



# Plan d'accessibilité YQG 2024-2027



## Table des matières

Table des matières.....	2
Déclaration d'accessibilité .....	3
Résumé exécutif .....	3
Glossaire .....	3
Principes d'accessibilité .....	4
Responsabilités.....	4
Règlement.....	5
Dispositions du Règlement relatif à l'accessibilité de l'OTC .....	5
Emploi .....	7
Entraînement.....	8
Environnement bâti .....	9
Technologies de l'information et de la communication (TIC).....	11
Communication autre que les TIC.....	12
Achats de biens, services et installations .....	13
Transport.....	14
Conception et prestation de programmes et de services.....	15
Consultations .....	16
Général – Commentaires et format alternatif.....	17

# Déclaration d'accessibilité

Bienvenue à l'aéroport international de Windsor (YQG). YQG s'engage à garantir à tous les passagers et invités une expérience sécuritaire et sans obstacle lors de leur visite. Nous croyons fermement en un environnement inclusif, où tous ceux qui visitent l'aéroport peuvent vivre une expérience agréable et profiter pleinement de leur voyage ou de leur escale à YQG.

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

## Résumé exécutif

Le but de ce plan d'accessibilité est de décrire chaque action que YQG entreprendra pour améliorer l'accessibilité. Notre plan d'accessibilité permettra d'éliminer et de prévenir les obstacles qui pourraient affecter nos clients. La période pour laquelle ce plan d'accessibilité entrera en vigueur est du 1er juin 2024 au 1er juin 2027. Tous les trois ans, nous aurons un plan d'accessibilité mis à jour.

Notre plan d'accessibilité comprendra des améliorations qui ont été établies avec des améliorations et des considérations futures.

## Glossaire

Les termes suivants sont importants utilisés tout au long de ce plan d'accessibilité.

**Handicap:** toute déficience ou différence dans la capacité physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage ou de communication. Les handicaps peuvent être permanents, temporaires ou évoluer avec le temps.

**Barrière:** tout ce qui pourrait empêcher la participation pleine et égale des personnes handicapées. Les barrières peuvent être architecturales, technologiques, comportementales, basées sur l'information ou communications, ou peut être le résultat d'une politique ou d'une procédure.

**Accessibilité:** la conception de produits, d'appareils, de services, d'environnements, de technologies, de politiques et de règles de manière à permettre à tous, y compris aux personnes ayant une variété de handicaps, pour y accéder.

**OTC:** L'Office des transports du Canada (OTC) est un organisme indépendant et quasi judiciaire. tribunal et régulateur économique.

**ACA:** La Loi canadienne sur l'accessibilité est une loi fédérale qui vise à détecter, supprimer et prévenir obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées.

**ATPDR:** Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées.

## Principes d'accessibilité

Le Plan d'accessibilité de YQG a été élaboré en tenant compte des principes suivants:

- Toutes les personnes doivent être traitées avec dignité, quel que soit leur handicap.
- Toutes les personnes doivent avoir la même opportunité de créer elles-mêmes la vie qu'elles peuvent et souhaitent avoir, quel que soit leur handicap.
- Toutes les personnes doivent avoir un accès sans obstacle à une participation pleine et égale à la société, quel que soit leur handicap.
- Toutes les personnes doivent disposer d'options significatives et être libres de faire leurs propres choix, avec du soutien si elles le souhaitent, quel que soit leur handicap.
- Les lois, politiques, programmes, services et structures doivent prendre en compte les handicaps des personnes, les différentes manières dont les personnes interagissent avec leur environnement et les formes multiples et croisées de marginalisation et de discrimination auxquelles les personnes sont confrontées.
- Les personnes handicapées 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 l'élaboration de règlements doivent se faire dans le but d'atteindre le plus haut niveau d'accessibilité pour les personnes handicapées.

## Responsabilités

Les agences gouvernementales et autres organisations sont responsables de:

- Fournir des services tels que le transport terrestre (par exemple, taxis et limousines), le contrôle de sécurité, les douanes et la protection des frontières.
- Fournir des aménagements, y compris une assistance aux passagers handicapés lors de l'accès aux services de transport, de sécurité, de douane et de protection des frontières.

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

- Fournir une assistance à la mobilité et accompagner les passagers handicapés tout au long du processus d'enregistrement, jusqu'à la porte d'embarquement et à bord de l'avion, et vice versa.
- Assurer le rangement approprié des aides à la mobilité à bord des avions et livrer ces aides aux passagers à leur arrivée.

Nos partenaires détaillants sont responsables de:

- Exploiter les services de restauration et de boissons de manière accessible.

## Règlements

YQG doit respecter plusieurs lois, règlements et normes liés à l'accessibilité. La Loi sur les transports au Canada (LTC) comprend des exigences relatives au transport des personnes handicapées. Nous suivons également le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (ATPDR). L'ATPDR comprend des exigences d'accessibilité pour les fournisseurs de services de transport, dont YQG. Le Règlement sur la planification et la déclaration des transports accessibles (ATPRR) nous oblige à avoir un plan d'accessibilité sur trois ans.

YQG est également assujettie à la Loi canadienne sur l'accessibilité (ACA), qui garantit un Canada sans obstacles. L'ACA se concentre sur les domaines suivants afin que tout obstacle susceptible d'affecter une personne handicapée puisse être évité ou complètement éliminé:

- a) Emploi
- b) Environnement bâti
- c) Technologies de l'information et de la communication
- d) Communication, autre que les technologies de l'information et de la communication
- e) L'acquisition de biens, de services et d'installations
- f) La conception et la prestation de programmes et de services
- g) Transport

## Dispositions du règlement relatif à l'accessibilité de l'OTC

YQG s'efforce de créer une expérience aéroportuaire prévisible, sans stress et agréable à laquelle les passagers peuvent avoir confiance. Nous sommes soumis à nos clients et suivons les directives établies par les règlements de l'Office des transports du Canada (OTC) et travaillons dur pour respecter et dépasser les dispositions afin d'offrir une expérience de voyage agréable.

YQG est assujettie au Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (ATPDR) et aux dispositions de ce règlement qui s'y appliquent. En vertu de l'ATPDR, nos obligations concernent les sections suivantes :

YQG s'efforce de créer une expérience aéroportuaire prévisible, sans stress et agréable à laquelle les passagers peuvent avoir confiance. Nous sommes soumis à nos clients et suivons les directives établies par les règlements de l'Office des transports du Canada (OTC) et travaillons dur pour respecter et dépasser les dispositions afin d'offrir une expérience de voyage agréable.

YQG est assujettie au Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (ATPDR) et aux dispositions de ce règlement qui s'y appliquent. En vertu de l'ATPDR, nos obligations concernent les sections suivantes :

Partie 1 : Exigences applicables aux fournisseurs de services de transport

- Sections 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 opérateurs de terminaux

- Sections 212(a), 214, 215 et 216.

# Emploi



Le volet Emploi de ce plan d'accessibilité a été conçu conformément aux exigences de la Loi canadienne sur l'accessibilité, en se concentrant sur les obligations découlant de cette législation à toutes les étapes du processus d'emploi. YQG a développé cette composante du Plan d'accessibilité comme cadre pour ses actions ultérieures dans le domaine de l'accessibilité.

YQG s'est déjà engagé à adopter des pratiques d'emploi qui aident à surmonter les obstacles pour les personnes handicapées. Il s'agit d'un processus continu et mis en œuvre au fil du temps. Ce plan d'accessibilité fait partie des efforts continus de YQG pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité pour les personnes handicapées. Il sera élaboré et mis à jour périodiquement pour refléter la législation et la réglementation en vigueur.

## **Ce que nous avons fait:**

Pour atteindre notre objectif d'un lieu de travail diversifié et inclusif, l'entreprise a mis en œuvre les pratiques et services suivants pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles nouveaux et existants en matière d'emploi:

- Nos pratiques d'embauche accessibles incluent des déclarations d'accessibilité sur nos offres d'emploi et des aménagements lors des entretiens.
- Un ascenseur est disponible pour un accès facile aux bureaux du deuxième étage.
- Équité en emploi et diversité: YQG se conforme à la Loi sur l'équité en emploi, qui vise à assurer une représentation équitable de quatre groupes désignés : les femmes, les minorités visibles, les personnes handicapées et les peuples autochtones. YQG est élargir sa vision de l'équité en matière d'emploi à un engagement envers la diversité, l'inclusion et l'adaptation de ses lieux de travail pour accueillir et retenir les meilleurs et les plus brillants talents. Tous les employés bénéficient des mêmes avantages et opportunités pour avancement en fonction de leurs compétences, quelles que soient les différences.
- Lorsque des besoins spécifiques sont identifiés pour un employé, l'entreprise procédera à une analyse afin de mettre en œuvre des aménagements raisonnables à la situation et favoriser la pleine intégration des personnes handicapées.
- Des places de stationnement pour personnes à mobilité réduite sont disponibles pour les employés possédant un permis de stationnement accessible valide.

L'entreprise reste déterminée à éliminer les obstacles existants et à prévenir de nouveaux obstacles en matière d'emploi.

YQG comprend que l'amélioration de l'accessibilité du lieu de travail et la garantie d'un processus de recrutement et de sélection accessible aux candidats handicapés peuvent contribuer à une culture de travail plus diversifiée et plus accueillante. Nous encourageons les personnes issues de groupes désignés et sous-représentés à postuler à nos postes.

### **Ce que nous prévoyons de faire:**

- 2024-2025: Créez et publiez notre plan d'accessibilité sur le site Web de notre entreprise.
- 2024-2025: Revoir les politiques d'équité, de diversité et d'inclusion applicables aux personnes handicapées et continuer de réitérer l'engagement de YQG envers l'accessibilité des personnes handicapées dès la phase de recrutement et tout au long de l'emploi.
- 2024-2025: Examiner et mettre à jour tous les formulaires et documents relatifs aux demandes d'aménagement raisonnable.
- 2024-2026: Réévaluer les procédures d'affichage des offres d'emploi et les protocoles de tests préalables à l'embauche pour éviter d'imposer des obstacles indus à l'embauche, et continuer de réitérer l'engagement de YQG envers l'inclusion et l'accessibilité en milieu de travail pour les personnes handicapées.
- 2024-2027: Tous les nouveaux projets de construction ayant un impact sur l'environnement bâti et l'environnement physique de travail accorderont la priorité à l'intégration de caractéristiques accessibles, le cas échéant.

## **Entraînement**

### **Ce que nous avons fait:**

- 2024 Mise en œuvre d'une formation sur l'accessibilité du CTA pour les employés assistant les passagers.

### **Ce que nous prévoyons de faire:**

- 2024 - 2027 Tous les nouveaux employés de YQG devront suivre une formation sur l'accessibilité dans les 60 premiers jours d'emploi. Tous les employés actuels de YQG devront suivre la formation sur l'accessibilité du CTA au cours des 60 prochains jours et devront suivre la formation sur l'accessibilité tous les 3 ans.



# Environnement construit

YQG veillera à ce que les éléments de l'environnement bâti, y compris l'intérieur et l'extérieur des bâtiments, soient conçus pour faciliter l'accès sans obstacle aux biens ou services.

Pour identifier et prévenir les obstacles qui pourraient exister, nous nous engageons à:

- Évaluer notre environnement bâti pour déterminer son niveau d'accessibilité et concevoir un plan de normalisation lorsque cela est possible.
- Identifier et traiter les critères d'accessibilité dans toute nouvelle conception ou rénovation.

## Ce que nous avons fait:

L'entreprise a mis en œuvre les services suivants pour identifier, supprimer et prévenir les obstacles nouveaux et existants liés à l'environnement bâti:

- Rampe d'entrée située à l'avant du bâtiment.
- Ascenseur régulièrement entretenu.
- Ouvre-portes automatiques.
- Toutes les toilettes sont clairement identifiées, y compris des panneaux en braille, et disposent de toilettes accessibles.
- Nous disposons de sièges accessibles pour les passagers et les visiteurs dans tout le terminal et dans la salle d'embarquement.
- Installation de nouveaux écrans de télévision à chaque porte pour fournir plus d'informations aux passagers.
- Nous disposons de deux zones de secours pour animaux bien situées.
- La Société reste déterminée à éliminer les obstacles existants et à prévenir de nouveaux obstacles dans l'environnement bâti.

## Ce que nous prévoyons de faire:

- S'assurer que tous les futurs projets de rénovation, d'agrandissement ou de construction des installations de YQG respectent les normes et lignes directrices reconnues en matière de conception d'accessibilité.
- Intégrer des fonctionnalités accessibles et considérer les principes de conception universelle pour créer des espaces inclusifs pour tous les individus.
- Nous continuerons de travailler avec nos partenaires de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) et de la protection de l'Autorité canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) pour identifier les possibilités de mieux accueillir les personnes handicapées lorsqu'elles passent les contrôles de sécurité.
- Nous continuons à chercher des moyens de concevoir en gardant l'accessibilité à l'esprit. Nous prévoyons notamment d'incorporer davantage d'espaces sensoriels et de mesures visant à minimiser les distractions.

- Nous sommes conscients de la nécessité de créer des espaces plus calmes dans tous les terminaux, qui peuvent être utilisés pour soulager la surstimulation sensorielle et mieux répondre aux besoins de communication individuelle.
- Nous collaborerons davantage avec des personnes ayant une expérience vécue, afin de pouvoir évaluer les niveaux d'éclairage et d'autres aspects de conception importants afin de garantir que nous avons le meilleur design possible pour nos clients.
- YQG sollicite des propositions pour un nouveau kiosque de stationnement libre-service et notre plan est de remplacer les kiosques de stationnement d'ici 2025.
- Nous travaillons au remplacement des zones recouvertes de moquette qui gênent les aides à la mobilité et nécessitent des efforts supplémentaires pour déplacer les valises. Nous prévoyons de revoir les solutions de revêtement de sol pour les rendre plus sûres pour les passagers.



Aire de secours aux animaux à YQG

# Technologies de l'information et de la communication (TIC)

Alors que la société dépend de plus en plus du partage et de la communication d'informations par voie numérique, nous veillerons à ce que l'accessibilité soit prise en compte dès le début de chaque projet. Nous voulons nous assurer que nos produits et services liés aux technologies de l'information et de la communication soient accessibles et utilisés par tous. Nous savons qu'il est important que chacun, y compris les personnes handicapées, puisse accéder à ce dont il a besoin via nos sites Web, nos communications, nos logiciels et notre matériel.

## Ce que nous avons fait:

- Informations sur les développements critiques sensibles au facteur temps, effets disponibles services, ou peuvent avoir un impact sur la santé, la sûreté et la sécurité des usagers de l'aéroport, sont publiés sous forme d'alerte sur notre site Web et sur notre page de médias sociaux. Dans le terminal, nous fournissons des annonces sonores via notre système de sonorisation (PA). Nous avons fourni des informations sur les vols ainsi que des informations sur la santé, la sûreté et la sécurité dans les deux cas formats audio et visuels.
- En 2023, nous avons introduit une nouvelle option d'outil de réservation en ligne pour les clients en bordure de rue assistance.
- Des affiches en braille ont été installées à l'extérieur des murs des toilettes.

## Ce que nous prévoyons de faire:

- Nous travaillons actuellement à fournir des annonces visuelles via notre système d'affichage des informations de vol (FIDS).
- YQG prévoit installer des boucles auditives dans notre salle d'embarquement.
- Nous continuerons à mettre à jour la page d'accessibilité de notre site Web.



## Communications, autres que les TIC

Une communication efficace nécessite une bonne compréhension des types d'obstacles qu'une personne handicapée peut rencontrer dans l'environnement aéroportuaire.

YQG s'engage à garantir que les informations sont communiquées de la manière qui convient le mieux à l'individu. Cela signifie offrir des informations dans des formats alternatifs, tels que des formats électroniques accessibles, des gros caractères, des formats audio, le braille, et fournir des informations dans des phrases claires et concises. De plus, cela signifie demander à une personne si elle aime parler dans un endroit plus calme.

### Ce que nous avons fait:

- En 2023, YQG a lancé le programme Tournesol pour les handicaps cachés. La lanière Tournesol fournit un identifiant utile au personnel de l'aéroport pour aider et soutenir toute personne ayant un handicap invisible.

### Ce que nous travaillons à améliorer:

- En 2024 et par la suite, nous sensibiliserons davantage à notre programme Tournesol pour handicaps cachés afin que les invités sachent qu'il est disponible et que tous ceux qui travaillent à YQG savent comment reconnaître et servir efficacement les invités portant les cordons Sunflower.
- Nous mettrons notre programme de formation à la disposition des partenaires aéroportuaires pour les sensibiliser à la manière d'adapter leur service de manière appropriée en accordant aux clients du temps, de l'aide ou du soutien supplémentaire pendant leur expérience de voyage.
- Pour améliorer la façon dont nous communiquons avec les passagers et le personnel de l'aéroport, YQG s'est concentré sur la mise en place de formations qui abordent ces obstacles. Cela aidera le personnel à comprendre la nature du handicap d'une personne, les types d'obstacles, ainsi que si une personne peut utiliser un appareil fonctionnel pour l'aider à entendre, voir ou communiquer.





# Achats de biens, services et installations

Les achats accessibles chez YQG comprennent tout, des petits achats courants aux contrats pluriannuels. Notre objectif est de garantir que les biens et services achetés sont accessibles dès leur conception, dans la mesure du possible, afin que tous les voyageurs handicapés puissent les utiliser sans adaptation.

## Ce que nous avons fait:

- L'accessibilité est une priorité lors de notre processus d'achat afin que nos fournisseurs sachent qu'elle est importante pour nous. Dans nos efforts continus pour procurer des biens, des services et des produits accessibles installations, nous voulons savoir que l'accessibilité fait partie du processus dès le départ.

## Ce que nous travaillons à améliorer:

- De nouvelles technologies apparaissent continuellement. Dans cette optique, nous continuerons de consulter les partenaires communautaires sur l'accessibilité universelle et les impliquerons dès les premières étapes de planification pour bénéficier de leurs idées.
- Nous nous efforcerons d'assurer l'adaptabilité et la flexibilité des biens et services achetés pour soutenir un lieu de travail accessible et des programmes et services accessibles.
- Lors de l'achat de nouveaux équipements, nous accorderons une attention particulière aux textures et aux couleurs ainsi qu'à la manière dont les équipements sont placés dans l'aéroport, afin de minimiser les défis sensoriels et d'améliorer l'ergonomie.



# Transport

Nous sommes fiers de soutenir les options de transport accessibles à YQG. Nous accordons une grande importance à fournir une signalisation claire, des installations accessibles et une assistance transparente aux passagers handicapés.

## Ce que nous avons fait:

- Stationnement accessible: les parkings disposent de places de stationnement accessibles désignées à proximité des points d'entrée principaux.
- Transport en commun – les options de transport en commun accessibles incluent l'arrêt de bus Transit Windsor devant notre entrée/sortie.

## Ce que nous travaillons à améliorer:

- Explorer des modifications ou des remplacements pour les distributeurs de tickets de stationnement existants qui offrent des fonctionnalités d'accessibilité améliorées.



# Conception et prestation de programmes et de services

YQG s'engage pleinement à assurer la conception et la prestation de programmes et de services inclusifs et accessibles. Notre engagement envers la conception et la prestation de programmes et de services accessibles est ancré dans la conviction que chaque individu devrait avoir la possibilité de voyager avec confort, dignité et indépendance.

Les défis courants peuvent inclure des obstacles physiques dans les installations aéroportuaires, des obstacles à la communication, des limitations dans la disponibilité des appareils d'assistance et une formation inadéquate du personnel en matière de sensibilisation et d'assistance aux personnes handicapées. En travaillant pour relever ces défis, nous améliorerons l'expérience de voyage globale des passagers handicapés.

## Ce que nous avons fait:

- Accessibilité des équipements d'assistance : nous positionnons les équipements dans des endroits facilement accessibles, garantissant que les passagers peuvent facilement les demander et les utiliser selon leurs besoins.
- Nous disposons de sièges accessibles pour les passagers et les visiteurs dans tout le terminal et dans notre salle d'embarquement.
- Assistance en bordure de rue - nous veillons à ce qu'une assistance en bordure de rue soit fournie depuis le trottoir jusqu'au comptoir d'enregistrement pour les passagers handicapés.

## Ce que nous travaillons à améliorer:

- Nous resterons au courant des lignes directrices en matière d'accessibilité et des meilleures pratiques établies par les autorités et organisations compétentes. En restant informés de manière proactive de l'évolution des normes d'accessibilité, nous pouvons continuellement améliorer nos services et maintenir notre engagement à offrir une expérience de voyage inclusive.



# Consultations

Nous soutenons pleinement les personnes handicapées dans la planification et l'exploitation de nos installations. Nous reconnaissons l'importance des consultations dans notre engagement continu à améliorer l'accessibilité pour nos clients et nos employés. Lors de l'élaboration de notre plan d'accessibilité, nous avons activement sollicité l'avis de personnes handicapées qui ont une expérience directe de l'utilisation de nos services. Leurs idées inestimables ont joué un rôle central dans l'élaboration des fondements de ce plan.

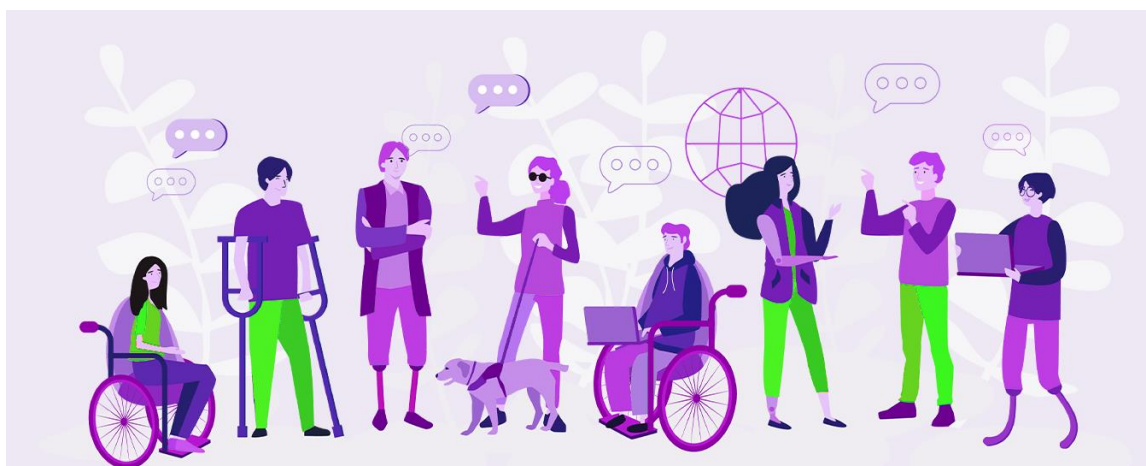
En continuant à engager des conversations significatives et en élargissant nos efforts de sensibilisation, nous sommes déterminés à faire progresser davantage nos initiatives en matière d'accessibilité et à garantir que les divers besoins des personnes qui comptent sur nous sont efficacement satisfaits.

## Ce que nous avons fait:

- YQG a consulté des groupes d'accessibilité pour nous aider avec notre plan d'accessibilité.

## Ce que nous travaillons à améliorer :

- Nous collaborerons avec des groupes et des organisations locaux de défense des personnes handicapées pour obtenir des informations et des perspectives précieuses sur l'accessibilité. En travaillant ensemble, nous pouvons relever des défis spécifiques, rassembler diverses perspectives et mettre en œuvre des solutions pratiques pour améliorer l'expérience de voyage globale des passagers handicapés.





# Général

Format(s) alternatif(s):

Si vous avez besoin d'un autre format accessible du plan d'accessibilité ou du processus de rétroaction (par exemple, imprimé, gros caractères, braille, format audio ou format électronique compatible avec la technologie adaptative), veuillez nous contacter en utilisant le courriel, le numéro de téléphone, adresse postale, formulaire de commentaires ou canaux de médias sociaux décrits sur cette page.



## E-mail

Coordonnateur du service à la clientèle

[info@yqg.ca](mailto:info@yqg.ca)



## Numéro de téléphone

519-969-2430 ext. 458



## Adresse postale

Coordonnateur du service à la clientèle  
3200 County Rd 42, Unit 200  
Windsor Ontario, N8V 0A1

Processus de rétroaction :

Si vous avez des commentaires sur la façon dont YQG met en œuvre ce plan d'accessibilité, et/ou si vous avez des commentaires concernant les obstacles rencontrés avec YQG en tant que voyageur ou employé, vous pouvez nous contacter personnellement ou de manière anonyme, en nous contactant par courriel, numéro de téléphone ou adresse postale.