

Plan d’accessibilité 2023-2026 de l’Administration aéroportuaire de Winnipeg

Table des matières

- Résumé..... 2
- Généralités..... 2
 - Objet 2
 - Déclaration d’engagement 2
 - À qui puis-je adresser mes commentaires ou mes questions? 3
 - Comment gérons-nous les obstacles au transport accessible? 3
 - Réalisations passées au chapitre de l’accessibilité..... 4
- Consultations 4
- Technologies de l’information et des communications (TIC)..... 5
- Communication autre qu’avec les TIC..... 6
- Acquisition de biens, de services et d’installations..... 6
- Conception et prestation des programmes et des services 6
- Transport 7
- Environnement construit 8
- Emploi 8
- Plan d’action pour l’accessibilité 2023-2026 9
 - Mesures..... 9

Résumé

En 2022, nous avons présenté une nouvelle vision de l'Administration aéroportuaire de Winnipeg (AAW). Notre mission (« Relier les communautés et nouer des partenariats en vue d'un futur durable ») guide toutes les activités de notre organisation. Nous reconnaissons que l'accessibilité et l'inclusion sont essentielles à l'établissement d'un avenir durable, et nous accordons la priorité à la détermination, à l'élimination et à la prévention des obstacles à l'accès universel à YWG. Nous entendons être accueillants et inclusifs pour tous.

Au début de 2023, l'AAW a demandé à InterVISTAS Consulting de l'aider à dresser le présent Plan d'accessibilité et à solliciter la rétroaction des groupes de défense des personnes handicapées, des personnes handicapées elles-mêmes et des employés. Ce plan reflète la diversité des collectivités dans lesquelles nous sommes implantés et permet de décrire certaines des importantes mesures que l'AAW prendra au cours des trois prochaines années pour améliorer l'accessibilité de nos services et de nos installations.

Généralités

Objet

Le présent plan vise à aider l'aéroport international Richardson de Winnipeg (YWG) à créer un environnement exempt d'obstacles pour les passagers, le personnel et les clients. Il énonce les objectifs en matière d'accessibilité, qui visent à répondre aux attentes des collectivités dans lesquelles nous sommes présents. L'AAW révisé ce document tous les trois ans pour s'assurer qu'il reflète les besoins de l'ensemble des passagers et des usagers de l'aéroport. Le plan s'appuie sur la vision selon laquelle l'AAW peut améliorer l'expérience de tous les passagers et créer un environnement véritablement inclusif.

L'AAW s'engage à respecter les exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA), du *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles* (REPRTA) et du *Règlement canadien sur l'accessibilité* (RCA). Le Plan nous permet de montrer à la collectivité les objectifs que nous visons et la façon dont nous les atteindrons.

Déclaration d'engagement

Comme nous le rappelle l'Association du Transport Aérien International (IATA), la liberté de voyager, c'est notre affaire (*Travel is the business of freedom*). L'AAW tient à offrir des produits et des services qui renforcent l'autonomie, la dignité et la liberté de voyager, quelle que soit la perception des différences.

Nous entendons devenir l'aéroport le plus accessible au Canada. Il s'agit d'un objectif ambitieux, mais l'AAW continue à travailler en étroite collaboration avec la collectivité pour garantir que l'aéroport offrira aux passagers une expérience à la fois exceptionnelle et sans anicroche. L'AAW travaillera avec les intervenants communautaires pour s'assurer que ses produits et services éliminent les obstacles au lieu d'en dresser davantage. Nous entendons être accueillants et inclusifs pour tous.

Dans le cadre de l'engagement pris par notre entreprise envers la région, nous savons qu'il est important d'accorder la priorité à l'accessibilité et à l'inclusion. L'Office des transports du Canada (OTC) et d'autres organismes de réglementation établissent les exigences de base, mais l'AAW va bien au-delà de ces exigences. Nos programmes reflètent la collectivité dans laquelle nous vivons, et l'AAW

continuera à stimuler le changement afin d'éliminer les obstacles, établissant ainsi un précédent pour les autres aéroports et organisations à l'échelle du Canada.

À qui puis-je adresser mes commentaires ou mes questions?

L'Administration aéroportuaire de Winnipeg encourage les communautés que nous soutenons à nous faire part de leurs commentaires, de façon publique ou anonyme. Nous accueillons toutes les préoccupations, plaintes et compliments liés à l'accessibilité, ainsi que toutes les demandes de documentation dans des formats alternatifs, y compris le Plan d'accessibilité 2023-2026 de l'Administration aéroportuaire de Winnipeg en gros caractères, en braille ou en formats vidéo/audio.

Les commentaires et les demandes peuvent être soumis au conseiller en accessibilité de l'Administration aéroportuaire de Winnipeg en utilisant le formulaire de rétroaction ou par le biais de l'un de nos comptes de médias sociaux. Une fois reçu, un accusé de réception sera émis dans le même format que celui dans lequel il a été soumis. Tous les commentaires sont conservés dans nos archives et des réponses seront envoyées en temps opportun, à condition que les commentaires ne soient pas anonymes.

Nom du contact : Conseiller en accessibilité de l'Administration aéroportuaire de Winnipeg

Téléphone : 204-227-1527

Formulaire de rétroaction : <https://www.waa.ca/fr/passagers/accessibilite/commentaires/>

Courriel : accessibility@waa.ca

Adresse postale : 1970, avenue Wellington, Winnipeg (Manitoba), R3H 1C2

Site web : <https://www.waa.ca/fr/passagers/>

Par ailleurs, nous encourageons le public à transmettre ses commentaires et ses demandes de renseignements sur les plateformes de médias sociaux comme [Facebook](#), [Twitter](#), [Instagram](#) et [LinkedIn](#). Nous surveillons ces comptes de près et nous répondrons aux commentaires, plaintes et suggestions. Nous nous efforçons de régler les problèmes liés aux obstacles le plus rapidement possible.

Comment gérons-nous les obstacles au transport accessible?

L'AAW adhère au modèle social du handicap. Cela signifie que les personnes handicapées font face à des obstacles environnementaux et que leur handicap n'est pas seulement le résultat de leur différence. C'est pourquoi la détermination des obstacles est au cœur des efforts que nous déployons pour offrir un service efficace à nos clients.

Nous classons les obstacles dans cinq (5) grandes catégories :

- 1. Obstacles comportementaux**
 - Ils surviennent lorsque les gens pensent ou agissent sur la base d'idées fausses.
- 2. Obstacles systémiques**
 - Il s'agit des politiques, procédures ou instructions de travail qui font que certaines personnes n'ont pas accès aux activités, à l'emploi ou à d'autres services.
- 3. Obstacles technologiques**

- Ils surviennent lorsque les personnes handicapées ne peuvent accéder à la technologie (par exemple, à une application sur un téléphone).

4. Obstacles liés à l'information et à la communication

- Ils apparaissent lorsque l'information est offerte dans un format qui convient seulement à une partie de la population.

5. Obstacles physiques et architecturaux

- Ce sont les obstacles physiques qui empêchent d'accéder à un établissement, une salle ou un autre lieu.

Nous continuerons à évaluer tous les aspects de notre aéroport et de notre organisation en accordant une attention particulière aux obstacles.

Réalisations passées au chapitre de l'accessibilité

Nous sommes fiers de poursuivre une solide tradition d'installations et de services accessibles. Cet engagement est visible dans notre aérogare principale, qui a été conçue selon les principes de la conception universelle. Ouverte en 2011, elle est équipée d'une chaussée tactile, de zones de transition à contraste élevé et de systèmes audiovisuels de diffusion publique — ainsi que de nombreux autres aménagements exempts d'obstacles.

Voici des exemples de services et d'initiatives qui témoignent de l'engagement pris par l'AAW en matière de détermination, d'élimination et de prévention des obstacles à l'accès universel :

1. En 2019, nous avons mis sur pied le Comité d'accessibilité « mYWG » afin de solliciter la rétroaction des groupes de défense des personnes handicapées et des personnes ayant vécu une expérience difficile.
2. L'AAW a été le premier aéroport au Canada à établir un Programme de répétition pour les passagers destiné aux personnes handicapées (en 2020).
3. En 2020, l'AAW a reçu le Manitoba Accessibility Award (2020) pour grande entreprise.
4. L'AAW a créé et présidé le premier groupe de travail sur l'accessibilité des aéroports canadiens, par le biais du Conseil des aéroports du Canada (CAC).
5. Le programme Cordons de tournesol vise les passagers ayant un handicap invisible.
6. Nous avons implémenté Aira, application mobile qui vise à aider les personnes aveugles ou malvoyantes.
7. La division World du Conseil international des aéroports (ACI) a salué notre leadership en matière d'accessibilité de l'aéroport.
8. En 2020, des spécialistes de l'accessibilité du Web ont fait une vérification de notre site Web pour s'assurer que l'AAW respectait les *Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1, niveau AA*.

Consultations

En 2019, nous avons mis sur pied le Comité d'accessibilité dont les membres représentaient des groupes de défense des personnes handicapées et des personnes ayant vécu une expérience difficile. Il devait travailler avec notre collectivité afin de déterminer, d'éliminer et de prévenir les obstacles susceptibles de survenir dans nos services et nos installations. Nous savons bien que, pour être efficace, un plan d'accessibilité nécessite des consultations permanentes avec notre collectivité.

Pour appuyer l'élaboration de son plan d'accessibilité, l'AAW a sollicité les commentaires de divers groupes qui représentent les Canadiens handicapés et ayant vécu une expérience difficile, et les a consultés. Chacun des groupes suivants a eu l'occasion d'examiner le plan et de faire part de ses commentaires :

- St. Amant
- Institut national canadien pour les aveugles (INCA) Manitoba
- Inclusion Winnipeg
- Manitoba Possible

En outre, l'AAW a créé le Programme de répétition pour les passagers à l'intention des personnes handicapées. Ce programme permet à une personne ayant un handicap et à son proche aidant ou à sa personne de soutien de visiter l'aéroport avant le départ prévu afin de faire une « répétition » de leur expérience du voyage. L'AAW offre une expérience personnalisée à l'individu concerné afin de déterminer les éventuels obstacles qu'il pourrait rencontrer durant son voyage.

Nous avons également procédé à un examen sur place de nos installations et de nos services. Nous avons invité des personnes ayant une déficience auditive, motrice ou sensorielle à faire des commentaires à propos du service à la clientèle, ainsi que des obstacles qu'elles ont rencontrés à l'aéroport.

Enfin, nous avons utilisé nos plateformes de médias sociaux pour sonder le grand public à propos des obstacles à l'accessibilité à YWG et du type d'améliorations que la collectivité aimerait nous voir intégrer à l'avenir.

Tous les commentaires que nous avons reçus nous ont aidés à façonner notre approche de la prestation de services et à renforcer notre engagement en matière d'installations et de services accessibles. L'AAW appuie fermement l'application du principe « Rien sans nous » — afin de garantir que les personnes ayant vécu une expérience difficile nous aident à trouver le meilleur moyen d'améliorer l'accessibilité dans le cadre de toutes nos activités.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Parce que nous sommes une plaque tournante vitale du transport reliant le Manitoba au reste du monde, les technologies de l'information et des communications (TIC) sont essentielles pour garantir des voyages sans aucun stress. Sur son site Web (waa.ca/fr), l'AAW fournit toute l'information sur les vols et les horaires, y compris les retards et les annulations. On peut aussi utiliser le site pour payer son stationnement et en savoir plus sur d'autres services. Des spécialistes ont fait une vérification de notre site Web pour s'assurer qu'il respecte les *Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1*, niveau AA.

L'information relative aux événements importants susceptibles d'influer sur les délais, les services offerts ou la santé, la sûreté et la sécurité des usagers de l'aéroport est affichée sous forme d'alertes en haut de chaque page de notre site Web et sur nos plateformes de médias sociaux.

Dans l'aérogare, nous diffusons des annonces visuelles et sonores grâce à notre système de diffusion publique. Nous donnons des renseignements sur les vols, ainsi que sur la santé, la sûreté et la sécurité en format audio et visuel.

Communication autre qu'avec les TIC

Pour communiquer efficacement, il faut bien comprendre les types d'obstacles auxquels une personne handicapée pourrait faire face dans un aéroport. Pour améliorer sa façon de communiquer avec les passagers et le personnel de l'aéroport, l'AAW a mis l'accent sur une formation qui porte sur les obstacles comportementaux. Cela aide les employés à comprendre la nature du handicap d'une personne et les types d'obstacles, et à savoir si cette personne peut utiliser un appareil fonctionnel pour mieux entendre, voir ou communiquer.

L'AAW veut garantir que l'information soit communiquée de la façon qui convient le mieux à la personne concernée. Pour cela, il faut la lui proposer dans des formats différents, par exemple en format électronique, en gros caractères, en format audio, en braille, ou en formulant des phrases claires et concises. De plus, cela signifie qu'il faut lui demander si elle souhaite obtenir l'information par écrit ou si elle aimerait parler dans un endroit plus calme.

Acquisition de biens, de services et d'installations

L'AAW reconnaît que le moyen le plus efficace de prévenir l'apparition d'obstacles consiste à adopter des pratiques d'approvisionnement responsable. En 2022, l'AAW a intégré un engagement en matière d'approvisionnement accessible à sa politique et à ses procédures d'approvisionnement. Notre objectif : nous associer à des entreprises qui croient dans un système de transport exempt d'obstacles et peuvent démontrer leur engagement envers cette philosophie grâce à leur offre de produits et services. En pratique, cela nous pousse à intégrer l'accessibilité à nos exigences d'affaires et à nos critères d'évaluation quand nous achetons des biens, des services et des produits qu'utiliseront les passagers, les employés et d'autres usagers de l'aéroport.

Au début de 2023, l'AAW a mis en place une nouvelle plateforme d'achats qui, grâce à un processus d'inscription des fournisseurs, invite ces derniers à déclarer eux-mêmes le pourcentage de personnes handicapées au sein de leur effectif. Cela permet de signaler à nos principaux fournisseurs que notre engagement à promouvoir l'accessibilité va au-delà de l'organisation et touche notre chaîne d'approvisionnement.

Conception et prestation des programmes et des services

En 2019-2020, nous avons créé le Comité d'accessibilité afin de consulter les groupes de défense et les personnes ayant vécu une expérience difficile. Ce comité permet à l'AAW de recevoir une rétroaction sur la façon dont elle conçoit ses services et les met en place à l'aéroport. En organisant des événements sur place à propos de l'« expérience vécue », nous recueillons des commentaires sur les obstacles et les défis potentiels associés à la prestation de services. Les commentaires que nous avons reçus jusqu'à

maintenant ont conduit à la mise en œuvre de programmes comme Cordons de tournesol, destinés aux personnes ayant un handicap invisible.

En outre, l'AAW offre une formation de sensibilisation à l'accessibilité à l'ensemble de son personnel, mais aussi aux sous-traitants qui participent directement à la prestation de services aux clients. Par exemple, cela comprend l'assistance aux passagers à l'extérieur de l'aérogare. Entre autres sujets, la formation que propose l'AAW à ses employés inclut la détermination des obstacles et des stratégies permettant aux personnes handicapées de les surmonter. En outre, elle porte sur tous les services qu'offre l'AAW pour aider les personnes qui font face à des obstacles à l'aéroport.

Tout le personnel qui doit être formé reçoit un niveau de connaissance adéquat en ce qui concerne les concepts suivants :

- Le cadre des droits de la personne et les principes de la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies (CDPH)
- Le rôle de l'Office des transports du Canada et le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH)
- Terminologie et définitions clés
- Types d'aides à la mobilité et d'appareils
- Types d'appareils fonctionnels
- Le langage de la dignité
- Identification des cinq obstacles à l'égalité d'accès
- Fournir une assistance et interagir avec le public
- Assistance physique
- Manipulation des aides à la mobilité et des équipements
- Chiens d'assistance et personnes de soutien
- Reconnaissance des symboles communs dans l'ensemble de l'aérogare
- Le rôle du Comité d'accessibilité de YWG
- Résumé des programmes et services disponibles à l'aéroport international Richardson de Winnipeg
- Processus de plaintes, de compliments et de suggestions en matière d'accessibilité

Transport

L'AAW reconnaît son rôle de plaque tournante de transport, qui relie nos collectivités au reste des Prairies et du monde. Nous travaillons en étroite collaboration avec d'autres services de transport qui utilisent l'aéroport. Nous avons collaboré avec les services de navette des hôtels, les sociétés de taxi et les entreprises du réseau de transport afin de nous assurer qu'ils offraient des services ou des produits accessibles. Aux entreprises qui ont signé un contrat avec l'AAW, nous veillons à offrir une formation sur le soutien aux passagers et aux employés handicapés. Cette formation fait partie des exigences auxquelles nous devons nous conformer, énoncées dans le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH).

Par ailleurs, nous avons créé le Comité d'accessibilité, composé d'employés de l'AAW, mais aussi de représentants des compagnies aériennes qui volent à partir de YWG et de groupes de défense des

personnes handicapées. Ce comité a pour mission de déterminer les obstacles et de discuter des moyens de collaborer en vue de les éliminer des installations et des services de l'aérogare.

Environnement construit

L'édifice de l'aérogare a été conçu selon les principes de la conception universelle; cela garantit que l'environnement architectural demeure exempt d'obstacles. En outre, l'AAW veille à ce que tout changement de nature architecturale et toute nouvelle construction soient conformes aux normes et aux codes du bâtiment les plus récents. Par exemple, cela comprend des documents comme la norme B651:23 de l'Association canadienne de normalisation (CSA)/Normes d'accessibilité Canada (NAC) intitulée *Conception accessible pour l'environnement bâti*. De plus, la politique d'approvisionnement accessible de l'AAW garantit que les principes de la conception universelle régissent l'acquisition de nouveaux produits, services et équipements. C'est important, parce que cela évite que des obstacles apparaissent sur le site de l'aéroport; il n'est donc pas non plus nécessaire d'apporter des changements coûteux à l'infrastructure.

Dispositions du règlement sur l'accessibilité de l'OTC

L'AAW s'engage à respecter les exigences de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA), du Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles (REPRTA) et du Règlement canadien sur l'accessibilité (RCA).

L'AAW est assujettie au *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH) de l'Office des transports du Canada, et aux dispositions de ce règlement qui s'appliquent à elle, en particulier la « Partie 1 — Exigences applicables aux fournisseurs de services de transport » et la « Partie 4 — Exigences applicables aux exploitants de gares ».

Emploi

À titre d'employeur, nous nous efforçons de créer un environnement dans lequel tout le monde est bienvenu. Nous appliquons actuellement les politiques suivantes pour gérer les possibles obstacles systémiques à un accès universel :

- Politique sur les mesures d'adaptation
- Politique d'équité en emploi
- Politique de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail

Pour faciliter l'élaboration des politiques et des plans d'employeur, nous avons mis sur pied le comité directeur sur la diversité, l'équité, l'inclusion et l'accessibilité (DEIA). Ce comité est composé d'une grande variété d'employés de l'AAW, issus de tous les paliers de l'organisation. Il joue un rôle crucial en façonnant l'avenir de l'AAW et en encourageant la sensibilisation à la DEIA, aux obstacles et à la compréhension de l'ensemble de l'organisation et de nos collectivités. Pour ce faire, il s'attaque aux obstacles comportementaux à l'échelle de notre organisation, en appuyant les activités de formation et de sensibilisation portant sur les obstacles et les handicaps. Nous continuerons d'utiliser cet outil pour détecter et éliminer les obstacles systémiques à des emplois accessibles. En outre, nous continuerons d'utiliser le comité directeur sur la DEIA pour solliciter la rétroaction de nos employés, et poursuivre ainsi les consultations sur les obstacles à l'emploi.

Plan d'action pour l'accessibilité 2023-2026

L'AAW entend continuer à améliorer l'accessibilité pour tous les usagers de l'aéroport. Au cours des trois prochaines années, nous continuerons à déterminer, éliminer et prévenir les obstacles en nous basant sur le plan d'action décrit ci-après. Notre Comité d'accessibilité présentera des rapports sur ce plan et le révisera afin de maintenir la dynamique et d'atteindre notre objectif : une AAW exempte d'obstacles.

Chaque mesure s'accompagne de l'obstacle qu'elle est censée éliminer, ainsi que de la date d'achèvement visée.

Mesures

- D'ici la fin de 2023, l'AAW établira une procédure garantissant des réunions et des événements durables. Cette procédure comprendra des spécifications et des exigences en matière d'accessibilité afin de promouvoir un environnement inclusif et accessible pour tous les participants aux réunions.
- D'ici la fin de 2023, l'AAW élaborera une politique d'accessibilité. Cette politique distincte décrira l'engagement pris par l'AAW de déterminer les obstacles, de les éliminer et de les prévenir. Cette politique guidera les mesures de l'AAW et les harmonisera avec les priorités stratégiques, avec l'appui de l'équipe de haute direction. Cette politique s'appliquera à l'AAW comme employeur et fournisseur de services de transport.
- À partir de 2023, l'AAW améliorera le processus de consultation. Cela sera accompli par l'amélioration du Comité d'accessibilité mYWG en augmentant le nombre de membres pour inclure davantage de groupes de défense et d'initiatives de consultation (par exemple, des groupes de discussion composés de personnes ayant vécu une expérience difficile). En outre, l'AAW développera des sondages pour recueillir la rétroaction des employés et des usagers de l'aéroport à propos des obstacles et de l'accessibilité au sein de l'AAW. L'AAW exploitera également les médias sociaux et d'autres plateformes pour recueillir des commentaires à propos des obstacles en milieu de travail et à l'aéroport.
- À partir de 2023, l'AAW sensibilisera davantage ses employés aux pratiques d'approvisionnement accessibles afin de démontrer l'engagement de l'AAW à intégrer l'accessibilité dans les exigences commerciales et les critères d'évaluation.
- En 2024, l'AAW effectuera une évaluation détaillée de l'ensemble des politiques, services et installations que l'AAW offre aux passagers. L'AAW effectuera un examen de l'ensemble des politiques et plans internes liés à l'employeur afin d'éliminer les obstacles à l'emploi. En outre, l'AAW examinera tous les systèmes informatiques (TI) afin de déterminer les obstacles propres aux employés des divers services. Enfin, l'AAW vérifiera des environnements architecturaux et sensoriels dans les installations de l'AAW.
- D'ici la fin de 2024, l'AAW introduira une nouvelle formation pour tous les employés de l'AAW, y compris les cadres supérieurs. Cette formation sera axée sur l'identification des obstacles, les

stratégies visant à éliminer les obstacles et la prévention de la création d'obstacles.

- En 2025, l'AAW développera une série d'outils à l'appui de la planification préalable, avant l'arrivée à l'aéroport. Cela comprendra la création d'un guide sensoriel pour les passagers handicapés afin d'appuyer leur planification préalable.
- D'ici la fin de 2025, l'AAW renforcera sa collaboration avec les organisations de défense des personnes handicapées et les agences de recrutement afin de déterminer et d'éliminer les obstacles à l'emploi à l'AAW. L'AAW examinera les descriptions de poste et les offres d'emploi pour s'assurer qu'elles sont exemptes d'obstacles et pour attirer des talents diversifiés. En outre, l'AAW élaborera des offres d'emploi en langage simple et s'efforcera de limiter ces offres à 500 mots ou moins.