

PLAN
D'ACCESSIBILITÉ
2023-2026



TABLE DES MATIÈRES

1. CONTEXTE ET OBJECTIFS DU PLAN D'ACCESSIBILITÉ..... 3
 2. DÉFINITIONS ET ABBRÉVIATIONS 5

VOLET PASSAGER

3. CONSULTATIONS..... 8
 4. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX 10
 5. ACQUISITION DE BIENS, SERVICES ET INSTALLATIONS 12
 6. ENVIRONNEMENT BÂTI..... 14
 7. TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS 15
 8. COMMUNICATIONS AUTRES QUE LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION..... 16
 9. CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES 17
 10. TRANSPORT..... 20
 11. DISPOSITIONS DES RÈGLEMENTS DE L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ 21

VOLET EMPLOI

12. ENTREPRISE 23
 13. MISE EN CONTEXTE : VOLET EMPLOI..... 23
 14. CONSULTATIONS DES EMPLOYÉS..... 24
 15. PROCESSUS DE RÉTROACTION..... 24
 16. EMPLOI 25
 17. ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS 26
 18. ENVIRONNEMENT BÂTI..... 27
 19. COMMUNICATIONS ET TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION 27
 20. CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES 27
 21. TRANSPORT 28
 22. MESURES PRÉVUES POUR 2023-2026 28



1. CONTEXTE ET OBJECTIFS DU PLAN D'ACCESSIBILITÉ

ENGAGEMENT D'ADM AÉROPORTS DE MONTRÉAL EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

ADM Aéroports de Montréal s'engage à offrir une expérience de voyage agréable, sécuritaire, adaptée aux besoins des personnes handicapées.

Nous croyons fermement que tous les individus, quelles que soient leurs capacités, devraient pouvoir accéder à YUL Aéroport international Montréal-Trudeau de manière équitable et sans obstacle. Cet engagement reflète notre détermination à créer un environnement inclusif et accessible pour tous les voyageurs.

Nous travaillerons continuellement avec nos partenaires ainsi que les personnes handicapées, à identifier, éliminer et prévenir les obstacles d'accessibilité à nos infrastructures aéroportuaires, nos services, et technologies d'information et de communication telles que notre site internet et autres services en ligne.

POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ

Nous nous engageons à respecter la législation et réglementation applicable en matière d'accessibilité, tout en cherchant à dépasser ces exigences minimales chaque fois que possible. Nos efforts sont guidés par les normes et les meilleures pratiques en matière d'accessibilité. La politique d'accessibilité sera régulièrement révisée pour nous assurer qu'elle demeure à jour et pertinente.

COLLABORATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

Nous reconnaissons que l'accessibilité est une responsabilité partagée, et nous nous engageons à travailler en étroite collaboration avec les parties prenantes concernées, notamment les organismes de défense des droits des personnes handicapées, les voyageurs handicapés et les experts en accessibilité. Nous valorisons leurs contributions et leurs perspectives, car elles sont essentielles pour guider nos initiatives d'accessibilité et nous aider à créer un environnement inclusif pour tous.



FORMATION ET SENSIBILISATION

Nous comprenons que la sensibilisation et la formation sont essentielles pour favoriser une culture de l'accessibilité au sein de notre organisation. Nous nous engageons à former régulièrement nos employés et les membres de la communauté aéroportuaire sur les questions d'accessibilité, y compris les bonnes pratiques d'interaction avec les personnes handicapées et la manière d'utiliser les équipements d'assistance.

INFRASTRUCTURES AÉROPORTUAIRES

Nous nous engageons à continuer à investir dans une signalisation claire et compréhensible, ainsi que d'autres infrastructures spécifiques afin de rendre notre aéroport plus accessible aux personnes handicapées.

TECHNOLOGIES ET INNOVATION

Nous reconnaissons le rôle crucial des technologies et de l'innovation pour améliorer l'accessibilité. Nous nous engageons à explorer et à adopter activement des solutions technologiques novatrices qui peuvent aider les personnes handicapées à naviguer dans notre aérogare de manière autonome et en toute confiance.

COMMUNICATION ET RÉTROACTION

Nous nous engageons à maintenir une communication ouverte et transparente avec les personnes handicapées et les parties prenantes concernées. Nous maintiendrons des canaux de communication accessibles pour recueillir les commentaires, les suggestions et les préoccupations liées à l'accessibilité.



2. DÉFINITIONS ET ABBRÉVIATIONS

OBSTACLE	« Déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société ».
HANDICAP	« Tout élément — notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique — qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles ».

Les termes « personnes handicapées » sont utilisés dans ce plan en référence à la Loi canadienne sur l'accessibilité. Ils désignent de façon inclusive les personnes en situation de handicap et celles ayant des besoins particuliers.

ADM	ADM Aéroports de Montréal.
ASL	American Sign Language.
EDI	Équité, Diversité, Inclusion.
ESG	Environnement, Social et Gouvernance.
LSQ	Langue des signes du Québec.
RCA	Règlement canadien sur l'accessibilité.



REPRTA	Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles.
RTAPH	Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées.
TSA	Troubles du spectre de l'autisme.
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines.
W3C	World Wide Web Consortium.



VOLET PASSAGERS

YUL



Toujours accessible

Pour connaître l'ensemble des services adaptés disponibles à YUL, visitez yul.com.

YULTM

Aéroport
International
Montréal-Trudeau



3. CONSULTATIONS

Depuis 2019, Aéroports de Montréal (ADM) poursuit ses efforts vers une meilleure accessibilité tout en s'assurant de se conformer à ses obligations légales prévues au Règlement **sur les transports accessibles aux personnes handicapées (« RTAPH »)**, au Règlement **sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles (« REPRTA »)**, et au Règlement canadien sur l'accessibilité (« RCA »).

Depuis plusieurs années, ADM a recours à l'expertise d'organismes représentant des personnes handicapées pour améliorer l'accessibilité de ses services. Que ce soit pour l'organisation d'activités visant des familles d'enfants autistes, pour consulter sur les besoins des personnes handicapées, pour contribuer à la formation de ses employés en matière d'accessibilité ou pour procéder à des audits visant une amélioration concrète des services offerts, la reconnaissance de l'importance de tels partenariats est déjà bien ancrée dans nos valeurs organisationnelles.

Plus récemment, dans le cadre de la préparation de son premier plan d'accessibilité, ADM a fait appel à l'expertise de Kéroul, un organisme dont la mission vise à rendre le tourisme et la culture accessibles aux personnes handicapées afin d'initier différentes démarches de consultation et de formuler des recommandations pour alimenter l'élaboration de son premier plan d'accessibilité (2023-2026).

Cet exercice de réflexion s'est traduit en une démarche de consultation élargie comportant notamment :

- **La consultation des directions internes** d'ADM afin d'échanger sur les programmes, politiques ou pratiques reliés à l'accessibilité et d'explorer les alternatives pour mieux identifier les obstacles et les réduire.
- **La consultation d'organismes représentant des personnes handicapées** pour identifier les besoins et les outils de références utiles pour améliorer l'accessibilité et solliciter leur collaboration à plus long terme dans l'application du plan d'accessibilité d'ADM.
- ADM a mené des rencontres avec cinq organismes œuvrant pour le bien des personnes handicapées. Ces rencontres ont eu lieu en février 2023, de manière virtuelle, avec les gestionnaires de ces organismes. Les organismes rencontrés sont :



- À pas de géant (fondation et école) — 2 gestionnaires
- Moelle épinière et motricité Québec (MÉMO) — 1 gestionnaire
- Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain (RAAMM) — 1 employé
- Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes (REQIS) — 2 gestionnaires
- Société québécoise de la déficience intellectuelle (SQDI) — 1 gestionnaire

Différents thèmes ont été abordés lors des rencontres avec ces organismes, notamment :

- les collaborations passées et envisagées avec ADM ;
 - la disponibilité et la qualité des services accessibles offerts par ADM ;
 - les recommandations, références et standards permettant à ADM d'améliorer la qualité de ses services ; et
 - les meilleures pratiques et les commentaires permettant d'enrichir le plan d'accessibilité d'ADM.
 -
- **La mise en ligne d'un sondage auprès des personnes handicapées** utilisatrices des services de l'aéroport.
 - **Des entretiens avec des personnes présentant un handicap visible**, utilisatrices des installations, sur le site même de l'aérogare.

Ces entretiens ont été menés en décembre 2022. Différents thèmes ont été abordés lors des entretiens, notamment :

- la disponibilité de l'information au sujet des services accessibles offerts par ADM ;
- les services accessibles utilisés à l'aéroport et leur qualité ;
- les installations accessibles utilisées à l'aéroport et leur qualité ;
- le personnel travaillant à l'aéroport et sa qualité ;

Les informations recueillies lors de cette démarche ont permis d'alimenter le premier plan d'accessibilité d'ADM et sont à la base de la plupart des orientations y apparaissant. Le « Plan d'accessibilité 2023-2026 » d'Aéroports de Montréal vient témoigner de l'engagement et des efforts qui seront consacrés durant les prochaines années à l'amélioration de l'accessibilité dans nos installations.



4. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

PROCESSUS DE RÉTROACTION

Soucieuse de la qualité de ses services, ADM met en place plusieurs mesures pour faciliter l'accès à ses services aux personnes handicapées. À cet égard, dans une optique d'amélioration continue, un processus de rétroaction permet à ADM de recueillir les commentaires portant sur la façon dont elle met en œuvre son plan sur l'accessibilité et sur les obstacles auxquels se sont heurtées les personnes faisant affaire avec ADM. Les moyens suivants décrivent ces options.

➔ PERSONNE DÉSIGNÉE POUR RECEVOIR LA RÉTROACTION :

La personne titulaire du poste suivant est désignée pour recevoir la rétroaction et d'effectuer les suivis appropriés avec la personne, dans la mesure où elle n'est pas anonyme :

Agent, expérience passager

➔ MOYENS POUR SOUMETTRE LA RÉTROACTION :s

EN PERSONNE	Via les ambassadeurs, présents pour accueillir le public dans plusieurs endroits dans l'aérogare (vestons rouges).
PAR LA POSTE	YUL Satisfaction ADM Aéroports de Montréal 800, place Leigh-Capreol, suite 1000 Dorval (Québec) H4Y 0A5
PAR COURRIEL	yulsatisfaction@admtl.com
PAR TÉLÉPHONE	514 633-3333 ou 1-800-465-1213 ATS pour les personnes avec une déficience auditive : 1 800-855-1155
EN LIGNE	https://yulsatisfaction.admtl.com/hc/fr-ca/requests/new



VIA LES MÉDIAS SOCIAUX	Facebook : https://fr-ca.facebook.com/yulaeroport/
	Twitter : https://twitter.com/yulaeroport
	Instagram : https://www.instagram.com/yulaeroport/?hl=fr
	LinkedIn : https://ca.linkedin.com/company/adm-aeroports-de-montreal
	Les personnes prenant contact avec ADM via les réseaux sociaux pour fournir de la rétroaction seront dirigées vers le formulaire à cette fin sur le site Internet d'ADM.

➔ CONFIRMATION DE RÉCEPTION DE LA RÉTROACTION

Un accusé de réception sera envoyé à toute personne ayant transmis de la rétroaction de façon non anonyme, de la même manière que la rétroaction a été reçue.

Les personnes désirant fournir de la rétroaction anonyme peuvent le faire par les moyens mentionnés ci-haut, toutefois aucun accusé de réception ne pourra être transmis.

➔ DISPONIBILITÉ DU PLAN D'ACCESSIBILITÉ ET DU PROCESSUS DE RÉTROACTION

Toute personne demandant la description du processus de rétroaction ou du présent plan d'accessibilité dans l'un ou l'autre des formats de substitution ci-dessous pourra l'obtenir dès que possible par la poste, par téléphone ou par voie électronique, mais au plus tard dans les délais indiqués ci-bas. La demande peut être effectuée par tous les moyens mentionnés précédemment. Les personnes désirant obtenir le document par le poste devront fournir une adresse postale.

SUPPORT	DÉLAI DE REMISE
Papier	15 jours
Gros caractères	15 jours
Braille	45 jours
Support audio	45 jours
Support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées	15 jours



COMITÉ CONSULTATIF EN ACCESSIBILITÉ

ADM s'assurera également de recourir à la riche expertise de groupes qui représentent ces personnes pour bien comprendre leurs besoins et améliorer ses pratiques et ses installations dans une perspective d'accessibilité universelle. Pour ce faire, ADM mise sur un comité consultatif en accessibilité composé d'organismes représentant les personnes handicapées.

Durant la première année de mise en œuvre de son plan d'accessibilité, ADM s'assurera de :

- définir plus précisément le mandat de ce comité consultatif, la contribution attendue de ses membres, la fréquence de ses rencontres, et les modalités de fonctionnement.
- identifier les organismes représentatifs de personnes handicapées possédant une expertise utile à l'amélioration des services d'accessibilité pour les inviter à participer à ses travaux.
- réunir le comité pour présenter le plan d'accessibilité 2023-2026 et approfondir certaines orientations proposées.

5. ACQUISITION DE BIENS, SERVICES ET INSTALLATIONS

PRESTATAIRES DE SERVICES DIRECTS AUX PASSAGERS

En 2023, les prestataires de services emploient quelque 450 personnes qui interviennent de façon plus ou moins régulière auprès des passagers utilisateurs de services à YUL Aéroport international Montréal-Trudeau. ADM a déjà mis en place plusieurs mesures pour s'assurer que ces fournisseurs de services respectent les obligations du RTAPH, notamment en s'assurant que leurs employés ont reçu une formation qui leur permet d'intervenir adéquatement auprès des personnes handicapées.

Cet encadrement se traduit sur l'ensemble du continuum des rapports entre ADM et ses prestataires de service, notamment par les moyens suivants :

- À l'étape de sélection des prestataires de service : la formation du personnel en accessibilité et la capacité de fournir des services accessibles comme exigence intégrée au devis dans les processus d'appel de propositions auprès des prestataires de services ;



- Au moment de la ratification des ententes avec les prestataires de services : la signature d'un engagement de formation des employés en matière d'accessibilité par tous les prestataires de services aux passagers avec l'obtention des documents découlant de cet engagement (plan de cours du programme de formation en accessibilité, fournisseur de formation, registre de formation complet et à jour) ;
- Durant la prestation de services : l'élaboration d'une procédure d'audit périodique pour vérifier la conformité des pratiques des prestataires en matière de formation, d'équipements utilisés et de services rendus, dans le respect de la réglementation en vigueur.

Durant les trois prochaines années, ADM poursuivra ses efforts pour s'assurer d'un engagement de ses prestataires de services en matière d'accessibilité tout en agissant comme un facilitateur pour l'amélioration de leurs services aux passagers dans une perspective d'accessibilité universelle.

ACQUISITION DE MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENT

Dans les travaux d'aménagement et d'optimisation de ses installations, ADM est en repérage constant des équipements répondants à de hauts standards d'accessibilité. Récemment, ADM a fait de nombreuses démarches exploratoires pour en arriver à remplacer les bornes d'enregistrement de l'aérogare pour les rendre accessibles aux personnes handicapées.

Ces démarches pour repérer les meilleurs fournisseurs d'équipements accessibles dans le domaine aéroportuaire se poursuivront notamment par la consultation avec d'autres aéroports et une veille des innovations en milieu aéroportuaire.

ORIENTATIONS	ANNÉE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rédiger une procédure d'audit des prestataires qui offrent des services directs aux passagers pour vérifier la conformité au RTAPH. 	2023
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Finaliser l'implantation d'une rigoureuse procédure d'audit des prestataires qui offrent des services directs aux passagers pour vérifier la conformité au RTAPH. 	2024
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Partager avec les prestataires de services les constats issus du processus de rétroaction des passagers quant à la qualité des services d'accessibilité, dans une perspective d'amélioration continue. 	2023 2024 2025



<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poursuivre les efforts pour identifier les équipements novateurs en matière d'accessibilité dans le plan du cycle de vie des équipements. 	2023
	2024
	2025

6. ENVIRONNEMENT BÂTI

Les installations de YUL font régulièrement l'objet de travaux d'agrandissement et de modernisation visant à accroître la capacité de l'aérogare et à rehausser le niveau de service offert aux passagers. Au fil des ans, plusieurs de ces travaux sont venus améliorer le niveau d'accessibilité de l'aéroport et des préoccupations d'accessibilité universelle sont graduellement intégrées dans les étapes de planification et de réalisation des différents projets.

Durant les dernières années, ADM a largement communiqué les exigences d'accessibilité reliées au RTAPH dans les différentes directions internes concernées et a porté une attention soutenue au respect de ces exigences. La consultation d'organismes représentant des personnes handicapées dans les projets envisagés s'inscrit aussi dans les pratiques valorisées. À titre d'exemple, les plans préliminaires de la station du REM, un projet majeur pour ADM, ont été soumis à Kéroul pour une première évaluation de l'accessibilité.

Le plan d'accessibilité viendra confirmer ces orientations, les formaliser et en faire une priorité. Il s'agira notamment de bonifier les outils de référence internes utilisés dans les étapes de planification et de conception des différents projets. Une attention particulière sera accordée à la révision du plan directeur en signalisation qui est mis à jour de façon régulière et sert de référence transversale à tous les projets d'agrandissement ou de réfection des installations.

ORIENTATIONS	ANNÉE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modifier les lignes directrices d'élaboration des plans d'aménagement pour y renforcer une analyse de l'accessibilité guidée par des principes de conception universelle. 	2024
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recourir au comité consultatif en accessibilité (voir section 2 — Rétroaction) pour une consultation en amont dans la planification des projets majeurs reliés à l'environnement bâti. 	2023
	2024
	2025



<ul style="list-style-type: none"> ▪ Positionner l’accessibilité comme une priorité dans la mise à jour du plan directeur en signalisation d’ADM. 	2023 2024 2025
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assurer une consultation sur l’accessibilité lors de la révision des standards relatifs aux blocs sanitaires. 	2023 2024
<ul style="list-style-type: none"> ▪ En collaboration avec le futur opérateur, planifier des parcours pour vérifier l’accessibilité dans le cadre de la mise en service opérationnelle de la station du REM. 	2025
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assurer une intégration efficace des exigences en matière d’accessibilité dans le programme de reconfiguration des débarcadères et stationnements. 	2023 2024
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assurer une intégration efficace des exigences en matière d’accessibilité dans les projets d’amélioration des jetées : <ul style="list-style-type: none"> - agrandissement de la jetée domestique ; - déploiement de nouvelles jetées. 	2024 2025
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assurer une intégration efficace des exigences en matière d’accessibilité dans le projet de développement de barrières éloignées. 	2024 2025

7. TECHNOLOGIES DE L’INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

Le site Internet constitue une source d’information privilégiée pour tous les voyageurs qui fréquentent l’aéroport. Cela est aussi le cas pour les personnes handicapées, d’où l’importance d’y retrouver une information complète, pertinente, à jour et que celle-ci soit accessible.

Pour améliorer l’accessibilité de son site Internet, ADM a fait réaliser un audit d’accessibilité de ce dernier en 2019. Cette démarche a été suivie de trois phases d’amélioration du site. L’exercice a été fort concluant puisque l’accessibilité du site s’est nettement améliorée.

Toutefois, la technologie évoluant sans cesse, ADM prévoit une refonte complète de son site Internet pour une mise à niveau aux standards actuels. Ceci constituera une occasion de redéfinir dès le départ des exigences accrues en matière d’accessibilité.



ORIENTATIONS	ANNÉE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réaliser les travaux de refonte du site web en respectant les règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG 2.0) niveau AA, en restant à l'affût des hauts standards d'accessibilité de l'organisme de standardisation à but non lucratif W3C. 	2023 2024
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyser les commentaires de rétroaction des utilisateurs des sites web et mobiles dans une perspective d'amélioration continue. 	2023 2024 2025
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poursuivre le déploiement des bornes d'enregistrement accessibles pour l'ensemble de l'aérogare 	2023
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travailler en concertation avec les différentes parties prenantes (ADM, transporteurs et fournisseurs) pour améliorer la synchronisation en temps réel des messages publics en mode audio et visuel. 	2023 2024

8. COMMUNICATIONS AUTRES QUE LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

Plusieurs efforts sont consentis par ADM pour améliorer l'accessibilité et ce message positif doit être partagé. Nous sommes d'avis que de mieux communiquer ces initiatives auprès des voyageurs en général et des personnes handicapées en particulier, renforcera le message d'ouverture à l'accueil de personnes ayant des besoins diversifiés. Dans la mise en œuvre de son plan d'accessibilité, ADM souhaite donc communiquer plus largement les avantages de l'« expérience client accessible » offerte dans ses installations.

Une augmentation de la visibilité de personnes handicapées dans les messages publics pourrait aussi s'inscrire en cohérence avec cette initiative, témoignant de l'importance de ce public cible tout autant que de l'engagement social de l'entreprise en matière d'accessibilité.

En collaboration avec la vice-présidence Capital humain, cet engagement sera également partagé avec les nouveaux employés comme un élément porteur de la culture organisationnelle d'ADM.



ORIENTATIONS	ANNÉE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rendre plus visibles l'engagement et les réalisations d'ADM en matière d'accessibilité dans les communications externes et internes. 	2023 2024 2025
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Augmenter la visibilité des personnes handicapées dans le contenu du site Internet et dans les activités de communication et de promotion déployées par ADM. 	2023 2024 2025
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stimuler des échanges et une implication avec la communauté locale d'organismes représentants des personnes handicapées. 	2024 2025

9. CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES

SERVICE D'ASSISTANCE AU DÉBARCADÈRE

Les transporteurs offrent déjà un service d'accompagnement de leurs passagers ayant besoin d'assistance à partir du comptoir d'enregistrement jusqu'à l'embarquement (au départ) et du débarquement jusqu'à la sortie de la zone réglementée (à l'arrivée).

Depuis 2021, ADM offre un service complémentaire d'assistance aux passagers entre le débarcadère et le comptoir d'enregistrement (niveau départs) et entre la zone publique et le débarcadère (zone des arrivées). Cette assistance est offerte avec un fauteuil roulant, en voiturette, à pied, ou pour le transport des bagages.

Une procédure pour obtenir ce service est accessible sur le site Internet d'ADM et la réservation du service peut se faire par formulaire en ligne ou par téléphone. Un préposé du service d'assistance rejoint l'utilisateur à un point d'arrêt du débarcadère, après que ce dernier a signalé son arrivée avec son téléphone. Il est possible de bénéficier du service sans réservation. Ce service est également disponible à l'arrivée. À sa sortie en zone publique, le passager rencontre le préposé du service d'assistance dans un lieu prédéterminé, à partir duquel il est accompagné jusqu'au débarcadère.



Dans l'implantation de ce nouveau service, ADM a mis en place un programme de formation en accessibilité destiné aux agents des prestataires de services concernés. Comme mentionné à la section « Acquisition de biens, services et installations » de ce plan, ces prestataires prennent des engagements en matière de formation de leurs employés et ADM s'assure d'un suivi rigoureux en ce sens. Un programme d'audit permet de vérifier que la formation a bel et bien été dispensée au personnel des prestataires de services.

Un sondage de satisfaction est adressé aux personnes ayant réservé ce nouveau service et une attention particulière est accordée aux résultats de ce sondage. La consultation des organismes représentant les personnes handicapées ayant par ailleurs permis de constater que le service est encore méconnu des personnes handicapées, il faudra aussi s'assurer de lui accorder une meilleure visibilité.

BRIGADE D'AMBASSADEURS

ADM peut compter sur la brigade d'ambassadeurs. Parlant un total de plus de 13 langues et reconnaissables par leurs vestons rouges, les ambassadeurs sont présents un peu partout à l'aéroport pour guider les passagers tout au long de leur trajet. Ils peuvent également les conseiller sur les divers services offerts à l'aéroport. Ces personnes reçoivent une formation sur les façons d'interagir et de répondre aux besoins de personnes handicapées.

Dans son plan d'accessibilité, ADM incitera le prestataire de services qui gère cette brigade à y inclure des personnes ayant une connaissance spécifique des besoins de personnes handicapées, par exemple une maîtrise de la langue des signes pour communiquer avec les personnes sourdes.

PROGRAMMES SPÉCIFIQUES À CERTAINES CLIENTÈLES

- **Enfants en première** : En partenariat avec l'organisme Autisme Montréal, la Fondation À Pas de Géant et des partenaires de la communauté aéroportuaire dont Air Transat, ADM organise annuellement une journée de familiarisation avec le processus aéroportuaire pour les enfants présentant des troubles du spectre autistique (TSA) et leur famille. L'objectif principal du programme « Enfants en première » est de permettre aux enfants de se familiariser avec les différents processus aéroportuaires et à ADM de valider ses installations pour les passagers ayant des besoins spéciaux. Cette activité se tient annuellement.
- **L'Escouade câline** : ADM a mis sur pied une escouade de chiens qui se promène dans l'aérogare pour offrir des moments de complicité aux voyageurs. Ces derniers peuvent flatter les chiens et échanger avec leurs maîtres/gardiens. Les bénévoles laissent les passagers s'approcher des chiens, mais ne vont jamais vers eux, notamment pour des raisons d'allergies ou phobie. Cette initiative, qui est reconnue par Humane Society International/Canada, est fort



appréciée des passagers qui peuvent être plus fébriles ou anxieux dans un environnement aéroportuaire.

- Le programme Tournesol** : ADM poursuit ses démarches pour mettre en place le programme Tournesol qui vise à aider les voyageurs ayant un handicap invisible qui pourraient nécessiter un peu plus de patience, d'attention et d'aide durant leur voyage. Le port par ces personnes du cordon aux couleurs du programme est volontaire et il permet au personnel de l'aéroport d'identifier les personnes ayant un handicap invisible et de leur apporter le meilleur soutien possible. Cette visibilité est bidirectionnelle puisqu'un cordon similaire est également disponible pour identifier les employés qui sont plus spécifiquement préparés pour répondre aux besoins de cette clientèle. Cette seconde alternative semble d'ailleurs privilégiée par un organisme représentant des personnes handicapées consulté dans la préparation du plan d'accessibilité puisqu'elle permet un accès aux services par des personnes qui préfèrent ne pas afficher leur différence en portant elles-mêmes ce cordon.

ORIENTATIONS	ANNÉE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Déployer des initiatives pour mieux faire connaître le service d'assistance au débarcadère. 	2023 2024 2025
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyser annuellement les résultats du sondage aux utilisateurs du service d'Assistance au débarcadère pour en améliorer l'efficacité et la satisfaction des utilisateurs. 	2023 2024 2025
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poursuivre et renforcer l'offre d'accompagnements avec l'escouade câline et la faire mieux connaître aux utilisateurs potentiels. 	2023 2024 2025
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inciter le prestataire qui gère la brigade d'ambassadeurs à diversifier le recrutement des ambassadeurs, par exemple avec des personnes maîtrisant la langue des signes (LSQ et ASL) 	2023 2024 2025
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poursuivre l'implantation du programme Tournesol en favorisant le port du cordon par les personnes spécialement formées pour desservir cette clientèle. 	2023 2024



10. TRANSPORT

ADM se préoccupe de l'ensemble du parcours utilisé par les personnes handicapées qui fréquentent ses installations. Plusieurs mécanismes sont mis en place pour faciliter ce cheminement en le rendant plus fluide et plus accessible.

À L'ARRIVÉE OU AU DÉPART DE L'AÉROPORT

- **Le stationnement** : Les personnes à mobilité réduite, munies d'un certificat d'attestation valide et nécessitant un stationnement adapté, peuvent utiliser les places qui leur sont réservées dans le stationnement étagé, situé à proximité de l'aérogare.
- **Les services de taxi** : Des taxis adaptés sont disponibles entre 7 h du matin et 2 h de la nuit en formulant une demande au répartiteur sur le site. Il est possible d'obtenir le service entre dehors de ces heures en avisant le transporteur qui fait le lien avec le répartiteur.
- **Les autres options de transport** : D'autres options de transport accessible peuvent être offertes à partir de l'aérogare par différents fournisseurs de service de transport (hôtels, navettes régionales, véhicules de location).

DANS L'AÉROGARE

- **Le service d'assistance au débarcadère** (voir section : conception et prestation de programmes et services) permet un accompagnement de la personne ayant des besoins d'assistance depuis le débarcadère jusqu'à l'enregistrement par le transporteur.
- **L'enregistrement** : Le personnel du transporteur assiste ses passagers ayant des besoins d'assistance lors de l'enregistrement. Les bornes d'enregistrement sont également adaptées pour les différents types de handicaps.
- **Le passage aux points de contrôle de sûreté** : Après l'enregistrement, une ligne prioritaire est réservée aux personnes à mobilité réduite aux points de contrôle préembarquement.

Dans les jetées internationale et transfrontalière, un service de transport par voiturette électrique est offert aux passagers qui le désirent, au niveau des départs, à partir du point de contrôle de sûreté jusqu'à la porte d'embarquement. Le même service est offert en arrivées internationales, de la sortie de l'avion jusqu'au secteur des douanes.



11. DISPOSITIONS DES RÈGLEMENTS DE L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

À titre de fournisseur de service de transport et d'exploitant de gare, ADM est assujettie aux règlements pris par l'Office des transports du Canada en vertu du paragraphe 170 (1) de la *Loi sur les transports au Canada*, soit : le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (« RTAPH »), et le *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles* (« REPRTA »).

ADM est assujettie à certaines dispositions de la Partie 1 — Exigences applicables aux fournisseurs de services de transport et de la Partie 4 — Exigences applicables aux exploitants de gare du RTAPH. Plus particulièrement :

- Communication de renseignements aux personnes handicapées : articles 4 à 9, 10 (2) et 11 à 14 ;
- Formation du personnel en matière d'aide aux personnes handicapées : articles 15 à 23 ;
- Exigences — services : articles 216 et 217 ;
- Exigences techniques : articles 212 à 231.

ADM est également assujettie à l'ensemble des dispositions du REPRTA. Plus particulièrement :

- Définitions et interprétation : article 1
- Catégories : articles 2 et 3 ;
- Plans sur l'accessibilité : articles 4 à 7 ;
- Rétroaction : articles 8 à 11 ;
- Rapports d'étape : articles 12 à 16 ;
- Entrée en vigueur : article 17.



VOLET EMPLOI



12. ENTREPRISE

En plus d'offrir des services aéroportuaires qui répondent aux besoins de la collectivité, ADM a pour mission de favoriser le développement économique de la grande région métropolitaine de Montréal et de maintenir une cohabitation harmonieuse avec le milieu. Dans sa mission de connecter Montréal et le monde entier par le talent et la passion de ses équipes, ADM met en place des pratiques de ressources humaines ancrées dans les valeurs chères à l'entreprise, dont la collaboration, le support aux divers talents, et la promotion de l'égalité et de la qualité du travail.

Jusqu'en 2022, ADM a été fortement impacté par le ralentissement imposé par la pandémie de Covid-19. Ses opérations ont toutefois reprises avec grande vigueur, et ADM a récemment remporté les grands honneurs pour la gestion de son personnel (YUL Aéroport international Montréal-Trudeau s'est démarqué lors des « World Airport Awards » 2023 de Skytrax : les employés de la communauté aéroportuaire ont en effet remporté le premier prix dans la catégorie « Best Airport Staff Service » [meilleur service de la part du personnel aéroportuaire] en Amérique du Nord).

En 2023, ADM compte 550 employés, syndiqués et non-syndiqués, professionnels, pompiers, employés de bureau et de métier notamment. ADM place l'expérience employé et l'engagement au cœur de ses préoccupations. Sa gestion s'appuie en outre sur des valeurs humaines dont elle fait la promotion active, à savoir : la collaboration, l'ouverture, l'audace, la passion et la fiabilité. Dans la valeur d'ouverture se trouve celles incluses de la diversité, de l'inclusion et de la reconnaissance de l'importance de l'accessibilité en emploi aux personnes handicapées.

13. MISE EN CONTEXTE : VOLET EMPLOI

L'ENGAGEMENT DE LA DIRECTION D'ADM EST FERME :

« Aéroports de Montréal vise à être un gestionnaire d'aéroports se classant parmi les meilleurs et se distinguant par sa rigueur, son efficacité et son innovation, le tout dans le respect de l'environnement et de ses partenaires et parties prenantes. En ce sens, la Société gère, exploite et développe ses aéroports en prenant en compte l'ensemble des impacts sociaux, économiques et environnementaux, et en développant des relations de qualité avec ses partenaires et parties prenantes. L'accessibilité, l'ouverture, la diversité et l'inclusion sont des concepts centraux pour l'entreprise dans le déploiement de sa marque employeur, et son souhait de continuer de favoriser un milieu de travail moderne, ouvert sur le monde et accessible. »



14. CONSULTATIONS DES EMPLOYÉS

Afin d'évaluer les obstacles éventuels non résolus en matière d'accessibilité chez ADM dans le domaine de l'emploi, l'équipe du Capital-Humain a invité tous les employés handicapés à participer à un *sondage* visant à recueillir des commentaires sur les obstacles observés ou rencontrés à toutes les étapes du parcours d'emploi (embauche, accueil, adaptations individuelles, notamment). Pour les fins de ce sondage, l'entreprise a souligné les définitions larges des concepts « handicap » et « obstacle » à l'ensemble de ses employés. Les définitions utilisées apparaissent dans la section « Définitions et abréviations » du présent plan.

Ce sondage a été distribué à tous les employés. Il était disponible en version électronique et papier, et a été publicisé à maintes reprises, tant par le Capital humain que par les gestionnaires, à l'hiver 2023. Il pouvait être rempli sur une base volontaire et de façon confidentielle. Tel qu'indiqué au sondage, les obstacles éventuels qui impacteraient les employés handicapés pourraient toucher tant l'environnement bâti (bâtiments, installations), que les technologies, les communications, et les pratiques ressources humaines ou de gestion. ADM a un souci constant de veiller à identifier de tels obstacles et de poursuivre ses approches afin d'en enrayer les impacts et de favoriser une accessibilité aux personnes handicapées, ou encore afin d'ouvrir le dialogue avec ses employés suite au sondage.

ADM a analysé les réponses reçues au sondage afin d'élaborer le présent plan « Volet Emploi ». Dans le but d'identifier les obstacles en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées, l'entreprise a aussi sollicité les commentaires de firme spécialisée dans la défense des droits des personnes handicapées.

15. PROCESSUS DE RÉTROACTION

Soucieuse de la qualité de ses services, ADM met en place plusieurs mesures pour faciliter l'accès à ses services aux personnes handicapées. Un processus de rétroaction permet à ADM de recueillir les commentaires portant sur la façon dont elle met en œuvre son plan sur l'accessibilité. Si vous êtes une personne handicapée et constatez des obstacles à votre accessibilité en emploi, vous êtes invités à nous faire part de ceux-ci en contactant la personne désignée au Capital humain. Les moyens suivants décrivent ces options.

➔ **Personne désignée pour recevoir la rétroaction :**

La personne titulaire du poste suivant est désignée pour recevoir la rétroaction et d'effectuer les suivis appropriés avec la personne, dans la mesure où elle n'est pas anonyme :

Directrice adjointe, Relations de travail



➔ Moyens pour soumettre la rétroaction :

En personne	Nadji Brassard-Tremblay Directrice adjointe, Relations de travail
Par la poste	Capital humain ADM Aéroports de Montréal 800, place Leigh-Capreol, suite 1000 Dorval (Québec) H4Y 0A5
Par courriel	nadji.brassardtremblay@admtl.com
Par téléphone	514 348-5538

➔ Confirmation de réception de la rétroaction

Un accusé de réception sera envoyé à toute personne ayant transmis de la rétroaction de façon non anonyme, de la même manière que la rétroaction a été reçue. Les personnes désirant fournir de la rétroaction anonyme peuvent le faire par les moyens mentionnés ci-haut, toutefois aucun accusé de réception ne pourra être transmis.

16. EMPLOI

ADM offre diverses mesures d'accommodement, à l'embauche et tout au long du parcours d'emploi, selon la réalité de l'employé et celle propre au travail.

- À titre d'exemple, ADM a divers équipements permettant de pallier à des enjeux de mobilité, ou divers enjeux physiques pouvant sinon compromettre une pleine accessibilité au travail ;
- Aussi, de façon plus générale, lorsque des besoins particuliers sont identifiés pour un employé, l'entreprise procède à une analyse afin de mettre en place l'accommodement raisonnable à la situation pour favoriser la pleine intégration des personnes handicapées ;
- Des stationnements pour personnes à mobilité réduite sont offerts aux employés qui fournissent le document à l'effet qu'ils ont un enjeu de mobilité ;



- Les processus médicaux préembauches sont aussi périodiquement revus afin d'assurer que les conditions d'emploi demeurent adaptées à la situation et soucieuses de l'accessibilité en emploi ;
- **Un mode de travail hybride** : Le programme de *Flexi-travail*, qui s'applique à plusieurs types d'emploi au sein d'ADM, reflète bien cet effort d'amélioration continue et de mesure favorisant l'accessibilité en emploi. Il s'agit d'un mode d'organisation du travail qui contribue à la création d'une expérience employé unique, flexible. L'implantation de ce programme facilite le télétravail et assure une meilleure flexibilité, notamment dans les horaires, ce qui supporte une meilleure accessibilité au travail pour les personnes handicapées ;
- ADM a aussi élaboré un plan de mise à jour de certains outils RH afin d'officialiser l'ouverture à l'accessibilité et à la diversité déjà en place dans l'entreprise (voir les mesures prévues à ce plan, section « Mesures », notamment sur la poursuite des projets de révision et/ou mises à jour périodiques identifiés).
- **Équité en matière d'emploi et diversité** : ADM se conforme à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* qui vise à assurer une représentation équitable de quatre groupes spécifiques : Femmes, minorités visibles, personnes handicapées et membres des Premières Nations. Au-delà du contexte législatif, l'entreprise vise non seulement l'équité en matière d'emploi, mais aussi l'ouverture à la diversité, l'inclusion et l'adaptation de son milieu de travail afin d'accueillir et de retenir les meilleurs talents. Tous les employés bénéficient des mêmes avantages et des mêmes opportunités d'avancement en fonction de leurs compétences, quelles que soient leurs différences. En plus de se donner accès à un plus large bassin de talents, l'entreprise reflète ainsi la diversité présente dans sa communauté, enrichissant ainsi sa compréhension de sa clientèle et sa qualité de service.

L'entreprise continuera ses diverses approches afin de soutenir l'accessibilité en matière d'emploi.

17. ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS

ADM considère les enjeux d'accessibilité dans ses décisions d'approvisionnement. Par exemple, le mobilier de bureau que nous acquérons pour nos employés (notamment les chaises et les bureaux) peut être adapté pour un employé qui a un enjeu de mobilité (handicap ou obstacle au plein emploi au sens de la Loi), de manière à offrir l'accommodement approprié selon le contexte, et veiller tant à l'accessibilité qu'aux normes appliquées par l'entreprise en termes de santé et sécurité du travail. En ce qui a trait aux services dont ADM fait l'acquisition pour le bénéfice de ses employés, ADM veille à ce que les exigences d'accessibilité soient abordées avec les fournisseurs. Par exemple, ADM veillera à



ce qu'une conférence organisée pour les employés soit offerte en LSQ ou ASL si un employé en fait la demande.

18. ENVIRONNEMENT BÂTI

ADM a un Environnement bâti dont elle est locataire.

Comme l'utilisation de l'espace est flexible, ADM s'est assuré que bon nombre des espaces de travail soient pleinement accessibles de telle sorte que l'environnement bâti ne représente pas un enjeu à l'accessibilité en emploi. Quelques endroits demeurent moins accessibles, souvent dû à des rénovations qui datent et à l'absence d'ascenseur par exemple. Ces endroits sont circonscrits, et n'empêcheraient en rien un processus d'embauche et d'exercice du travail, selon les composantes des postes visés par les locaux en question.

ADM a comme plan de continuer d'améliorer ses espaces de travail, pour les endroits qui ont encore certaines composantes à adresser (ex : continuer d'automatiser certaines portes, rénover certains blocs sanitaires non rénovés, veiller à certains correctifs mineurs aux cuisines ou concernant les seuils de certaines portes, remettre l'écriture braille sur certaines salles qui n'ont plus l'écriture braille). Ces préoccupations seront centrales lors de tout prochain chantier de rénovation, pour les modifications plus structurelles. Aucun des ajustements restants ne compromettrait un processus d'embauche dans la mesure où le candidat a les capacités pour l'emploi, le flexi-travail permettant notamment d'affecter un salarié à une zone physique qui lui fournit une pleine accessibilité.

Nous allons poursuivre nos efforts en matière d'accessibilité dans le domaine de l'environnement bâti, afin de reconnaître, éliminer et prévenir des obstacles à l'intérieur et à l'extérieur de nos installations telles que fréquentées par nos employés.

19. COMMUNICATIONS ET TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

ADM priorise des communications claires et accessibles à ses employés. Divers modes de communications, y compris des formats de substitution, lorsque demandés, sont utilisés pour les rejoindre, et assurer une pleine accessibilité. La proximité de la gestion est notamment une composante importante de cette préoccupation de bonne communication pour assurer l'accessibilité en et à l'emploi. Nous continuerons nos efforts à ce chapitre.

20. CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES

Programme de formation des employés

La formation des employés pour reconnaître et identifier les obstacles en matière d'accessibilité en emploi est essentielle pour intégrer et conserver le principe d'accessibilité au sein de l'entreprise.



ADM offre diverses formations en matière d'accessibilité, notamment sur la sensibilisation à l'accueil des personnes handicapées. ADM procède actuellement à l'examen de son programme de formations destinées à ses employés de tous les niveaux, afin de s'assurer de la mise à jour périodique de celles-ci, notamment quant à la diversité, l'inclusion, l'accommodement raisonnable et l'accessibilité.

21. TRANSPORT

Des stationnements pour personnes à mobilité réduite sont offerts aux employés qui fournissent le document à l'effet qu'ils ont un enjeu de mobilité. ADM poursuivra ses démarches à ce sujet.

22. MESURES PRÉVUES POUR 2023-2026

ORIENTATIONS	ANNÉE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un comité interne sur l'accessibilité (pour les employés) a été formé, dans un souci continu de favoriser l'accessibilité en emploi et en cours d'emploi. Ce comité débute ses rencontres dès 2023. ADM souhaitera avoir un document Compte-rendu listant les travaux et suggestions de ce comité, dès que requis, et au minimum une fois par année. 	2023-2026 (en continu)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revoir les politiques en matière d'égalité, de diversité et d'inclusion s'appliquant aux personnes handicapées, et continuer de faire connaître celles-ci, afin de réitérer l'engagement d'ADM dès l'étape du recrutement et en cours d'emploi envers l'accessibilité aux personnes handicapées. 	2023 2024
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revoir et mettre à jour les formulaires et documents relatifs aux demandes d'accommodement raisonnable formulées par les employés handicapés. 	2024 2025
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réévaluer les processus d'affichages et des protocoles de tests préemploi afin de ne pas imposer d'obstacles indus à l'embauche, continuer de réitérer les enlignements d'inclusion et d'accessibilité en emploi aux personnes handicapées. 	2023 2024
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer avec un partenaire juridique des formations internes et/ou outils de formation mis à jour en matière d'accommodement raisonnable et d'accessibilité en emploi, tant en vertu de la <i>Loi sur l'accessibilité</i>, que de la <i>Loi canadienne sur les droits de la personne</i>, 	2023 2024



<p>des politiques internes de l'entreprise, et des conventions collectives en vigueur.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tout nouveau chantier (aux immeubles, ou modifications au bail en vigueur) impactant l'environnement bâti et le milieu physique de travail priorisera la modification des derniers espaces comportant certains enjeux d'accessibilité (quelques blocs sanitaires, portes non automatisées encore ou sections de cuisinettes. De façon spécifique, la gestion immobilière sera sensibilisée à chaque année pour la durée du présent plan à l'inclusion des normes d'accessibilité dès la modification prochaine d'un espace de travail. 	<p>2023-2026 [en continu]</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ^Publiciser sa politique de flexibilité d'espaces de bureaux d'ADM, notamment afin d'offrir un accommodement d'emblée à un employé handicapé qui aurait besoin d'un espace bureau pleinement accessible et adapté. Une liste de mobiliers ergonomiques est aussi mise à jour, et fournie sur demande supportée, qui découle de la présence d'un handicap. 	<p>2023-2026 [en continu]</p>

