



Aéroport international d'Edmonton

2026 to 2029

# Processus de rétroaction et Plan d'accessibilité

# Table des matières

<b>Renseignements généraux .....</b>	<b>3</b>
Médias substitués .....	4
Processus de rétroaction.....	5
Au sujet de notre Plan d'accessibilité.....	6
Introduction .....	7
Apprentissage continu.....	9
<b>Collaboration avec la communauté .....</b>	<b>10</b>
<b>Consultations .....</b>	<b>12</b>
Notre approche.....	13
Rétroactions de personnes en situation de handicap.....	14
<b>Les sept domaines prioritaires en matière d'accessibilité .....</b>	<b>19</b>
Technologies de l'information et des communications (TIC).....	21
Communications, autres que les TIC.....	23
Acquisition de biens, de services et d'installations .....	25
Conception et prestation de programmes et services .....	27
Transport.....	30
Environnement bâti .....	33
Emploi .....	36
<b>Dispositions des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité .....</b>	<b>38</b>

## Avis de droits d'auteur

Copyright © 2026. Edmonton Regional Airports Authority. Tous droits réservés.

*Le présent document a été créé en partenariat avec O'Hara Aging + Accessibility, Left Turn Right Turn Ltd. et ABE Factors Inc. Il appartient à la Edmonton Regional Airports Authority et est protégé par la Loi sur le droit d'auteur du Canada. Aucune partie de cette publication ne peut être copiée, reproduite, stockée dans un système d'extraction ou transmise sous quelque forme que ce soit ou par quelque moyen que ce soit (y compris, mais sans s'y limiter, les moyens électroniques et mécaniques, les photocopies, les enregistrements ou d'autres méthodes) sans l'autorisation écrite du détenteur des droits d'auteur. L'utilisation ou la distribution non autorisée du présent document peut entraîner des poursuites judiciaires.*



# Renseignements généraux

# Renseignements généraux

## Médias substituts

Sur demande, il est possible d'obtenir le Plan d'accessibilité 2026 à 2029 ou le processus de rétroaction en médias substituts en communiquant avec nous par la poste, par téléphone ou par courriel à l'aide des coordonnées indiquées ci-dessous, ou en suivant tout autre lien fourni dans notre processus de rétroaction.

Nous veillerons à ce que les médias substituts que vous avez demandés soient fournis :

- au plus tard 15 jours après la réception de la demande pour une version :
  - imprimée.
  - en gros caractères.
  - électronique compatible avec les technologies d'adaptation destinée à aider les personnes en situation de handicap.
- au plus tard 45 jours après la réception de la demande pour un format :
  - braille.
  - audio.

## Personne-ressource pour la soumission de la rétroaction et des demandes de médias substituts :

Gestionnaire, Expérience des passagères et passagers

Courriel

[commentaires@voyageryeg.com](mailto:commentaires@voyageryeg.com)

Numéro de téléphone

780 890 8382

Adresse postale

Gestionnaire, Expérience des passagères et passagers

1, 1000 Airport Road

Aéroport international d'Edmonton (Alberta)

T9E 0V3 Canada

## Processus de rétroaction

Si vous êtes passagère ou passager à l'Aéroport international d'Edmonton (YEG), ou encore membre de l'équipe YEG et que vous souhaitez nous faire part de votre rétroaction sur la manière dont YEG met en œuvre le Plan d'accessibilité 2026 à 2029, ou pour signaler des obstacles rencontrés à YEG, veuillez communiquer avec nous personnellement ou de façon anonyme.

Vous pouvez utiliser les coordonnées indiquées ci-dessus pour communiquer avec nous par courriel, par téléphone ou par la poste, soumettre un formulaire de rétroaction en ligne sur notre site Web ou nous envoyer directement un message sur les médias sociaux (liens fournis ci-dessous).

Nous vous confirmerons la réception de votre rétroaction, sauf si vous l'avez envoyée de manière anonyme. Nous vous enverrons la confirmation par le même moyen que celui utilisé pour nous transmettre votre rétroaction.

La ou le gestionnaire, Expérience des passagères et passagers, est la personne désignée pour recevoir et examiner les rétroactions et en tenir un registre au nom de YEG. Si possible, nous prendrons en compte votre rétroaction ou l'examinerons pendant la durée de validité du plan d'accessibilité actuel, ou les prendrons en considération pour l'élaboration d'un futur plan. Les plans sont élaborés et publiés tous les trois ans.

**Formulaire de rétroaction sur le site Web :**

[voyageryeg.com/commentaires-des-clients](https://voyageryeg.com/commentaires-des-clients)

### LIENS EN ANGLAIS :

Facebook: [facebook.com/VoyagerYEG/](https://facebook.com/VoyagerYEG/)

Twitter: [x.com/voyagerYEG](https://x.com/voyagerYEG)

LinkedIn: [linkedin.com/company/l'Aeroport-international-d'edmonton](https://linkedin.com/company/l'Aeroport-international-d'edmonton)

Instagram: [instagram.com/VoyagerYEG](https://instagram.com/VoyagerYEG)

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'accessibilité à YEG, consultez notre page Accessibilité à l'adresse :

[voyageryeg.com/services/accessibilite/db/](https://voyageryeg.com/services/accessibilite/db/)

*Tous les dossiers de communication sont conservés pendant au moins sept ans, comme l'exigent les règlements applicables.*

## Au sujet de notre Plan d'accessibilité

En 2023, YEG a publié son premier Plan d'accessibilité, suivi de rapports d'étape en 2024 et 2025.

Le présent Plan d'accessibilité 2026 à 2029 repose sur ces fondements et définit une feuille de route précise et réalisable afin de repérer, de prévenir et d'éliminer les obstacles, et ce, au cours des trois prochaines années. Nous publierons des rapports d'étape annuels au cours des deux prochaines années afin de présenter nos efforts continus et de suivre les progrès réalisés par rapport à ces engagements.

Comme exploitant d'aérogare au Canada, YEG a élaboré le présent Plan d'accessibilité conformément aux principes directeurs et aux dispositions réglementaires de la Loi sur les transports au Canada et de la Loi canadienne sur l'accessibilité.

Le Plan d'accessibilité définit nos engagements à court et à long terme pour améliorer aujourd'hui et à l'avenir l'accessibilité à YEG. Nos engagements s'articulent autour des sept domaines prioritaires suivants :

- Technologies de l'information et des communications (TIC)
- Communication (autres que les TIC)
- Acquisition de biens, de services et d'installations
- Conception et prestation de programmes et services
- Transport
- Environnement bâti
- Emploi



Exposition de photos « Positive Exposures » pour célébrer le Mois de la sensibilisation à l'autisme

## Introduction

J'ai le plaisir de présenter notre Plan d'accessibilité 2026 à 2029, une étape importante de notre engagement continu à mettre en place un Aéroport pour tout le monde. En 2025, YEG a fièrement accueilli 8,14 millions de passagères et de passagers, ce qui témoigne de la croissance continue de notre aéroport. Cette croissance s'accompagne d'un engagement encore plus fort en faveur de l'accessibilité et de la mise en place d'une expérience inclusive pour toutes les personnes qui transitent par YEG.

Depuis notre dernier rapport d'étape, en juin 2025, nous avons réalisé des progrès significatifs dans l'ensemble de l'organisme. Nous avons amélioré l'accessibilité numérique en mettant à jour plus de 200 images sur notre site Web, organisé « Autism Aviators Day » (Journée de l'aviation pour l'autisme) en partenariat avec Air Canada et Autism Edmonton et mis en œuvre une nouvelle plateforme d'approvisionnement dotée de fonctionnalités d'accessibilité intégrées.

Nous avons également mis en place un nouveau comptoir de conciergerie après les contrôles de sécurité, augmenté le nombre de places de stationnement accessibles pour les membres de l'équipe et mis à jour notre processus de candidature pour les bénévoles afin d'y inclure des mesures d'aménagement pour les personnes en situation de handicap. En outre, nous avons contribué à deux initiatives de recherche nationales en vue d'éclairer les futures normes d'accessibilité et avons célébré le dixième anniversaire de notre programme de zoothérapie.

Notre équipe est fière des progrès réalisés et motivée à poursuivre ses efforts. Au cours des trois prochaines années, nos priorités comptent la conception d'une carte d'aérogare accessible sur le site Web, l'installation de nouveaux panneaux



d'orientation numériques et la publication du Guide de voyage YEG pour les personnes qui vivent avec de la démence. Nous prévoyons également de lancer un programme de simulation de voyage, de construire une aire de jeu accessible, d'étudier l'utilisation de fauteuils roulants autonomes et d'élaborer une carte du parcours des membres de l'équipe afin de mettre en évidence les aides à l'accessibilité requises.

Favoriser une expérience de voyage harmonieuse et accessible est un effort collectif. Cela ne serait pas possible sans la collaboration et le dévouement du Conseil consultatif en matière d'accessibilité de YEG, un groupe de personnes qui ont une expérience vécue ou qui représentent des organismes de personnes en situation de handicap, ainsi que la collaboration du Comité consultatif en matière d'accessibilité de

YEG, composé de membres de l'équipe YEG, du personnel de compagnies aériennes, de partenaires et d'organismes fédéraux. Cela ne serait pas non plus possible sans les précieux commentaires des passagères et des passagers. Ensemble, nous édifions un aéroport où chaque personne se sent la bienvenue, appuyée et en confiance.

Je tiens à remercier chaleureusement le Conseil consultatif en matière d'accessibilité de YEG et le Comité consultatif en matière d'accessibilité de YEG pour leur engagement sans faille et leurs contributions. Vos connaissances et votre leadership sont essentiels pour élaborer ce Plan et notre démarche globale en matière d'accessibilité.

L'accessibilité n'est pas qu'une simple exigence; c'est une responsabilité et une occasion. Elle reflète les valeurs qui guident la façon dont nous accueillons les passagères et les passagers, appuyons les membres de notre équipe et collaborons comme une communauté solidaire. Ensemble, nous continuons à œuvrer en faveur d'un aéroport pour tout le monde.



**Carmen Donnelly**

Vice-présidente, Expérience des passagères et passagers et Activités de l'aérogare

# Apprentissage continu

Depuis le lancement de notre premier Plan d'accessibilité, nous avons acquis des connaissances précieuses qui continuent de façonner notre approche en matière d'accessibilité à YEG. La mise en œuvre du présent Plan ainsi que la collaboration et l'engagement au sein de notre communauté nous ont appris que la promotion de l'accessibilité constitue un processus continu qui exige de la curiosité, de la souplesse et un sens des responsabilités partagé à l'échelle de notre organisme.

## Apprentissages clés

- L'importance de chercher activement les rétroactions et d'inviter de manière constructive les autres à faire part de leur point de vue.
  - Le dialogue avec les passagères et passagers, les parties prenantes, les membres de l'équipe et les membres de la communauté des personnes en situation de handicap a approfondi notre compréhension des expériences vécues et permis de cerner les possibilités d'amélioration.
  - Ces conversations ont amélioré notre travail et nous ont rappelé que l'accessibilité est plus efficace si sa mise en œuvre repose directement sur les témoignages des personnes qu'elle vise à aider.
- La mise en œuvre d'initiatives en matière d'accessibilité exige agilité et flexibilité.
  - Au fur et à mesure que les projets évoluent et que de nouvelles perspectives se dessinent, il importe de prendre des décisions rapides. Adapter les plans ainsi peut permettre d'obtenir de meilleurs résultats.
- Faire preuve d'attention et d'ouverture au changement nous aidera à améliorer continuellement l'accessibilité de l'expérience aéroportuaire.
- L'accessibilité n'est pas la responsabilité d'une seule équipe.
  - Il s'agit d'un engagement commun à l'échelle de YEG. Des communications à l'environnement bâti, en passant par la technologie et l'exploitation, l'accessibilité nécessite souvent une collaboration entre de nombreuses équipes.
  - Cela a mis en évidence l'importance de la coordination et de la prise en charge collective entre les services afin de garantir l'intégration des questions d'accessibilité dans la planification et la prise de décisions.
- Une budgétisation et une planification judicieuses des ressources sont indispensables.
  - Les initiatives en matière d'accessibilité nécessitent souvent la contribution de plusieurs services au sein de l'organisme.
  - La planification de ces ressources permet de garantir une intégration véritable de l'accessibilité dans les projets et la planification à long terme.

**YEG**

**HIDDEN disabilities**

**De nombreux handicaps ne sont pas identifiables à première vue. Ils sont invisibles.**

**Not all disabilities are visible. Some are not immediately apparent.**

Le cordon Tournesol indique que la personne qui le porte a un handicap invisible et peut avoir besoin d'aide, d'attention ou simplement d'un peu plus de temps.

The Sunflower indicates you may need extra time, patience or additional support.

Scannez pour plus d'informations  
Scan for more information



# Collaboration avec la communauté

# Collaboration avec la communauté

L'engagement communautaire est essentiel pour nous, à YEG. Tout au long de l'année, nous organisons divers événements afin de sensibiliser le public à l'accessibilité et de tisser des liens étroits auprès de notre communauté. Voici quelques faits saillants de nos récentes initiatives communautaires.

- À l'occasion de la Journée mondiale de sensibilisation à l'autisme, nous avons collaboré avec Autism Edmonton pour promouvoir notre salle sensorielle et avons communiqué des renseignements sur le programme « Hidden Disabilities Sunflower Lanyard » (Tournesol des handicaps cachés) afin d'aider davantage de passagères et de passagers qui ont besoin d'assistance.
- Nous avons célébré la Journée mondiale de la trisomie 21 : les membres de l'équipe YEG ont porté des chaussettes dépareillées pour promouvoir l'inclusion et sensibiliser le public.
- Nous avons célébré la Semaine nationale de l'accessibilité et organisé l'Accessibility Fair, un salon de sensibilisation à l'accessibilité, afin de faire connaître les services d'accessibilité proposés à YEG.
- Nous avons organisé un atelier sur le comportement à adopter avec les chiens d'assistance, en collaboration avec l'INCA, le Service des transports en commun d'Edmonton, les services de transport spécialisés et la Dogs with Wings Assistance Dog Society, afin d'aider les membres de l'équipe à gagner en assurance et à faire preuve de respect pour accompagner les passagères et les passagers.
- Nous avons participé à l'initiative pour une Halloween inclusive afin de promouvoir les services aéroportuaires accessibles et de contribuer à offrir une expérience d'Halloween ludique et inclusive, en plus de proposer 1 000 options de friandises.
- Nous avons souligné la Semaine des handicaps invisibles et installé dans le hall central une table d'information au sujet du programme Tournesol des handicaps cachés. Nous avons encouragé les passagères et les passagers à s'informer sur les handicaps invisibles et les services offerts à YEG.
- Pendant la Semaine de la canne blanche, nous avons collaboré avec l'INCA pour organiser un événement de sensibilisation. L'événement proposait notamment un parcours d'obstacles qui a permis aux personnes participantes de découvrir comment s'orienter à l'aide d'une canne blanche.
- Nous avons accueilli BollyWheels (une troupe de danse inclusive) à l'occasion de la Journée des travailleurs aéroportuaires afin de célébrer l'inclusion et de susciter des discussions sur l'accessibilité au sein de notre communauté aéroportuaire.
- À l'occasion du Mois de la sensibilisation à l'autisme, nous avons collaboré avec Autism Edmonton pour présenter l'exposition photographique « Positive Exposure » à l'aéroport et ainsi mettre en valeur la diversité humaine et promouvoir l'inclusion dans l'ensemble de l'aérogare.



# Consultations

# Consultations

Nous nous engageons à continuer de recueillir des commentaires tandis que nous poursuivons notre parcours, soit celui d'un aéroport pour tout le monde. Nous avons consulté des personnes en situation de handicap, des partenaires de défense des intérêts et des droits, des partenaires aéroportuaires et des bénévoles afin d'élaborer le présent Plan d'accessibilité, lequel tient compte des commentaires recueillis.

## Notre approche

Afin d'étayer le Plan d'accessibilité, nous avons organisé trois séances de consultation virtuelles en collaboration avec nos partenaires spécialisés en accessibilité : O'Hara Aging + Accessibility et Left Turn Right Turn.

En outre, nous avons mené un sondage auprès des membres bénévoles de notre équipe afin de recueillir les observations des personnes qui agissent souvent comme premier point de contact pour les passagères et les passagers en situation de handicap qui arrivent à l'aéroport.

Nous avons invité les personnes participantes à demander à l'avance des aménagements ou des formats substitués afin de leur fournir les documents avant la tenue des séances. Les séances de consultation virtuelles proposaient des descriptions orales, des sous-titres et plusieurs options de participation.

**En février 2026, les séances de consultation ont eu lieu en ligne sur Microsoft Teams :**

- Séance 1 : Passagères et passagers en situation de handicap
- Séance 2 : Comité consultatif en matière d'accessibilité de YEG à l'interne
- Séance 3 : Conseil consultatif en matière d'accessibilité de YEG à l'externe (CCAY)

**Chaque séance consistait en une brève présentation suivie d'une période de rétroaction. À l'ordre du jour de chaque séance se trouvaient les points suivants :**

1. Message de bienvenue
2. Domaines de responsabilité
3. En quoi consiste le Plan d'accessibilité 2026 à 2029
4. Liste des sept principaux domaines d'intérêt
5. Réalisations en matière d'accessibilité à ce jour
6. Commentaires

**Pendant ces séances, nous avons posé des questions afin d'orienter la discussion, par exemple :**

- Que pensez-vous des progrès que nous avons réalisés jusqu'à présent?
- En quoi les efforts de YEG ont-ils permis de faire progresser l'accessibilité et de réduire les obstacles auxquels font face les personnes en situation de handicap?
- Selon vous, quelles initiatives faut-il privilégier dans le Plan d'accessibilité 2026 à 2029?
- À l'aide de notre carte du parcours des passagères et des passagers, aidez-nous à repérer les obstacles auxquels se heurtent les personnes en situation de handicap. À votre avis, quelles sont les principales améliorations à mettre en œuvre?

# Rétroactions de personnes en situation de handicap

Nos partenaires en matière d'accessibilité ont préparé un résumé des consultations qui présente les principales conclusions et rétroactions sur la façon dont YEG peut mieux prévenir, cerner et éliminer les obstacles pour les passagères et passagers en situation de handicap.

Nous avons transmis ce résumé à nos services internes et aux responsables du Plan d'accessibilité afin de veiller à ce que nos engagements et nos efforts continus reposent sur l'expérience vécue. Les sections ci-dessous présentent les principales conclusions, notamment les obstacles cernés et les recommandations qui visent à aider les personnes en situation de handicap et leur réseau de soutien.

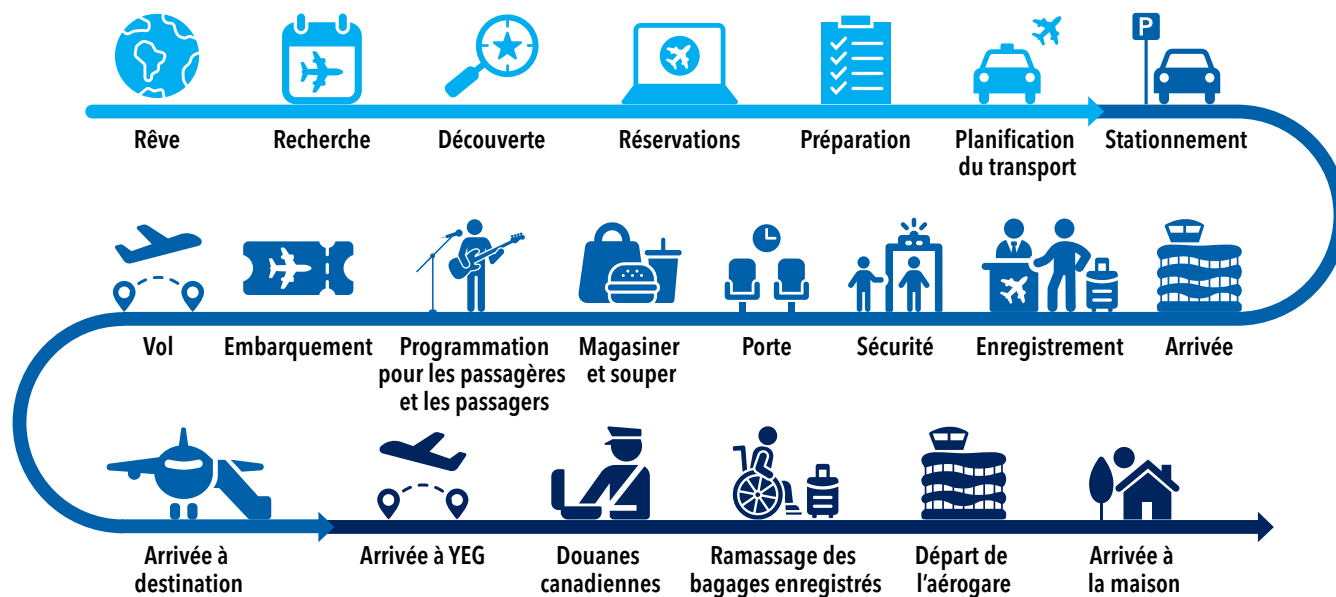


Figure 1. Carte du parcours des passagères et des passagers

## Séance 1 : Passagères et passagers en situation de handicap

Le groupe de discussion comptait huit personnes de partout au Canada qui ont une expérience vécue diverse du handicap, notamment :

- Des personnes qui se servent d'un fauteuil roulant ou d'autres aides à la mobilité
- Des personnes qui sont sourdes ou malentendantes
- Des personnes qui sont aveugles ou qui ont une faible vision
- Des personnes qui ont des troubles de la parole
- Des personnes qui sont en situation de handicap lié à la santé mentale
- Des personnes qui sont neuroatypiques, comme les personnes autistes
- Des personnes en situation de handicap invisible, chronique ou épisodique
- Des personnes qui ont recours à un chien d'assistance

Thèmes clés et faits saillants de la rétroaction reçue :

- **Les passagères et les passagers souhaitent mieux connaître les services d'accessibilité offerts.** Cette demande touche particulièrement les passagères et les passagers qui ne connaissent pas bien l'aéroport ou qui y font escale.
- **Les passagères et les passagers souhaitent avoir accès à davantage de renseignements en ligne au sujet de l'accessibilité.** Des renseignements supplémentaires sur le site Web de YEG aideraient les passagères et passagers à comprendre avant leur arrivée les services et l'aide mis à leur disposition.
- **Il est essentiel d'améliorer la coordination entre les différents services à l'aéroport.** Les passagères et les passagers ont souligné la nécessité d'améliorer la transition d'une équipe à l'autre. Par exemple, entre l'assistance en bordure de trottoir et l'aide à la mobilité proposée par les compagnies aériennes. Parmi les recommandations, on peut citer un accompagnement plus continu, une estimation précise des temps d'attente et une communication claire et cohérente.



Table d'information de l'INCA pendant la Semaine de la canne blanche.

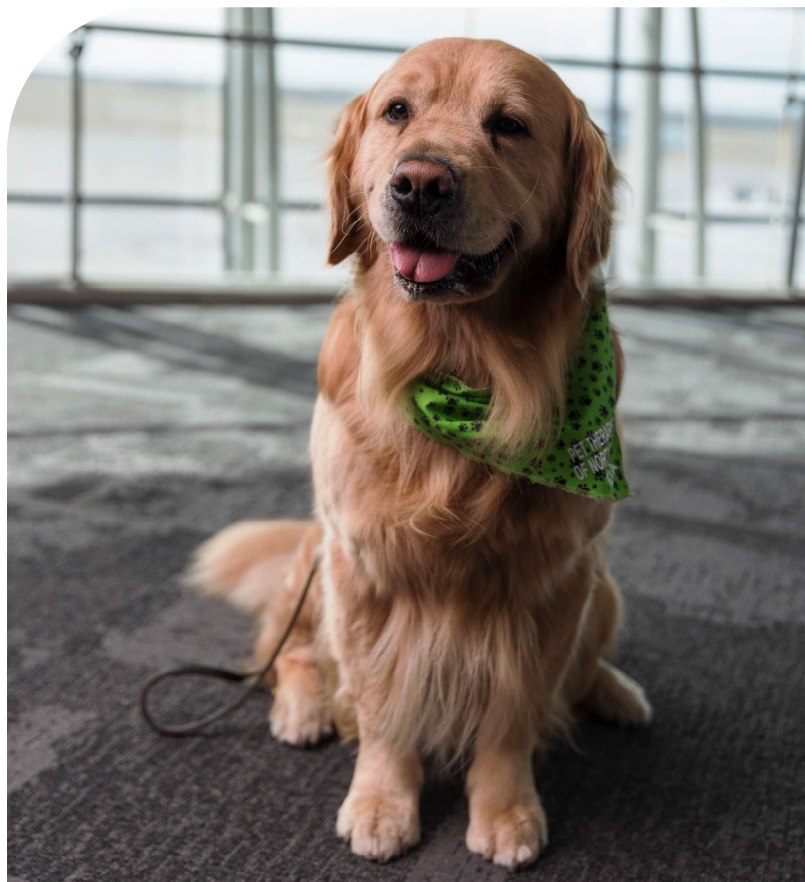
## Séance 2 : Comité consultatif en matière d'accessibilité de YEG à l'interne

Le Comité consultatif en matière d'accessibilité compte 25 membres provenant du personnel de YEG, des compagnies aériennes, des organismes fédéraux et des organismes partenaires, y compris des personnes ayant une expérience vécue du handicap ou qui sont en situation de handicap ainsi que des partenaires de soins. Voici quelques exemples de représentation des membres :

- Membres de l'équipe chargée de l'expérience des passagères et des passagers à YEG
- ACTSTA (Administration canadienne de la sûreté du transport aérien)
- ASFC (Agence des services frontaliers du Canada)
- USCBP (U.S. Customs and Border Protection) (Service des douanes et de la protection des frontières des États-Unis)
- Garda World
- Bénévoles à YEG
- Membres des équipes des installations et de l'entretien à YEG
- Air Canada
- Dexterra
- Flair Airlines
- KLM Airlines
- Stationnement LAZ
- WestJet

Thèmes clés et faits saillants de la rétroaction reçue :

- **Les procédures d'assistance aux passagères et aux passagers pourraient être améliorées.** Les demandes d'assistance ne sont pas toujours formulées à l'avance et les besoins peuvent se manifester à différentes étapes du parcours d'une passagère ou d'un passager. Il faudrait ajuster les procédures en conséquence.
- **L'affluence aux heures de pointe peut causer des obstacles à l'accessibilité.** Certaines portes d'embarquement à YEG peuvent être encombrées à l'embarquement. Les compagnies aériennes et YEG testent actuellement une signalisation améliorée et de nouvelles méthodes de gestion des files d'attente afin de faciliter le flux passager.



Chien de zoothérapie à l'aéroport

### Séance 3 : Conseil consultatif en matière d'accessibilité de YEG à l'externe (CCAY)

Le [CCAY](#) compte huit personnes ayant une expérience vécue, une personne représentant la Société Alzheimer de l'Alberta et des Territoires du Nord-Ouest ainsi qu'une autre représentant Autism Edmonton. Parmi les expériences vécues du handicap représentées dans le groupe, on peut citer :

- Des personnes qui sont aveugles ou qui ont une faible vision
- Des personnes qui sont sourdes ou malentendantes
- Des personnes qui se servent d'un fauteuil roulant
- Des personnes qui ont recours à un chien d'assistance
- Des personnes qui sont neuroatypiques
- Des personnes qui sont en situation de handicap cognitif
- Des personnes en situation de handicap invisible, chronique ou épisodique
- Des personnes qui sont en situation de handicap lié à la santé mentale

Thèmes clés et faits saillants de la rétroaction reçue :

- **Les personnes consultées valorisent la méthodologie de consultation adoptée par YEG.** Les membres du CCAY ont souligné le caractère positif de leur expérience de consultation par YEG et ont indiqué que leurs recommandations étaient souvent mises en œuvre rapidement.
- **La signalisation reste une priorité pour les passagères et les passagers.** On considère que l'amélioration de la signalisation, en particulier au stationnement étagé ainsi qu'à d'autres endroits à YEG, constitue une priorité pour les passagères et les passagers, et ce, en particulier pour les personnes qui sont aveugles ou qui ont une faible vision.



*Atelier sur le comportement à adopter avec les chiens d'assistance*

## Rétroaction et commentaires issus du sondage auprès des bénévoles

Nous avons envoyé un sondage en ligne à notre équipe de bénévoles qui aide régulièrement les passagères et les passagers en situation de handicap. Le sondage nous a permis de mieux comprendre l'expérience de la clientèle, de repérer les obstacles et d'orienter nos améliorations. Voici un résumé des principaux thèmes abordés dans leurs commentaires.

### Améliorer l'accessibilité en matière de communication et de signalisation

Intégrer le braille dans la signalisation permanente (p. ex. au service d'assistance en bordure de trottoir, dans les salons, aux téléphones de service), fournir des interphones ou des boutons d'appel accessibles, en plus de veiller à l'accessibilité des téléphones et des bornes interactives pour les personnes en fauteuil roulant. Améliorer la communication au profit des passagères et des passagers en situation de handicap de l'ouïe, notamment à l'aide d'une communication plus efficace des renseignements essentiels, dont les changements de porte d'embarquement.

### Promouvoir les services d'accessibilité

Plusieurs des services d'accessibilité sont peu connus. Sensibiliser le public aux services d'aide proposés, comme l'assistance en bordure de trottoir, le comptoir de conciergerie, le programme Tournesol et la salle sensorielle. Continuer à organiser régulièrement des séances d'information afin de veiller à renseigner les membres de l'équipe et les bénévoles sur les services offerts et sur la meilleure façon d'accompagner les passagères et les passagers.

### Améliorer les services d'assistance à la mobilité

Les passagères et les passagers apprécient les fauteuils roulants et les voiturettes de golf que YEG met à leur disposition. Continuer à améliorer la coordination afin de pouvoir renseigner les personnes pendant qu'elles attendent pour un service d'assistance. Étudier les moyens de transporter les aides à la mobilité, comme les déambulateurs, jusqu'aux portes d'embarquement.



*Bénévoles à l'aéroport*



# Les sept domaines prioritaires en matière d'accessibilité

# Les sept domaines prioritaires en matière d'accessibilité

La Loi canadienne sur l'accessibilité précise les sept domaines prioritaires suivants en matière d'accessibilité :

1. Technologies de l'information et des communications (TIC)
2. Communication (autres que les TIC)
3. Acquisition de biens, de services et d'installations
4. Conception et prestation de programmes et services
5. Transport
6. Environnement bâti
7. Emploi

Voici ce que fait YEG pour concrétiser sa vision d'un aéroport pour tout le monde, et ce, pour chacun des sept domaines prioritaires. Les sections suivantes décrivent les réalisations, les obstacles repérés et nos efforts continus afin d'améliorer l'accessibilité.



Stand YEG en faveur d'une Halloween inclusive

# Technologies de l'information et des communications (TIC)

YEG offre un large éventail de TIC, y compris son site Web, les applications mobiles, les bornes d'enregistrement et des écrans d'information numériques sur les vols, pour ne citer que celles-ci. Lorsque nous introduisons de nouvelles technologies, nous devons nous assurer que leur conception, leur mise à l'essai et leur mise en œuvre satisfont aux normes d'accessibilité et d'efficacité pour qu'elles soient utiles à nos passagères et à nos passagers ainsi qu'aux membres de l'équipe.

## Réalisations

- Amélioration de l'accessibilité numérique en mettant à jour plus de 200 images sur notre site Web afin de respecter les normes d'accessibilité et d'éliminer les obstacles.
- Début de l'élaboration d'un cadre global d'accessibilité afin d'éliminer les obstacles liés à la technologie. L'objectif est d'améliorer l'orientation et l'expérience globale des passagères et des passagers, et ce, du trottoir à la porte d'embarquement.
- Renforcement de la formation du personnel et des partenaires sur les TIC accessibles et sur la prestation de services numériques, comme l'aide aux passagères et aux passagers qui se servent de bornes accessibles, de systèmes d'aide à l'audition, d'outils d'orientation numériques et de l'information en ligne accessible.
- Évaluation et mise en œuvre de solutions de systèmes d'aide à l'audition efficaces aux comptoirs de renseignements, aux comptoirs de service et près des portes d'embarquement. Nous avons testé une boucle auditive, mais son efficacité était limitée en raison de l'infrastructure désuète et nous avons donc cherché de meilleures solutions.

## Obstacles repérés

- Le système de sonorisation est désuet et ne s'intègre pas de façon systématique aux technologies d'aide à l'écoute, comme les prothèses auditives ou les outils d'accessibilité mobiles, ce qui limite l'accès à l'information pour des passagères et des passagers.
- Assurer l'accessibilité des technologies pour différents types de handicaps peut être complexe. Les solutions qui améliorent l'accès pour un groupe peuvent créer involontairement des obstacles pour un autre. Une planification minutieuse et des consultations sont nécessaires.

## Engagements destinés à éliminer et à prévenir les obstacles liés aux TIC

À court terme (2026), nos objectifs sont les suivants :

- Améliorer le système de sonorisation à l'aide de mises à niveau fondées sur des évaluations acoustiques ainsi que des évaluations de l'intelligibilité. L'intelligibilité est la facilité avec laquelle une communication peut être comprise. On accordera une attention particulière aux zones qui présentent des difficultés sur le plan acoustique (p. ex., les salles d'enregistrement, les points de contrôle de sécurité et la zone de récupération des bagages) pour assurer un accès équitable aux renseignements communiqués par voie audio.
  - Établir et maintenir des cibles de rendement mesurables pour l'intelligibilité du discours, en conformité avec les normes applicables et les pratiques exemplaires en matière d'environnements aéroportuaires.
  - Intégrer des solutions de systèmes d'aide à l'audition dans les principales zones destinées aux passagères et aux passagers, comme des systèmes de boucle auditive ou des technologies équivalentes, pour aider les personnes qui utilisent des prothèses auditives ou d'autres appareils fonctionnels. Ces systèmes seront clairement repérables au moyen d'une signalisation appropriée et, dans la mesure du possible, intégrés au système de sonorisation.
  - Assurer la communication de différentes façons en combinant des annonces sonores à des systèmes d'information visuelle, comme l'affichage synchronisé de texte sur les écrans d'information sur les vols ou d'autres affiches numériques destinées aux passagères et aux passagers.
- Mettre en place une surveillance et un contrôle centralisés du système de sonorisation pour permettre la gestion du rendement, la détection des erreurs et le réglage uniforme du volume entre les zones en temps réel. Établir un programme de tests périodiques, de remise en service et d'entretien pour assurer la conformité continue aux objectifs d'accessibilité et s'adapter aux changements physiques ou opérationnels.
  - Normaliser toutes les nouvelles installations eGate et les mises à niveau futures des unités existantes en matière d'accessibilité, en collaboration avec nos compagnies aériennes partenaires pour relever les défis opérationnels. Nous commencerons en 2026 à mettre à l'essai des eGate avec nos compagnies aériennes partenaires.
  - Mettre en place deux nouveaux sites Web accessibles pour l'aéroport Villeneuve et lancer le programme de fidélisation YEGplus, tout en veillant à ce que les deux plateformes respectent les normes d'accessibilité et permettent de vivre des expériences numériques sans obstacles.



### Récit en marge : Bornes accessibles

Toutes nos bornes sont accessibles, grâce à des capacités accrues, des directives plus claires à l'écran et des fonctions d'accessibilité intégrées.

## Communications, autres que les TIC

YEG utilise plusieurs canaux pour communiquer de l'information, notamment son site Web, les médias sociaux et la signalisation, ce qui commence avant l'arrivée et se poursuit tout au cours du voyage. Une communication accessible, claire et inclusive permet aux passagères et aux passagers de gérer leur voyage et favorise l'efficacité des activités pour les membres de l'équipe.

### Réalisations

- Nous avons contribué aux communications stratégiques dans le cadre de la Journée de l'aviation pour l'autisme, en collaboration avec Air Canada et Autism Edmonton, qui vise à aider les familles à se préparer afin de se déplacer dans l'aéroport en toute confiance.
- Nous avons guidé les communications liées à la Semaine nationale de l'accessibilité et les activations en aérogare au hall central ainsi que favorisé la sensibilisation à l'égard de l'accessibilité et de l'engagement des passagères et des passagers.
- Pour souligner la Semaine de reconnaissance des bénévoles, nous avons publié un article de blogue et du contenu dans les médias sociaux à propos du programme des ambassadrices et des ambassadeurs ainsi que du rôle des bénévoles afin d'aider les passagères et les passagers à l'aéroport.
- Nous avons célébré les dix ans du Programme de zoothérapie au moyen d'une campagne ciblée dans les médias sociaux, qui a mis l'accent sur l'effet de la zoothérapie sur les passagères et les passagers pour réduire le stress lié au voyage et améliorer l'expérience à l'aérogare.

### Obstacles repérés

- Les cartes de l'aérogare présentent une accessibilité limitée, car elles ne sont pas interactives et n'intègrent pas toujours les éléments accessibles.
- Un manque de cohérence en matière de signalisation et d'orientation peut nuire aux personnes en situation de handicap, qui peuvent avoir du mal à les comprendre et à se déplacer à l'aéroport.



*Chaussettes pour la Journée mondiale de la trisomie 21*

## Engagements destinés à éliminer et à prévenir les obstacles liés aux communications, autres que les TIC

À court terme (2026), nos objectifs sont les suivants :

- Installer quatre tableaux d'affichage interactifs numériques dans les zones des arrivées et des départs. Les tableaux d'affichage contribueront à améliorer les cartes interactives à l'aérogare, au moyen d'éléments d'accessibilité, comme la distance de marche, le grossissement et des renseignements sur les services accessibles.
- Appuyer l'équipe Expérience des passagères et des passagers pour l'élaboration d'une carte qui indique les éléments d'accessibilité ainsi que les installations et les services accessibles à l'aéroport. Nous créerons progressivement une version PDF, une version Web et une version compatible avec nos nouveaux affichages numériques interactifs.
- Aider l'équipe Ressources humaines et culture à faire part de l'information à propos de l'accessibilité et de l'inclusion au moyen des plateformes de communication interne.

Parmi les engagements que nous mettons en œuvre chaque année ou de manière continue, nos objectifs sont les suivants :

- Passer en revue nos sites Web au moyen de balayages automatisés (tous les cinq jours) et d'examen hebdomadaires des plateformes pour s'assurer de leur conformité continue aux normes et aux lignes directrices du WCAG.
- Collaborer avec l'équipe Environnement bâti pour préparer un plan de faisabilité dans le but d'établir une approche cohérente à la signalisation et à l'orientation à l'échelle de l'aéroport.



### Récit en marge : Scénario social

En partenariat avec Autism Edmonton et Masami Takeda (photographe qui est autiste), YEG a créé un scénario social imprimable. Ce document utilise des photos et un langage simple pour guider les passagères et les passagers au sein de l'aéroport. Les personnes peuvent le consulter avant leur voyage pour savoir exactement à quoi s'attendre et se sentir plus en confiance.

# Acquisition de biens, de services et d'installations

Le service d'approvisionnement à YEG appuie les initiatives d'accessibilité par l'obtention de biens, de services et d'installations ainsi que par la gestion de plus de 500 fournisseurs. Cela implique de fournir des moyens accessibles d'obtenir des formulaires d'approvisionnement, des documents et des occasions de marché, en plus de garantir l'accessibilité de nos plateformes et systèmes d'approvisionnement ainsi que l'accroissement de la visibilité de fournisseurs diversifiés.

## Réalisations

- Mise à jour de nos formulaires d'approvisionnement afin d'en améliorer l'accessibilité qui repose sur les principes du langage clair, la compatibilité avec les lecteurs d'écran et l'uniformisation des formats pour faciliter l'accès, le traitement et la soumission des documents requis par les fournisseurs.
- Amélioration de notre site Web en vue de centraliser les renseignements relatifs à l'approvisionnement, ce qui facilite l'accès des fournisseurs aux documents requis et aux occasions de marché.
- Mise en place de Bonfire, une plateforme d'approvisionnement qui respecte les lignes directrices sur l'accessibilité du contenu Web, ce qui a permis d'améliorer l'accessibilité des interactions avec les fournisseurs et le processus de soumission.

## Obstacles repérés

- L'identification et la mobilisation des fournisseurs spécialisés en accessibilité et qui appartiennent à des personnes en situation de handicap peuvent représenter un défi en raison du manque de visibilité. Par conséquent, il faut continuer de s'efforcer d'accroître leur participation aux processus d'approvisionnement.
- La disponibilité des données sur les fournisseurs spécialisés en accessibilité, qui appartiennent à des personnes en situation de handicap et qui travaillent actuellement avec nous est limitée. L'amélioration de la collecte de données contribuerait à optimiser l'étalonnage et la diversité des fournisseurs en général.

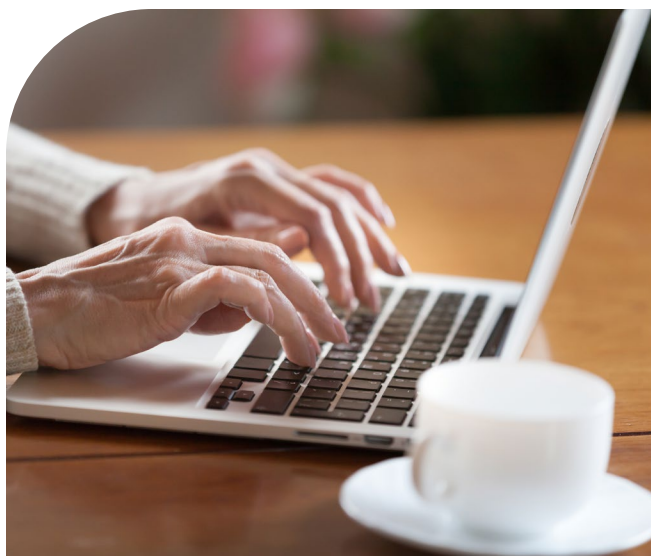
## Engagements destinés à éliminer et à prévenir les obstacles liés à l’approvisionnement en biens, aux services et aux installations

À court terme (2026), nos objectifs sont les suivants :

- Explorer les occasions de renforcer nos exigences et intégrer les critères d’accessibilité aux processus d’approvisionnement, y compris l’identification de fournisseurs accessibles et qui appartiennent à des personnes en situation de handicap.

À moyen et long terme (2027 et 2028), nos objectifs sont les suivants :

- Élaborer et mettre en place des approches pour la collecte et le suivi des données relatives à l’accessibilité ainsi que la préparation de rapports, comme le nombre de fournisseurs qui appartiennent à des personnes en situation de handicap et l’inclusion des exigences en matière d’accessibilités dans les documents d’approvisionnement.



### Récit en marge : Nouveaux formulaires accessibles pour les fournisseurs

Après avoir consulté le Conseil consultatif en matière d’accessibilité de YEG, nous avons appris que les personnes qui sont aveugles ou qui ont une faible vision auraient de la difficulté à remplir de façon indépendante le nouveau formulaire pour les fournisseurs en format Word. Pour résoudre ce problème, YEG a créé une version PDF à remplir qui facilite la saisie de renseignements sans assistance.

## Conception et prestation de programmes et services

L'accessibilité à YEG se matérialise par la conception et la prestation de nos programmes et services. Pour ce faire, nous collaborons avec les compagnies aériennes et nos partenaires aéroportuaires, nous consultons notre Conseil consultatif en matière d'accessibilité de YEG et nous participons activement à des activités axées sur l'accessibilité ainsi qu'à des initiatives de recherche. Ces efforts façonnent les nombreux programmes et services que nous offrons pour appuyer les passagères et les passagers en situation de handicap, et ce, tout au long de leur voyage.

### Réalisations

- Nous avons élargi le comité en matière d'accessibilité de l'aéroport pour y inclure d'autres partenaires de l'aéroport et membres de l'équipe et ainsi améliorer la surveillance en ce qui a trait à la détermination des obstacles et à l'élaboration de solutions.
- Nous avons renouvelé le Conseil consultatif en matière d'accessibilité de YEG (CCAY) et intégré deux nouveaux partenaires communautaires : Autism Edmonton et la Société Alzheimer de l'Alberta et des Territoires du Nord-Ouest.
- Nous avons mené des initiatives afin de sensibiliser le public et d'approfondir la compréhension pratique. Ces initiatives sont mises en évidence dans la section sur les collaborations communautaires du présent Plan et comprennent l'Accessibility Fair, un salon de sensibilisation à l'accessibilité organisé pendant la Semaine nationale de l'accessibilité, un dîner-causerie sur les guides et les chiens d'assistance, la promotion du programme Tournesol des handicaps cachés ainsi que des activités avec l'INCA pendant la Semaine de la canne blanche.
- Nous avons fait plusieurs présentations dans le cadre de la série sur le vieillissement actif afin de permettre aux membres de la collectivité de découvrir YEG et les services accessibles offerts pour faciliter leur voyage.
- Nous avons participé à deux initiatives nationales de recherche sur l'accessibilité (Ciels accessibles et l'étude sur le voyage aérien universel de l'Université d'Ottawa). Nous avons fait part de connaissances opérationnelles de YEG, cerné les obstacles et contribué aux recommandations fondées sur des données probantes qui visent à améliorer l'accessibilité dans les aéroports de partout au Canada.
- Nous avons mis en évidence sur le site Web de YEG le numéro de téléphone à composer pour obtenir de l'assistance en bordure de trottoir afin qu'il soit plus facile à repérer et plus accessible pour les passagères et les passagers.
- Nous avons installé un bureau de conciergerie après le contrôle de sécurité pour aider les passagères et les passagers ainsi que pour leur offrir un point d'accès supplémentaire où se procurer des produits du programme Tournesol des handicaps cachés.

- Nous avons mis à jour le processus de candidature pour les postes bénévoles afin d’y inclure des options pour les mesures d’accommodement liées au handicap afin de favoriser une expérience accessible pour les bénévoles.
- Pour faire suite à la rétroaction de notre CCAY, notre équipe d’entretien a mis à jour ses protocoles de sécurité pour assurer des pratiques plus accessibles.

## Obstacles repérés

- La coordination entre plusieurs organismes, comme les compagnies aériennes, les organismes de sécurité et les partenaires de service, peut contribuer à la complexité de la prestation de programmes et de services accessibles.
- Les passagères et les passagers ne sont pas toujours au courant des programmes et services accessibles, ce qui peut susciter de l’incertitude et de l’anxiété avant et pendant le voyage. Engagements destinés à éliminer et à prévenir les obstacles liés à la conception et à la prestation de programmes et services

## Engagements destinés à éliminer et à prévenir les obstacles liés à la conception et à la prestation de programmes et services

À court terme (2026), nos objectifs sont les suivants :

- Rédiger et publier un guide sur les voyages en avion de YEG pour les personnes qui vivent avec la démence, en partenariat avec la Société Alzheimer de l’Alberta et des Territoires du Nord-Ouest, afin d’appuyer les passagères et les passagers qui vivent avec la démence ainsi que leurs partenaires de soins. Le guide formulera des conseils pratiques afin d’aider à réduire le stress lié aux voyages et à améliorer l’expérience dans son ensemble à l’aéroport.



ACCESSIBLE SKIES

### Récit en marge : Projet de recherche « Ciels accessibles »

YEG est fier de pouvoir participer au Projet de recherche « Ciels accessibles » afin d’améliorer l’expérience aéroportuaire des personnes en situation de handicap cognitif et de leurs partenaires de soins. Grâce à la cartographie du parcours de la clientèle, nous apprenons directement de personnes qui ont des expériences vécues au sujet des obstacles auxquels elles se heurtent dès leur arrivée à l’aéroport jusqu’à la porte d’embarquement. Leur rétroaction servira à orienter, d’une part, les améliorations pratiques qui feront des voyages une expérience plus fluide et plus prévisible et, d’autre part, les normes d’accessibilité futures.

- Publier un scénario social imprimable, élaboré en collaboration avec une photographe autiste pour assurer l'amélioration de l'accessibilité pour les personnes qui sont neuroatypiques.
- Élaborer un programme de répétition à l'intention des passagères et des passagers en situation de handicap qui ont réservé un voyage et qui souhaitent avoir un aperçu du parcours à l'aéroport et s'entraîner à le suivre avant leur date de voyage afin de réduire les obstacles.
- Créer une carte de l'aérogare accessible et l'afficher sur notre site Web en vue de souligner les services accessibles à l'aérogare et de permettre aux passagères et aux passagers de planifier leur visite à l'aéroport avant leur date de voyage.
- Réaménager la salle d'allaitement et y installer de nouveaux fauteuils et des tables accessibles afin d'améliorer le confort et l'accessibilité pour les passagères, les passagers et les partenaires de soins.

À moyen et long terme (2027 et 2028), nos objectifs sont les suivants :

- Évaluer la faisabilité d'un service interne de navette accessible, y compris les options de voiturettes de golf. Ce service contribuerait à faciliter les déplacements des passagères et des passagers au sein de l'aérogare et permettrait à YEG de se conformer aux exigences réglementaires ainsi que de coordonner ses efforts avec ceux des compagnies aériennes partenaires pour assurer un soutien complémentaire à la mobilité.
- Créer une aire d'attente accessible dans la zone des arrivées pour les passagères et les passagers qui ont besoin d'aide après avoir passé les douanes canadiennes.
- Collaborer avec les services de l'environnement bâti pour concevoir et mettre en place une nouvelle aire de jeu accessible et inclusive dans le cadre des améliorations à l'aérogare de YEG.

# Transport

Le voyage commence bien avant que les passagères et les passagers montent à bord de leur avion. À YEG, le transport des passagères, des passagers et des membres de l'équipe signifie notamment l'accès vers l'aéroport et pour en revenir, les services de stationnement et de navette, les zones de l'embarcadère et du débarcadère, les entreprises de location de véhicules, le transport en commun ainsi que des options de transport pour compte d'autrui comme les taxis et le covoiturage. Tandis que nous poursuivons nos efforts pour faire de l'aéroport un endroit pour tout le monde, nous nous attachons à améliorer les processus de rétroaction, à assurer l'accessibilité des options de stationnement qui s'offrent aux membres de l'équipe ainsi qu'aux passagères et aux passagers et à resserrer les exigences en matière de formation sur l'accessibilité que doivent satisfaire les prestataires de services de transport sous contrat.

## Réalisations

- Nous avons mis en place deux voies de communication dédiées à la rétroaction sur les services de transport ([taxicomplaints@flyeia.com](mailto:taxicomplaints@flyeia.com) et [commentaires@voyageryeg.com](mailto:commentaires@voyageryeg.com)) et nous nous engageons à répondre dans les deux jours ouvrables aux commentaires reçus. Nous proposons ces voies de communication dans le cadre du [processus de rétroaction](#) que nous avons publié et qui est assorti d'options d'adaptation accessibles.
- Nous avons réaménagé les deux stationnements réservés aux membres de l'équipe de façon à accroître le nombre de places de stationnement offertes et à en augmenter les dimensions et l'accessibilité, d'où un meilleur accès et une plus grande convivialité pour les membres de l'équipe qui en ont besoin.
- Nous avons intégré le programme Tournesol des handicaps cachés dans le processus d'intégration de notre fournisseur contractuel de services de stationnement, ce qui a permis de réaliser un taux d'homologation du personnel de 100 % dans l'optique de redoubler nos efforts pour appuyer de manière uniforme et éclairée les passagères et les passagers en situation de handicap caché.
- Nous avons acheté deux voiturettes de golf pour faciliter le déplacement des passagères et des passagers à la salle d'embarquement, ce qui leur permet de profiter de services de transport sur place plus pratiques et plus conviviaux.

## Obstacles repérés

- Les connaissances et la prise de conscience à l'égard de l'accessibilité varient parmi les services de taxi et les fournisseurs de services de transport terrestre, ce qui a une incidence sur l'uniformité des services d'accessibilité.
- Le symbole ISA (Symbole d'accès universel) est peint sur la chaussée des places de stationnement accessibles, sans toutefois que des panneaux verticaux n'y soient placés avec régularité, ce qui peut nuire à la visibilité des places accessibles pour les repérer de loin.
- La pénurie de taxis accessibles peut avoir pour effet de prolonger les délais d'attente pour les passagères et les passagers qui ont des besoins en matière d'accessibilité.

## Engagements destinés à éliminer et à prévenir les obstacles liés au transport

À court terme (2026), nos objectifs sont les suivants :

- Collaborer avec le Collège NorQuest pour actualiser la formation obligatoire sur l'accessibilité et l'étendre aux fournisseurs de services de taxi. Cela a pour but d'accroître la sensibilisation aux handicaps et d'améliorer la qualité de services pour les passagères et les passagers.
- Explorer des occasions de fournir des indicateurs lumineux colorés suspendus au-dessus des places de stationnement afin d'aider les passagères et les passagers à repérer les places accessibles de loin. Le système peut également permettre de recueillir des données sur l'utilisation des stationnements à l'appui de la prise de décisions futures.



### Récit en marge : Programme Tournesol en action (LAZ Parking)

« De plus en plus de membres de l'équipe suivent la formation du programme tournesol et portent fièrement le cordon; nous constatons d'ores et déjà son incidence favorable. Récemment, une personne parmi la clientèle a reconnu le symbole du tournesol porté par un membre d'équipe et a demandé de l'aide et un cordon à offrir à son enfant. On leur a indiqué où trouver le comptoir de renseignements et, par la même occasion, on leur a offert de l'assistance. Des moments comme ceux-ci montent en quoi notre formation renforce l'expérience de la clientèle et l'environnement inclusif que nous nous engageons à instaurer. »

– Stationnement LAZ Parking

À moyen et long terme (2027 et 2028), nos objectifs sont les suivants :

- Explorer des occasions de mettre en œuvre des fauteuils roulants autonomes à YEG afin de favoriser une plus grande autonomie des passagères et des passagers en situation de handicap ainsi que d'optimiser les ressources humaines pour offrir une assistance directe au besoin.
- Étudier la faisabilité de l'achat et du déploiement de navettes accessibles supplémentaires afin d'accroître l'aide à la mobilité pour les passagères et les passagers.

Parmi les engagements que nous mettons en œuvre chaque année, nos objectifs sont les suivants :

- Actualiser les infrastructures de stationnement accessible, notamment en ce qui concerne les symboles peints et les dimensions des places, et ce, dès que s'amorcent de nouveaux projets de construction ou de rénovation. Cette démarche fera en sorte que les infrastructures dépassent les exigences législatives et favorisent l'accès sans obstacles.
- Recenser des moyens de rehausser la formation sur l'accessibilité à l'intention des équipes de direction dont relèvent les fournisseurs de services de transport terrestre afin de faire vivre aux passagères et aux passagers une expérience accessible.
- Poursuivre notre partenariat avec le groupe Vehicle for Hire de la Ville d'Edmonton, le ministère des Transports de l'Alberta et les courtiers de taxis locaux afin de nous pencher sur des moyens de remédier à la pénurie de taxis accessibles.

## Environnement bâti

YEG n'a cessé de poursuivre des démarches significatives pour éliminer les obstacles et intégrer l'accessibilité dans ses projets d'infrastructure aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'aérogare. Ces efforts mettent l'accent sur la conception universelle, l'accès et le flux passager, la facilité d'orientation et l'amélioration des déplacements sans obstacles, et ce, tout au long du parcours.

Les améliorations ont eu des retombées favorables et ont permis d'optimiser l'accessibilité : des voies de circulation et du couvre-plancher, des panneaux d'orientation et indicateurs, des sièges et des comptoirs de service, des installations d'art, des toilettes universelles, des zones de débarcadères désignées ainsi que des stationnements.

Tandis que nous allons de l'avant avec le présent Plan, nous continuerons d'intégrer l'accessibilité dans la planification, les projets d'immobilisation et les initiatives de rénovation à l'échelle de l'aéroport. YEG privilégiera donc les approches proactives en matière de conception qui tiennent compte de l'accessibilité dans tous les processus de planification et d'évaluation des infrastructures, tout en continuant de consulter des personnes qui ont une expérience vécue.

### Réalisations

- Nous avons évalué l'efficacité des systèmes d'aide à l'audition aux comptoirs de renseignements, aux comptoirs de service et aux zones d'embarcadère en vue d'orienter les décisions de mise en œuvre futures.
- Nous avons amélioré le support audio des bureaux au bénéfice des membres de l'équipe qui ont une faible ouïe et y avons installé des microphones à utiliser pendant les présentations.
- Nous avons apposé des autocollants tactiles sur toutes les bornes libre-service numériques afin d'en améliorer le repérage et la convivialité.

### Obstacles repérés

- Les données issues de l'essai de la boucle auditive ont indiqué une efficacité limitée des boucles auditives existantes attribuables à la désuétude des infrastructures, ce qui a éclairé les solutions en faveur d'options mieux adaptées.
- Il est difficile d'actualiser les panneaux d'orientation et indicateurs de façon à en assurer l'uniformité de conception à l'échelle de YEG en raison de la taille de l'installation et de l'exécution par phases des projets de construction tout au long de la durée de vie de l'aérogare.

## Engagements destinés à éliminer et à prévenir les obstacles liés à l'environnement bâti

À court terme (2026), nos objectifs sont les suivants :

- Procéder à une analyse des coûts de l'installation de dispositifs de signalisation visuelle afin d'améliorer le système de notification d'urgence à l'intention des personnes sourdes ou malentendantes qui travaillent au sein de notre service TIC.
- Élaborer un plan de travail en collaboration avec le Conseil consultatif en matière d'accessibilité de YEG (CCAY) afin d'actualiser les procédures d'évacuation d'urgence de façon à améliorer l'accessibilité des mesures d'adaptation à l'intention des personnes en situation de handicap.
- Travailler de concert avec l'équipe Communications afin de préparer un plan de faisabilité qui permet de mettre en œuvre une démarche cohérente et systémique en matière de panneaux d'orientation et indicateurs dans le but de faciliter la navigation.
- Évaluer les signaux d'avertissement sonores ainsi que les escaliers mécaniques et les trottoirs roulants afin d'explorer des occasions d'améliorer l'expérience des passagères et des passagers, notamment en ce qui concerne les niveaux sonores et la fréquence des annonces.
- Participer à une série de cours de formation sur l'accessibilité afin d'aider les membres de l'équipe aéroportuaire à repérer les obstacles courants et à comprendre comment YEG peut s'y prendre pour repérer et atténuer les obstacles au fur et à mesure qu'ils se présentent.

À moyen et long terme (2027 et 2028), nos objectifs sont les suivants :

- Améliorer la visibilité de notre zone de débarcadère accessible située le long de la voie vers les départs ainsi que la facilité d'accès à celle-ci grâce à une signalisation améliorée.
- Mettre en œuvre des modifications accessibles au système de sonorisation en fonction des résultats d'évaluations destinées à améliorer la clarté des annonces, la distribution du son et l'uniformité des niveaux sonores, pour ainsi faciliter l'accès aux renseignements transmis par voie sonore à l'intention des passagères et des passagers.
- Envisager la possibilité d'apporter des améliorations en bordure de trottoir à l'aide de panneaux d'accessibilité actualisés sur les piliers extérieurs en chrome afin de faciliter l'orientation.
- Dans le cadre des mises à niveau de l'aérogare YEG :
  - Remplacer notre structure de jeux actuelle par une nouvelle aire de jeux accessible.
  - Faciliter l'accès à la zone des arrivées D pour les passagères et les passagers qui se déplacent vers la zone de récupération des bagages après avoir débarqué de l'avion.

Parmi les engagements que nous mettons en œuvre chaque année, nos objectifs sont les suivants :

- Assurer l'accessibilité des trajets et afficher des panneaux de déviation clairs et accessibles pendant tous les projets de construction et de rénovation afin de permettre aux passagères et aux passagers de se déplacer en toute sécurité et sans obstacles.
- Actualiser toutes les zones de files d'attente pour inclure des poteaux détectables à l'aide d'une canne et ainsi améliorer la navigation et la sécurité.
- Veiller à ce que les installations d'art public incorporent des fonctionnalités accessibles ou des formats et des expériences de rechange.
- Incorporer des fonctionnalités d'accessibilité ou mettre à niveau celles qui existent dans le cadre des rénovations de nos bureaux, notamment l'installation d'ouvre-portes accessibles à l'appui de l'adoption de mesures d'adaptation plus inclusives en milieu de travail.

### **Récit en marge : Une expérience aéroportuaire plus radieuse**

Parfois, les améliorations en matière d'accessibilité commencent par un simple changement. En remplaçant toutes les ampoules DEL de l'aérogare, nous avons réduit l'éblouissement et amélioré la visibilité, ce qui permet aux passagères et aux passagers de repérer plus facilement la signalisation, les allées et les principales aires de service.

## Emploi

À YEG, nous nous engageons à promouvoir un milieu de travail inclusif qui valorise et appuie chaque membre de l'équipe. Nous organisons régulièrement des formations et des ateliers sur l'accessibilité, nous améliorons l'accessibilité des documents destinés aux membres de l'équipe ainsi que des communications internes et nous encourageons les membres de l'équipe à appuyer des initiatives comme le programme Tournesol. Nous utilisons également davantage les données pour éclairer la prise de décisions et mettre en place un parcours sans obstacles pour les membres de l'équipe, et ce, tout au long du cycle de vie de l'emploi, du recrutement au départ.

### Réalisations

- Nous avons organisé des ateliers de formation sur l'accessibilité afin de doter les membres de l'équipe YEG des compétences nécessaires pour mieux accompagner les passagères, les passagers et les membres de l'équipe en situation de handicap.
- Nous avons amélioré l'accessibilité des communications internes et des offres d'emploi en normalisant les modèles, en améliorant la lisibilité et en utilisant une structure accessible (p. ex., titres et mise en page claire) afin de faciliter l'utilisation des technologies d'assistance et la lisibilité.
- Nous avons conclu une convention collective rédigée en langage simple et avons supprimé les termes genrés afin d'améliorer la clarté et l'inclusivité pour toutes et tous les membres de l'équipe.

### Obstacles repérés

- Il nous faut plus de données sur la main-d'œuvre afin d'aider l'équipe Ressources humaines et Culture à comprendre les exigences liées aux handicaps et à orienter les mesures de soutien et la planification.
- Il peut être difficile pour les membres de l'équipe qui travaillent dans des environnements opérationnels de se sentir à l'aise pour faire part de leurs besoins en matière d'accessibilité. Il importe de

continuer à instaurer une culture de sécurité où chaque personne se sent en confiance pour s'exprimer.

- Même si plusieurs espaces réservés aux membres de l'équipe sont accessibles, certains, notamment dans les infrastructures les plus anciennes, peuvent encore présenter des obstacles, par exemple des couloirs, des portes, des toilettes et des chemins à emprunter pendant les rénovations qui ne sont pas assez larges.

### Engagements destinés à éliminer et à prévenir les obstacles liés à l'emploi

À court terme (2026), nos objectifs sont les suivants :

- Élaborer une carte du parcours des membres de l'équipe qui décrit leur expérience professionnelle, depuis avant leur embauche jusqu'à après leur emploi. La carte de parcours aura pour objectif de repérer les obstacles et d'améliorer l'accessibilité tout au long du cycle de vie des membres de l'équipe.
- Encourager l'utilisation des insignes pour courriels, des épinglettes et des cordons « J'appuie le programme Tournesol ». L'objectif est d'instaurer une culture de soutien et d'inclusion pour les membres de l'équipe.

- Réaliser une vérification interne pour déterminer les points forts et les possibilités d'amélioration dans les pratiques d'embauche de YEG. Pour ce faire, nous utiliserons l'outil de vérification du processus de recrutement accessible, élaboré par nos spécialistes-conseils partenaires en accessibilité.

À moyen et long terme (2027 et 2028), nos objectifs sont les suivants :

- Utiliser les données annuelles de LifeMark sur les aménagements afin de déterminer les besoins de base et les obstacles potentiels. LifeMark est un prestataire tiers d'aménagements à YEG. YEG communiquera à l'interne des résumés « Le saviez-vous? » pour sensibiliser le personnel et renforcer la culture d'accessibilité.
- Réviser et simplifier le processus pour les invalidités de courte durée afin de garantir qu'il soit facile à comprendre et à suivre.
- Établir un processus et un outil pour recueillir et stocker les données d'auto-identification des membres de l'équipe. Cela nous aidera à mieux comprendre les besoins de la main-d'œuvre et à favoriser les aménagements liés à l'accessibilité.
- Offrir une formation sur l'accessibilité au personnel chargé du recrutement afin d'améliorer l'accessibilité des pratiques d'embauche, d'encourager le recrutement inclusif et de favoriser des expériences équitables pour les personnes candidates.
- Élaborer des outils et des guides d'accessibilité à l'intention des membres de l'équipe et des personnes candidates potentielles afin de faciliter les aménagements liés aux handicaps à l'occasion des entrevues.

Parmi les engagements que nous mettons en œuvre chaque année, nos objectifs sont les suivants :

- Souligner et promouvoir les journées importantes liées à l'accessibilité, comme la Semaine de la canne blanche et la Journée de sensibilisation aux chiens guides, mettre en commun les connaissances des membres de l'équipe et encourager leur participation.
- Faire part des actualités et des événements liés à l'accessibilité par l'entremise de l'infolettre hebdomadaire diffusée à l'ensemble de l'entreprise. Cela permet à l'équipe chargée de l'expérience des passagères et des passagers de promouvoir des initiatives ainsi que d'accroître la sensibilisation et la participation des gens.



### Récit en marge : Des bénévoles qui facilitent les voyages

Notre programme de bénévolat est un atout considérable pour les passagères et les passagers : il améliore l'expérience aéroportuaire et offre une assistance supplémentaire. Les bénévoles circulent dans l'aérogare et proposent de l'aide, des conseils et des ressources, souvent au moment même où une personne en a le plus besoin..

*« Hier, j'ai lu un article sur le programme Tournesol. Je prenais l'avion aujourd'hui et j'ai décidé de me procurer une épinglette tournesol à YEG. J'ai interpellé un bénévole qui s'appelle Eugene. Cinq minutes plus tard, il est revenu me voir et m'a donné une épinglette tournesol. Merci beaucoup, Eugene. »*

– Commentaire d'un passager



# Dispositions des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité

# Dispositions des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité

Compte tenu de ses rôles d'exploitant d'aérogare, de fournisseur de services de transport et d'employeur, YEG a élaboré son Plan d'accessibilité et son processus de rétroaction afin de se conformer à la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) et à la Loi sur les transports au Canada, lesquelles tiennent compte des principes, dispositions et règlements suivants en matière d'accessibilité :

## Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA)

- Section 6 - Principes
- Partie 4, Obligations des entités réglementées - Entités réglementées dans le réseau de transport - Plans d'accessibilité - Règlement en vertu de la LCA et du Plan d'accessibilité - Règlements en vertu de la présente Loi
- Règlement canadien sur l'accessibilité (RCA)
- RAC - Partie 1, Planification, rétroaction et rapports - Plans d'accessibilité, processus de rétroaction, conservation des documents
- Annexe, article 63 - Office des transports du Canada, Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles (REPRTA)
- REPRTA - Plans d'accessibilité, Rétroactions

## Loi sur les transports au Canada (LTC)

- PARTIE V - Transport des personnes handicapées

### Autres guides et règlements :

- Bulletin d'information de l'OTC, Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles (REPRTA) [permet aux fournisseurs de services de transport de publier un seul Plan d'accessibilité conforme au REPRTA et au RCA]
- [Office des transports du Canada - Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées \(RTAPH\) Partie 1 et Partie 4, Sections 1 et 2](#)
- [Gouvernement du Canada, Lignes directrices sur le Règlement canadien sur l'accessibilité : Guide concernant les plans d'accessibilité, 11 juillet 2022](#)

- [Gouvernement du Canada, Lignes directrices sur le Règlement canadien sur l'accessibilité : Résumé du guide concernant les plans d'accessibilité, 11 juillet 2022](#)
- [Loi canadienne sur l'accessibilité et Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles Guide concernant les plans d'accessibilité, 22 décembre 2021](#)
- [Office des transports du Canada, LCA et REPRTA Guide concernant les processus de rétroaction, 22 décembre 2021](#)

## **Avis à l'Office :**

Dans les 48 heures suivant la publication sur notre site Web du présent Plan d'accessibilité et de son processus de rétroaction, les organismes suivants ont été avisés et ont reçu un lien hypertexte :

- Le commissariat à l'accessibilité
- L'Office des transports du Canada

Si des modifications ou des changements sont apportés au présent Plan d'accessibilité et au processus de rétroaction qu'il contient, les organismes susmentionnés seront avisés lorsqu'il sera publié de nouveau.