

Rapport d'étape sur l'accessibilité de 2023

Généralités

Poste désigné pour recevoir les commentaires : Conseiller en accessibilité et soutien opérationnel

Les commentaires et les demandes de formats de substitution peuvent être envoyés de différentes manières :

- Téléphone : 204-227-1527
- Formulaire de rétroaction en ligne : [Processus de rétroaction anonyme](#)
- Courriel : accessibility@waa.ca
- Adresse postale : 1970, avenue Wellington, Winnipeg (Manitoba) R3H 1C2
- Médias sociaux : [Facebook](#), [X](#), [Instagram](#) et [LinkedIn](#)

Résumé

En 2023, l'Administration aéroportuaire de Winnipeg (AAW) a élaboré et lancé un plan d'accessibilité afin de tenir compte de la réglementation de l'Office des transports du Canada (OTC), en plus de réitérer son engagement envers sa mission, à savoir « [r]elier les communautés et nouer des partenariats en vue d'un futur durable ». Depuis, nous avons élaboré une politique interne qui décrit nos objectifs, nos stratégies et nos initiatives visant à améliorer l'accessibilité et à promouvoir l'inclusion dans l'ensemble de nos services et installations à l'aéroport international Richardson de Winnipeg (YWG).

Pour maintenir le cap sur ses objectifs en matière d'accessibilité, l'AAW a investi dans la création d'un poste spécialisé de conseiller en accessibilité et soutien opérationnel. Le titulaire de ce poste se consacre à l'élimination des obstacles tant dans l'aérogare qu'au sein de l'organisation, en se concentrant sur l'environnement bâti, les services, la communication, la formation et l'établissement de partenariats avec les collectivités.

Cette année, le Conseil international des aéroports (ACI) nous a accordé une accréditation de niveau 3. Nous sommes fiers d'avoir été récompensés pour notre excellence en matière d'accessibilité, mais nous continuerons de nous efforcer d'offrir une expérience exempte d'obstacles dans notre aéroport.

YWG progresse dans l'élimination des obstacles autour de l'aérogare tout en gardant un lien fort avec les collectivités. Le présent rapport d'étape mesure notre engagement continu en faveur de l'accessibilité et présente des détails sur les nouvelles initiatives élaborées au cours de la dernière année. Il respecte les normes énoncées aux paragraphes 60(1) et 62(5) de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA). Il décrit les progrès accomplis dans la mise en œuvre de notre Plan d'accessibilité et ceux à l'appui des dispositions énoncées aux paragraphes 12(1-3),

13(1) et 14(1) du *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles* (REPRTA).

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Nous continuons à fournir toutes les informations sur les vols et les changements d'horaires, y compris les retards et les annulations, sur notre site Web : <https://www.ywg.ca/fr/passagers/>, lequel reste conforme aux *Règles d'accessibilité pour les contenus Web* (WCAG), version 2.1, niveau AA. Nous diffusons, dans la partie supérieure de notre site Web ainsi que sur les médias sociaux, nos alertes de service pour informer les passagers de toute situation ayant des répercussions opérationnelles dans les meilleurs délais. En outre, nous avons complété notre système de diffusion publique en créant de nouvelles annonces dans un ton différent et en créant un format visuel avec des symboles universels ainsi que des textes en anglais et en français. L'AAW sait que les technologies évoluent, et nous continuons à nous former en participant à des webinaires et à des ateliers sur les pratiques exemplaires afin de rester à jour.

Conformément au *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH), nous avons installé deux guichets aux débarcadères du côté des départs afin d'aider nos passagers et nous avons établi un horaire pour les vérifications de maintenance régulières. Nous effectuons également des vérifications régulières de nos bornes d'enregistrement en libre-service pour veiller à ce que les fonctions d'accessibilité s'exécutent parfaitement.

Communication autre qu'avec les TIC

Nous continuons à proposer nos communications en formats de substitution, par exemple en format électronique, en gros caractères, en format audio et en braille, ou en formulant des phrases claires et concises. En outre, nous avons normalisé l'utilisation de l'ASL (langue des signes américaine) lors de nos événements publics en collaborant avec le groupe local d'interprètes de l'ECCOE. Sur nos plateformes de médias sociaux, nous veillons à ce que toutes les photos soient accompagnées d'un texte alternatif et à ce que toutes les légendes soient rédigées dans un langage simple. En interne, nous avons commencé la rédaction d'un document intitulé « Communication efficace » en collaboration avec plusieurs services, comme les Ressources humaines et les Communications. Le document sera distribué au personnel de l'AAW.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Cette année, l'accessibilité a été ajoutée au manuel d'orientation sur l'approvisionnement durable. Le manuel a été examiné par le conseiller en accessibilité et d'autres membres de l'organisation. Il comprend des recommandations pour tous les achats comme les tapis, les meubles, les appareils électroniques, etc. Outre le manuel, nous continuons à utiliser notre plateforme d'approvisionnement, Bonfire, pour l'intégration de nouveaux fournisseurs. Cette

plateforme leur demande d'autodéclarer des renseignements précis sur l'accessibilité, comme le nombre d'employés en situation de handicap parmi leur personnel.

Conception et prestation des programmes et des services

Nous continuons à proposer aux membres du Comité d'accessibilité des visites guidées sur place, axées sur l'expérience vécue. Les commentaires recueillis fondés sur leur expérience des déplacements dans l'aérogare sont essentiels à l'élimination des obstacles. Nous avons également élargi nos visites de répétition pour les passagers qui souhaitent découvrir l'expérience avant leur départ. Nous avons lancé nos trousse de soutien sensoriel et, à ce jour, nous en avons distribué près de 40.

Le Comité d'accessibilité mYWG est composé de membres des collectivités et d'organisations communautaires qui se réunissent tous les mois. Cette année, le Comité a élargi sa composition en accueillant sept nouveaux membres issus de diverses organisations, dont la section locale de l'Association des malentendants, la Manitoba Deaf Association, ainsi qu'un consultant indépendant en matière d'accessibilité. Nous continuons à inviter le personnel de l'AAW et les représentants des compagnies aériennes à participer aux réunions. Avec les nouveaux membres, nous avons revu notre mandat et élu un coprésident pour représenter les collectivités. Nous avons instauré une réunion annuelle d'une journée entière sur l'accessibilité, lors de laquelle des représentants de divers services au sein de l'AAW sont invités à présenter les efforts déployés en matière d'accessibilité et à profiter de l'expertise du Comité.

Le conseiller en accessibilité embauché a poursuivi son perfectionnement en suivant le cours *Certified Autism Travel Professional* et en obtenant la certification *Neurodiversity in the Workplace*. En collaboration avec d'autres aéroports canadiens, nous avons lancé notre nouvelle formation en ligne : *Accessibility Training Canadian Airport Council*. En interne, nous avons mis au point une formation pratique et l'avons offerte à notre groupe de service à la clientèle. La combinaison des deux modèles de formation garantit que les employés reçoivent des informations adéquates sur 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'OTC et du RTAPH
- La terminologie et les définitions clés
- Les types d'aides à la mobilité et d'appareils
- Les types d'appareils fonctionnels
- Le langage de la dignité
- L'identification des cinq obstacles à l'égalité d'accès
- La fourniture d'une assistance et l'interaction avec le public
- L'assistance physique
- La manipulation des aides à la mobilité et des équipements

- Les chiens d'assistance et les personnes de soutien
- La reconnaissance des symboles communs dans l'ensemble de l'aérogare
- Le rôle du Comité d'accessibilité mYWG
- Le résumé des programmes et services offerts à YWG
- Le processus de plaintes, de compliments et de suggestions en matière d'accessibilité

Enfin, nous avons créé des directives de travail et des formations approfondies sur notre service d'assistance près des débarcadères afin de garantir que tous les membres du personnel du service à la clientèle comprennent leur rôle et les pratiques exemplaires lorsqu'ils aident les passagers à se rendre au débarcadère et à le quitter.

Transport

Nous continuons à entretenir des relations de travail avec tous nos fournisseurs de transport en leur offrant une formation sur l'accessibilité afin de nous conformer à la réglementation. Nous collaborons étroitement avec les chauffeurs de navette des hôtels, les sociétés de taxi et les sociétés de location de véhicule afin de nous assurer qu'ils offriraient des services ou des produits accessibles. En outre, nous évaluons les offres de nos partenaires en matière de services de transport en collaboration avec les membres du Comité d'accessibilité mYWG.

Environnement bâti

Nous continuons à concevoir toutes les améliorations de l'aérogare selon les principes de la conception universelle. Nous exigeons de nos locataires qu'ils respectent les mêmes normes et qu'ils conçoivent leurs espaces selon les mêmes principes. Dans l'aérogare, nous avons amélioré nos portails d'accès anti-talonnage (ATAP) 2113 en créant un espace surdimensionné avec des portes surdimensionnées, des ouvre-portes automatiques et un deuxième lecteur d'iris installé à une hauteur offrant plus d'accessibilité. Nous avons réaménagé les espaces de toutes les toilettes (y compris les toilettes pour hommes et les toilettes accessibles) où nos produits féminins sont distribués, en tenant compte de la hauteur des distributeurs et d'autres obstacles. Grâce aux commentaires de nos passagers et des membres du Comité, nous avons dressé une liste d'améliorations possibles en vue de futurs aménagements.

Dispositions du règlement sur l'accessibilité de l'OTC

Nous poursuivons notre engagement 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 RTAPH de l'OTC et aux dispositions de ce règlement. Nous continuons de nous conformer à ces dispositions, et pour maintenir cette conformité, nous avons déplacé le suivi de nos formations vers notre système de gestion de l'apprentissage (SGA), nous avons apporté des améliorations à notre processus de rétroaction anonyme et nous avons respecté les plans pour toutes les mesures prévues dans notre Plan d'accessibilité 2023-2025.

Emploi

En tant qu'employeur, l'AAW continue d'accueillir une main-d'œuvre diversifiée et de s'attaquer aux obstacles systémiques par le biais de diverses politiques. Pour faire progresser ces efforts, nous avons créé un comité DEIA et embauché un conseiller en recrutement chargé de mettre en place une pratique de recrutement diversifiée. Le Schéma du processus de recrutement élaboré par notre service de ressources humaines a permis de créer des normes pour les offres d'emploi en langage clair, de mettre à l'essai les sites sur lesquels nous publions nos offres d'emploi et de mettre au point une série de formats d'entretien pour s'assurer que les mesures d'adaptation sont prises en compte.

En outre, le comité DEIA a lancé un sondage auprès du personnel afin de recueillir des renseignements sur les obstacles rencontrés par notre personnel dans le milieu de travail. Les résultats resteront anonymes, mais ils nous éclaireront sur les capacités du personnel et nous aideront à prendre des décisions éclairées sur les futures initiatives qui concerneront les employés. Nous avons également réalisé un sondage auprès du personnel afin de mesurer ses connaissances en matière d'accessibilité, ce qui nous aidera à déterminer les cours de recyclage qui doivent être mis en place.

Informations sur la rétroaction

Grâce à nos nombreuses plateformes de rétroaction, nous avons recueilli un grand nombre de commentaires. Les commentaires les plus fréquents concernent le manque de formation et de connaissances du personnel, auquel nous avons remédié en lançant nos nouveaux modèles de formation accessibles. Nous avons également constaté la nécessité des cours de recyclage afin que les renseignements demeurent d'actualité. Un autre thème fréquemment abordé dans les commentaires reçus concerne les places de stationnement accessibles et les places sur le débarcadère du côté des arrivées. Cette rétroaction est encore en cours d'examen par divers services internes. Certains des commentaires reçus étaient positifs et élogieux à l'égard des services fournis, ce qui nous a permis d'évaluer nos programmes et nos services.

En outre, nous avons lancé un sondage WIFI pour recueillir des informations auprès de nos passagers. Le sondage a été affiché pendant deux semaines au cours de la période de pointe de la relâche scolaire du printemps. Il nous a permis de déterminer les caractéristiques que nos passagers connaissent bien, les caractéristiques qu'ils aimeraient que nous développions à l'avenir et la meilleure façon de communiquer nos mises à jour. Les résultats nous ont permis d'apprendre que nos passagers ne connaissent pas suffisamment nos dispositifs d'accessibilité, ce que nous nous efforçons de corriger en élaborant des campagnes de communication multiples. Le sondage a également permis de recueillir des commentaires sur nos annonces et sur la nécessité d'ajouter davantage de composantes audio pour l'accessibilité près des portes.

Consultations

Nous avons maintenu notre Comité d'accessibilité, instauré en 2019. Il a évolué en devenant le Comité d'accessibilité mYWG et en élargissant ses rangs afin d'assurer un équilibre juste des représentants. Nous nous réunissons virtuellement une fois par mois pour aborder les points d'un ordre du jour fixe. L'ordre du jour prévoit des mises à jour sur les règlements, l'aéroport et les collectivités. Une fois par trimestre, nous organisons une réunion hybride (en personne et virtuelle) afin d'examiner les commentaires reçus et d'obtenir des informations de la part du Comité. Un nouvel élément que nous mettons à l'essai consiste à nous réunir une fois par année pour une journée complète de planification de l'accessibilité en collaboration avec d'autres services.

Membres du Comité d'accessibilité mYWG :

- INCA
- Inclusion Winnipeg
- Association des aînés du Manitoba
- St.Amant
- Manitoba Possible
- Association des malentendants
- Conseiller indépendant
- Manitoba Deaf Association
- Deux consultants indépendants

Les commentaires recueillis lors des visites de l'aérogare portent essentiellement sur la facilité d'utilisation. Les membres du Comité sont satisfaits des caractéristiques de l'aérogare, qui nécessitent toutefois quelques modifications mineures. En collaboration avec le Comité, nous continuerons à assurer la participation de ses membres lorsque des modifications seront apportées.

Plan d'action pour l'accessibilité 2023-2026

- 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.

Mise à jour : Le document a été rédigé et est actuellement examiné par différents services. Nous prévoyons l'achèvement et la publication du document pour la fin de l'année 2024.

- 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.

Mise à jour : L'AAW a mis en œuvre cette mesure en élaborant et en publiant la politique sur son site intranet.

- À partir de 2023, l'AAW améliorera le processus de consultation. Cela sera accompli par l'amélioration du Comité d'accessibilité mYWG par l'augmentation du 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 élaborera 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'organisation. Elle 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.

Mise à jour : L'AAW a mis en œuvre ces deux mesures en augmentant le nombre de membres de son Comité et en lançant de multiples sondages.

- À partir de 2023, l'AAW sensibilisera davantage ses employés aux pratiques d'approvisionnement accessibles afin de démontrer son engagement à intégrer l'accessibilité dans les exigences commerciales et les critères d'évaluation.

Mise à jour : L'AAW a mis en œuvre cette mesure en intégrant ses pratiques en matière d'accessibilité à ses pratiques d'approvisionnement. Nous continuerons à travailler à l'élaboration de ces pratiques.

- En 2024, l'AAW effectuera une évaluation détaillée de l'ensemble des politiques, services et installations qu'elle offre aux passagers. Elle procédera à un examen de toutes les politiques et de tous les plans internes concernant le rôle d'employeur afin d'éliminer les obstacles à l'emploi. En outre, elle 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 ses installations.

Mise à jour : L'AAW reste engagée à procéder à une évaluation complète de l'ensemble de ses politiques, de ses installations et de ses services offerts aux passagers. Cette initiative vise à garantir l'inclusion et l'accessibilité pour tous les voyageurs.

- D'ici la fin de 2024, l'AAW introduira une nouvelle formation pour tous ses employés, y compris les cadres supérieurs. Cette formation sera axée sur l'identification des obstacles

ainsi que sur les stratégies visant à les éliminer et à prévenir leur création.

Mise à jour : Alors que l'année 2024 touchera à sa fin, l'AAW aura fait des progrès considérables dans l'amélioration de sa culture organisationnelle grâce à l'introduction d'une formation complète pour tous les employés, y compris les cadres supérieurs.

- En 2025, l'AAW développera une série d'outils à l'appui de la planification préalable, avant l'arrivée à l'aéroport, ce qui comprendra la création d'un guide sensoriel pour les passagers en situation de handicap afin de faciliter leur préparation.

Mise à jour : L'AAW conçoit activement une série d'outils visant à améliorer l'expérience de planification des voyageurs avant leur arrivée à l'aéroport. Le déploiement de cette mesure se poursuit.

- D'ici la fin de 2025, l'AAW renforcera sa collaboration avec les organisations de défense des personnes en situation de handicap et les agences de recrutement afin de déterminer et d'éliminer les obstacles à l'emploi au sein de l'organisation. 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, elle élaborera des offres d'emploi en langage simple et s'efforcera de limiter ces offres à 500 mots ou moins.

Mise à jour : L'AAW intensifie ses efforts pour favoriser la collaboration avec les organisations de défense des personnes en situation de handicap et les agences de recrutement. Ce partenariat stratégique vise à déterminer et à éliminer les obstacles à l'emploi au sein de l'AAW et à promouvoir une main-d'œuvre plus inclusive. Le déploiement de cette mesure se poursuit.