels
- Personnes ayant un trouble du spectre de l'autisme – leurs proches aidants
- Personnes utilisant un fauteuil roulant ou tout autre appareil de mobilité
- Personnes sourdes ou malentendantes
- Personnes ayant des troubles d'apprentissage

Nous continuerons à collaborer avec les groupes de défense des droits des personnes handicapées et les organismes communautaires locaux afin de recueillir des points de vue et des idées précieuses sur l'accessibilité. En travaillant ensemble, nous pourrions relever des défis spécifiques, tenir compte de perspectives variées et mettre en œuvre

des solutions concrètes pour améliorer l'expérience de voyage des passagers en situation de handicap.

Nous insistons pour que le public ainsi que les employés et locataires de YQG nous fassent part de leurs commentaires sur notre Plan d'accessibilité et notre Rapport de progress. Nous souhaitons continuellement nous améliorer afin d'offrir un terminal sans obstacle pour tous.

Des renseignements sur la façon de soumettre vos commentaires se trouvent dans la section « Général ».

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Cette section du Rapport de progrès présente les changements et améliorations apportés à notre aéroport. Nous voulons nous assurer que nos produits et services en matière de technologies de l'information et des communications soient accessibles et utilisables par toutes les personnes. Nous savons à quel point il est important que nos passagers, y compris les personnes en situation de handicap, puissent accéder à l'information dont ils ont besoin par l'entremise de nos sites Web, communications, logiciels et équipements.

Ce que nous avons réalisé:

- Nous avons mis en place des annonces visuelles grâce à notre système d'affichage des informations sur les vols (SIIV)
- Nous avons installé des boucles auditives à toutes les portes d'embarquement dans la salle des départs, ainsi qu'à tous les comptoirs d'enregistrement des compagnies aériennes

Ce que nous continuons de faire:

- Promouvoir notre outil de réservation pour l'assistance en bordure de rue sur notre site Web
- Installer une signalisation adéquate avec braille sur les nouvelles portes
Maintenir notre page Accessibilité à jour avec les nouveautés et les plans futurs

Les initiatives et projets supplémentaires seront mis à jour dans notre Rapport de progrès 2026 et notre Plan d'accessibilité 2027.

Communications, autres que les TIC

Ce que nous avons réalisé:

Nous restons engagés à faire en sorte que l'information soit communiquée d'une manière qui convienne le mieux à chaque personne. Nous comprenons qu'il existe de nombreux types d'obstacles qu'une personne peut rencontrer dans un environnement aéroportuaire. Nous offrons l'information dans des formats alternatifs, tels que les gros caractères, les formats audio, les formats électroniques et le braille. Si une personne souhaite discuter dans un endroit plus calme pour faciliter la communication, nous pouvons nous adapter à cette demande.

Ce que nous continuons de faire:

Nous poursuivons notre collaboration avec le programme Tournesol pour les handicaps invisibles. Le cordon Tournesol permet au personnel de l'aéroport d'identifier plus facilement une personne ayant un handicap invisible afin de lui offrir l'aide et le soutien appropriés. Nous faisons activement la promotion du programme Tournesol à chaque occasion: par le bouche-à-oreille, sur notre site Web, en contactant le coordonnateur ou la coordonnatrice du soutien à la clientèle, ou encore lors des visites guidées de l'aéroport pour différents groupes. Si vous avez des questions concernant le programme du cordon Tournesol, veuillez envoyer un courriel au coordonnateur du soutien à la clientèle – les coordonnées se trouvent dans la section « Général ».

Les initiatives et projets supplémentaires seront mis à jour dans notre Rapport de progress 2026 et notre Plan d'accessibilité 2027.

Formation

Ce que nous avons réalisé :

Nous continuons d'offrir une formation sur l'accessibilité à notre personnel et la proposons également à nos locataires afin de pouvoir ensemble identifier et éliminer les obstacles. Cette formation aide le personnel à mieux comprendre la nature du handicap d'une personne et à connaître les meilleures façons de lui offrir de l'assistance pour garantir une expérience positive à l'aéroport. La formation est offerte par l'Office des transports du Canada (OTC). Tous les employés de YQG qui interagissent avec le public sont tenus de suivre cette formation.

Ce que nous continuons de faire :

Nous nous assurons que tous les employés de YQG suivent la formation sur l'accessibilité de l'OTC. Nous encourageons également nos locataires à y participer. Nous cherchons aussi à offrir davantage de formations sur l'accessibilité afin de mieux soutenir tous nos passagers.

Les initiatives et projets supplémentaires seront mis à jour dans notre Rapport de progrès 2026 et notre Plan d'accessibilité 2027.

Approvisionnement en biens, services et installations

L'approvisionnement accessible à YQG couvre tout, des achats courants de petite envergure aux contrats pluriannuels. Notre objectif est de veiller à ce que les biens et services achetés soient accessibles dès leur conception, dans la mesure du possible, afin que tous les voyageurs en situation de handicap puissent les utiliser sans adaptation.

Ce que nous avons réalisé:

Nous sommes constamment à la recherche de nouvelles façons d'améliorer nos pratiques d'approvisionnement en biens, services et installations. Nous continuerons de consulter différents partenaires communautaires afin de savoir comment nous pouvons nous améliorer. L'accessibilité demeure une priorité dans nos décisions d'achat. Nous voulons que nos fournisseurs sachent que l'accessibilité est importante pour nous, et qu'elle est intégrée dans le processus dès le départ.

Ce que nous continuons de faire:

Nous nous concentrons sur l'adaptabilité et la flexibilité des biens et services achetés afin de soutenir un milieu de travail accessible ainsi que des programmes et services inclusifs.

Lors de l'acquisition de nouveaux équipements, nous veillons à ce que les textures, les couleurs et l'emplacement réduisent les obstacles sensoriels et améliorent l'ergonomie.

Nous mettrons à jour notre politique d'achat pour répondre aux besoins d'accessibilité identifiés.

Les initiatives et projets supplémentaires seront mis à jour dans notre Rapport de progrès 2026 et notre Plan d'accessibilité 2027.

Transport

Nous sommes fiers de soutenir les options de transport accessibles à YQG. Nous accordons une grande importance à la signalisation claire, aux installations accessibles et à l'assistance fluide pour les passagers en situation de handicap.

Ce que nous avons réalisé:

- Nos stationnements comprennent des places de stationnement accessibles situées près des entrées principales
- Des options de transport en commun accessibles sont offertes, notamment un arrêt d'autobus de Transit Windsor devant notre terminal
- Nous avons ajouté à notre site Web des informations sur les compagnies de taxi offrant des véhicules accessibles

Ce que nous continuons de faire:

- Collaborer avec les fournisseurs afin de garantir que nos distributrices de billets de stationnement et notre équipement de stationnement offrent des caractéristiques améliorées en matière d'accessibilité
- Travailler continuellement avec nos partenaires communautaires pour obtenir des conseils sur la façon d'améliorer nos options de stationnement et de transport

Les initiatives et projets supplémentaires seront mis à jour dans notre Rapport de progrès 2026 et notre Plan d'accessibilité 2027.

Conception et prestation des programmes et services

YQG s'engage pleinement à garantir la conception et la prestation de programmes et de services inclusifs et accessibles. Notre engagement repose sur la conviction que chaque personne devrait pouvoir voyager dans le confort, la dignité et l'autonomie.

Ce que nous avons réalisé:

- Nous avons établi un partenariat avec le programme Sunflower pour les handicaps invisibles afin d'aider les personnes en situation de handicap. Nous souhaitons offrir du soutien à chacun et assurer une expérience positive à l'aéroport.
- Nous organisons des visites pour différents partenaires communautaires et groupes de défense des droits. Ces visites permettent de familiariser les gens avec notre aéroport et de leur faire découvrir les ressources disponibles pour les accompagner.
- Nous avons installé davantage de sièges accessibles près de toutes les portes d'embarquement.

Ce que nous continuons de faire:

- Nous faisons la promotion de notre outil de réservation d'assistance en bordure de rue — l'assistance est assurée depuis l'entrée du terminal jusqu'au comptoir d'enregistrement.
- Nous offrons des sièges accessibles dans tout le terminal et le salon des départs.
- Accessibilité des équipements d'aide : Nous plaçons les équipements à des endroits facilement accessibles afin que les passagers puissent les repérer, les demander et les utiliser au besoin.

Les initiatives et projets supplémentaires seront mis à jour dans notre Rapport de progrès 2026 et notre Plan d'accessibilité 2027.

Environnement bâti

YQG s'efforcera de veiller à ce que les éléments de l'environnement bâti, y compris les intérieurs et extérieurs du bâtiment, soient conçus pour faciliter un accès sans obstacle aux biens et services.

Ce que nous avons réalisé:

- Nous avons remplacé le tapis dans notre salon des départs
- Nous avons prévu l'installation d'une aire de soulagement pour animaux à l'intérieur du salon des départs — pour l'instant, une aire de soulagement extérieure côté piste est disponible
- Nous consultons nos partenaires communautaires afin d'apporter des améliorations supplémentaires à notre terminal et au salon des départs
- Nous continuons à évaluer des propositions pour de nouvelles bornes de stationnement en libre-service. Ce projet est reporté à 2026

Ce que nous continuons de faire:

- Travailler en étroite collaboration avec nos partenaires de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) et de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) pour cerner les occasions d'améliorer l'accueil des personnes en situation de handicap lors du passage à la sécurité
- Veiller à ce que tout l'équipement accessible existant, y compris les ascenseurs, la signalisation et les marquages, soit bien entretenu
- Maintenir notre engagement à éliminer les obstacles existants et à prévenir l'apparition de nouveaux obstacles dans l'environnement bâti

Les initiatives et projets supplémentaires seront mis à jour dans notre Rapport de progrès 2026 et notre Plan d'accessibilité 2027.

Dispositions des règlements sur l'accessibilité de l'Office des transports du Canada (OTC)

YQG s'efforce d'offrir une expérience aéroportuaire prévisible, sans stress et agréable, à laquelle les passagers peuvent se fier. Nous sommes à l'écoute de nos invités et suivons les directives établies par l'Office des transports du Canada (OTC). Nous travaillons avec rigueur afin de respecter – et même de dépasser – les exigences pour offrir une expérience de voyage positive.

YQG est assujéti au Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH) et respecte les dispositions de ce règlement qui s'appliquent à ses activités. Conformément au RTAPH, nos obligations couvrent les sections suivantes:

Partie 1 : Exigences applicables aux fournisseurs de services de transport

- Articles 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10(2), 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17(a), 17(b), 17(d), 17(e), 18, 19(1), 19(2)(a), 19(2)(b), 19(2)(f), 20, 21, 22 et 23

Partie 4 : Exigences applicables aux exploitants de terminaux

- Articles 212(a), 214, 215 et 216

Nous demeurons en conformité avec toutes les exigences du RTAPH. Nous respectons les échéanciers prévus dans notre Plan d'accessibilité 2024–2027. Nous poursuivons nos efforts pour améliorer l'accessibilité au sein de notre aéroport et pour répondre aux besoins de chaque personne. Ce Rapport de progrès décrit les étapes franchies pour atteindre notre objectif ultime : zéro obstacle. Cet objectif ne peut être atteint sans la collaboration de nos partenaires communautaires, les formations continues, ainsi que les consultations et rencontres avec des personnes ayant une expérience vécue. Alors que nous progressons vers un environnement sans barrières, chaque section du Plan d'accessibilité et du Rapport de progrès constituera une priorité essentielle de nos projets. Il s'agit de notre engagement envers chaque passager et visiteur qui franchit les portes de YQG : leur offrir un environnement accueillant, sécuritaire et accessible.