

Rapport d'état d'avancement 2024 sur le plan d'accessibilité

Introduction

Emirates s'engage à promouvoir l'inclusivité et l'accessibilité des voyages pour toutes et tous. Nous redéfinissons constamment les principes d'expérience client et mettons tout en œuvre pour rendre le transport aérien aussi confortable et fluide que possible pour nos passagers. Nous écoutons en permanence les retours de nos clients, employés et de groupes de défense afin de perfectionner nos services et solutions et d'offrir la qualité et la constance attendues par les voyageurs en situation de handicap. Nous entendons mettre en place progressivement un environnement sans obstacle à l'accessibilité, conformément aux lois et règlements applicables qui régissent notre activité.

Emirates soutient la vision de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) qui vise à instituer un Canada sans obstacle à l'accessibilité d'ici 2040. Nous approuvons l'adoption de la résolution A41-15 sur l'accessibilité par l'OACI. Nous sommes favorables à ce que le secteur donne la priorité à l'inclusion et à l'accessibilité et encourage les Etats à uniformiser les règlements, normes et procédures du transport aérien en vue d'offrir une expérience de voyage sûre, fiable et digne aux personnes handicapées, à mobilité réduite et aux seniors.

Ce rapport d'état d'avancement sur le plan d'accessibilité pour la période allant du 1er juin 2023 au 31 mai 2024 est publié dans le cadre du Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles (REPRTA) et la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA).

Généralités

Poste désigné pour recevoir des commentaires au nom d'Emirates : **Responsable du service Accessibilité**

Moyens par lesquels le public peut envoyer ses commentaires :

- a) **Par voie postale** : Office of Accessibility, CASA, Emirates Group Headquarters, PO Box 686, Dubai, Émirats arabes unis
- b) **Par e-mail** : accessibility@emirates.com
- c) **Par téléphone** : Canada : +1 800 762 9775 / Émirats arabes unis : + 971 600 555555
- d) **Via le formulaire en ligne** pour les commentaires anonymes :

<https://www.emirates.com/ca/english/help/forms/anonymous-feedback/>

Les clients peuvent solliciter le plan d'accessibilité d'Emirates dans un autre format, une description du processus de commentaires, ou le dernier rapport d'état d'avancement sur le plan d'accessibilité d'Emirates à travers l'un des canaux mentionnés ci-dessus.

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

Emirates s'engage à rendre les informations et communications accessibles au plus grand nombre. Pour ce faire, nous cherchons constamment à améliorer l'accessibilité d'emirates.com en appliquant les critères de réussite 2.0 de niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG)

Emirates s'attache à fournir les informations dans les formats alternatifs réclamés par les personnes souffrant de handicaps.

Action	Progression pour atteindre les objectifs	Observations du rapport d'état d'avancement 1
Améliorer de manière continue l'accessibilité globale d'emirates.com en appliquant les critères de réussite 2.0 de niveau AA des WCAG.	Juin 2026	En cours – L'objectif d'achèvement demeure inchangé – Juin 2026

		Dans le cadre de nos efforts continus visant à améliorer le site Web pour tous les utilisateurs, nous réaliserons des tests d'utilisabilité à l'occasion desquels les participants présenteront un éventail de capacités cognitives et physiques en 2025. Cela garantira que le site est non seulement techniquement conforme aux principes WCAG, mais également parfaitement utilisable par toutes et tous. La recherche de participants ayant une diversité de besoins dans le cadre de notre cadence de tests d'utilisabilité est intégrée à nos méthodes de travail standard.
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Communication autre que les TIC

Emirates a mis en place une nouvelle stratégie d'accueil couvrant tous les aspects de la conception des services, du développement et de l'apprentissage, qui va permettre aux employés en contact avec les clients de proposer une expérience homogène.

Action	Progression pour atteindre les objectifs	Observations du rapport d'état d'avancement 1
Veiller à ce que tous les employés en contact avec les clients suivent la formation spécialisée sur les handicaps invisibles et l'autisme pour reconnaître l'autisme, assimiler les conseils pratiques pour assister les passagers souffrant de handicaps invisibles, réagir avec empathie et informer sur les systèmes d'assistance en place pour aider les passagers à l'aéroport.	En cours	En cours – À ce jour, 29 000 employés en contact direct avec la clientèle ont suivi la formation. Cette formation fait également partie du programme d'intégration des nouveaux arrivants.
Développement de l'offre de produits, services et solutions adaptés aux personnes souffrant de handicaps invisibles et d'autisme, incluant a) la reconnaissance d'un identifiant visuel, comme le cordon tournesol; b) une planification des voyages adaptée aux personnes autistes ; c) un guide sensoriel du terminal d'Emirates pour les personnes autistes ; d) un programme de répétition des voyages, etc.	Juin 2024	Clos - Emirates conçoit et propose des solutions aux clients atteints d'autisme et de sensibilités sensorielles, et s'est récemment vu attribuer le prix Centre d'autisme certifié™ pour sa plateforme dédiée (Terminal 3), en plus de tous les points d'enregistrement en ville. L'aéroport international de Dubai est également devenu le premier aéroport international à décrocher cette distinction. a. Emirates, en partenariat avec les aéroports de Dubai, a reconnu et adopté le cordon tournesol et a mis en place des prestations de services aux points de contact clients, notamment aux contrôles des

		<p>frontières et aux contrôles de sécurité.</p> <p>b. Un planificateur de voyage adapté à l'autisme a été mis au point et est accessible sur les sites Web d'Emirates et des aéroports de Dubai pour que les clients puissent télécharger et se familiariser avec les processus et les voyages à l'aéroport.</p> <p>c. Emirates s'est également associée à l'International Board of Credentialing and Continuing Educational Standards (IBCCES) pour recueillir des données en vue du développement de guides sensoriels.</p> <p>d. À la fin du 1^{er} rapport d'état d'avancement, Emirates a organisé cinq vols avec plusieurs centres d'autisme aux Émirats arabes unis, qui comprenaient également un vol ponctuel, pour célébrer le mois de sensibilisation mondiale à l'autisme.</p>
Sur demande, Emirates met son plan d'accessibilité à disposition des personnes souffrant de handicaps dans un format différent et dans les délais indiqués.	Juin 2024	Clos
Intégrer la sensibilisation au handicap à toute l'entreprise grâce à des campagnes de sensibilisation, pédagogiques et participatives.	En cours	En cours
Évaluation et introduction d'outils d'assistance interactifs (comme Be My Eyes, langue des signes en vidéo) pour les personnes malvoyantes ou non voyantes et les personnes malentendantes ou sourdes.	Juin 2025	En cours – L'objectif d'achèvement demeure inchangé – Juin 2025

Achats de biens, services et équipements

Emirates s'engage à garantir, lorsque c'est possible, l'accessibilité aux services, équipements et installations lors d'achats de services. Des exigences en matière d'accessibilité seront intégrées aux accords et contrats de services d'Emirates lors des achats.

Action	Progression pour atteindre les objectifs	Observations du rapport d'état d'avancement 1
Intégration d'exigences en matière d'accessibilité, le cas échéant, dans le processus d'achat et de demande de proposition de produits, services et installations numériques et physiques.	Juin 2025	En cours – L'objectif d'achèvement demeure inchangé – Juin 2025

Veiller à ce que les équipements et articles fournis par les prestataires de services au sol aux personnes souffrant de handicaps répondent aux exigences en matière d'accessibilité.	Juin 2025	En cours – L'objectif d'achèvement demeure inchangé – Juin 2025
Veiller à ce que les nouveaux achats de logiciels incluent des exigences en matière d'accessibilité, le cas échéant.	Juin 2025	En cours – L'objectif d'achèvement demeure inchangé – Juin 2025

Conception et fourniture de programmes et services

Action	Progression pour atteindre les objectifs	Observations du rapport d'état d'avancement 1
Officialiser la mise en place d'un conseil consultatif avec des communautés et associations représentant divers handicaps, comprenant des consultations annuelles avec les employés d'Emirates en contact avec les clients et des voyageurs fréquents.	Juin 2025 Juin 2026	<p>En cours – L'objectif d'achèvement demeure inchangé – Juin 2026.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une consultation annuelle avec les employés en contact direct avec la clientèle a été réalisée, ce qui a permis de communiquer des retours en continu sur les points à améliorer. • Dans le cadre de l'ambition de Dubai de devenir une destination de premier plan pour des voyageurs aux besoins divers, Emirates, en partenariat avec Dubai Economy and Tourism, a mené une enquête en plusieurs phases à l'aéroport, pour appréhender l'expérience des visiteurs ayant des besoins d'accessibilité et de leurs accompagnateurs durant leur séjour à Dubai.
Publier des rapports sur l'avancée de la LCA avec des échéances prédéterminées et informer les régulateurs de la LCA des publications des mises à jour des rapports sur l'accessibilité.	1er juin 2025	En cours – Le premier rapport d'état d'avancement pour le 1er juin 2024 a été remis.
Mettre à jour le Plan d'accessibilité d'Emirates tous les trois ans au minimum et informer les régulateurs de la LCA de la publication des mises à jour des plans d'accessibilité.	1er juin 2026	En cours – L'objectif d'achèvement demeure inchangé – Juin 2026

Transport

Emirates s'engage à veiller à ce que tous les transports qu'elle gère et contrôle soient accessibles ou proposent un service équivalent.

Les services de transport dans les aéroports de Dubai, y compris les transferts inter-terminaux, les trains, bus, etc. disposent d'options et d'équipements accessibles.

Bâtiments

Emirates s'engage à veiller à ce que les bâtiments qu'elle gère et contrôle soient accessibles ou proposent des équipements adéquats.

Dispositions du règlement sur les transports accessibles de l'OTC

En tant que grand transporteur soumis aux règlements de l'Office des transports du Canada, Emirates est tenue de respecter toutes les dispositions du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (DORS/2019-244) énoncées dans les Parties 1, 2, 3 et 7 applicables aux transporteurs étrangers.

Des informations détaillées concernant le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (DORS/2019-244) peuvent être consultées à l'adresse <https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/regulations/SOR-2019-244/index.html>

Informations sur les retours

Les retours reçus au cours de la période de référence via l'une des méthodes décrites dans la section Processus de commentaires et Formats alternatifs, n'étaient pas liés à l'accessibilité (retours communiqués via le mauvais canal).

Consultations

Entre mars et juin 2023, Hassell Inclusion a procédé à une série d'audits sur l'accessibilité du site Web au Royaume-Uni au nom de la CAA, qui a été jugée bonne.

En octobre 2023, Emirates a mené sa consultation annuelle avec les employés en contact direct avec la clientèle, ce qui a permis de communiquer des retours en continu sur les points à améliorer.

En décembre 2023, Emirates a également consulté l'International Board of Credentialing and Continuing Educational Standards (IBCCES) pour recueillir des données en vue du développement de guides sensoriels pour le hub d'Emirates à Dubai.

Entre septembre 2023 et mars 2024, Emirates s'est associée à l'International Board of Credentialing and Continuing Education Standards (IBCCES) pour soumettre les processus et installations de notre plateforme à l'audit. Sur la base du référentiel appliqué de l'IBCCES pour la santé, la pédagogie et le secteur de l'hôtellerie, nous étudions d'autres considérations susceptibles d'améliorer davantage l'expérience des clients présentant des troubles autistiques et des sensibilités sensorielles.

Entre 2023 et 2024, Emirates a organisé cinq vols avec plusieurs centres d'autisme aux Émirats arabes unis : Dubai Autism Centre, Safe Centre for Autism, Rashid Centre for People of Determination, et la New England Centre Children Clinic. Un vol ponctuel Emirates [a également été organisé](#) le 25 avril 2024 pour célébrer le mois de sensibilisation mondiale à l'autisme.

Emirates travaille avec différentes associations, notamment la Fondation américaine pour les aveugles et le Royal National Institute for the Blind, afin de tester l'accessibilité de notre site et pour améliorer l'expérience des utilisateurs.