



Autorité aéroportuaire du Grand Toronto

# Rapport d'étape sur le Plan d'accessibilité

2024



# Table des matières

Généralités .....	3
Nos progrès .....	4
Consultations .....	5
Rétroaction reçue .....	6
Environnement bâti .....	7
Transport.....	9
Technologies de l'information et des communications (TIC).....	10
Communications (autres que les TIC) .....	11
Conception et prestation de programmes et de services .....	12
Emploi .....	13
Approvisionnement en biens, en services et en installations .....	14
À venir en 2025 .....	15
Dispositions des règlements sur l'accessibilité de la Loi sur les transports au Canada.....	16
Nos partenaires en matière d'accessibilité .....	17

# Généralités

## Autres formats

Veillez communiquer avec nous au moyen de notre adresse courriel, notre numéro de téléphone, notre adresse postale, le formulaire de rétroaction ou nos médias sociaux indiqués sur cette page si vous souhaitez recevoir le Plan d'accessibilité, le présent rapport d'étape ou le processus de rétroaction dans un format adapté (p. ex. document imprimé, gros caractères, braille, format audio ou format électronique compatible avec les technologies d'adaptation).

### Adresse courriel



Gestionnaire, Assistance aux passagers  
[Point de contact en ligne avec le Service à la clientèle](mailto:customer_service@gtaa.com)  
[customer\\_service@gtaa.com](mailto:customer_service@gtaa.com)

### Numéro de téléphone



(416) 247-7678  
(nous acceptons les appels du service de relais vidéo à ce numéro)  
ou  
1 (866) 207-1690 (sans frais)

### Adresse postale



Gestionnaire, Assistance aux passagers  
Aéroport international Pearson de Toronto  
3111, promenade Convoir, case postale 6031  
Bureau aéropostal  
Toronto AMF, ON L5P 1B2  
Canada

## Médias sociaux



[X](#)



[Instagram](#)



[Facebook](#)



[LinkedIn](#)



[YouTube](#)

## Processus de rétroaction

Si vous souhaitez nous faire parvenir de la rétroaction sur la façon dont l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto (GTAA) met en œuvre son Plan d'accessibilité et ses rapports d'étape de 2023-2026, ou si vous avez rencontré des obstacles à Toronto Pearson, soit en tant que passagère ou passager, soit en tant que membre du personnel, n'hésitez pas à communiquer avec nous, de façon anonyme si vous le préférez. Communiquez avec nous en utilisant l'adresse courriel, le numéro de téléphone ou l'adresse postale ci-dessus, soumettez un formulaire de rétroaction en ligne par l'intermédiaire de notre site Web ou envoyez-nous un message direct sur nos médias sociaux à l'aide des liens fournis. Nos options de rétroaction fournissent un accusé de réception et vous offrent la possibilité de garder l'anonymat.

Notre gestionnaire, Assistance aux passagers, examine et conserve toute la rétroaction reçue.



[Formulaire de rétroaction](#)

Si votre rétroaction concerne les services des compagnies aériennes (enregistrement, embarquement, bagages ou assistance lors des déplacements), le contrôle de sécurité ou les douanes et l'immigration, veuillez utiliser les liens ci-dessous pour communiquer directement avec les intéressés:



[torontopearson.com/fr/contactez-nous](https://torontopearson.com/fr/contactez-nous)

[torontopearson.com/fr/compagnies-aeriennes](https://torontopearson.com/fr/compagnies-aeriennes)

Tous les dossiers de communication sont conservés pendant au moins sept ans, comme l'exige la réglementation applicable.

# Nos progrès

Conformément à la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA), nous avons publié notre premier Plan d'accessibilité le 1er juin 2023. Le 1er juin 2024, nous avons publié ce premier rapport d'étape, qui vise à communiquer au public les progrès réalisés dans la mise en œuvre de notre Plan d'accessibilité 2023-2026 – notre cheminement pour devenir l'aéroport le plus accessible au monde. Ce rapport démontre notre engagement à prévenir, à cerner et à éliminer les obstacles à Toronto Pearson ainsi qu'à réagir de façon proactive à la rétroaction que nous recevons, sans oublier nos efforts continus pour consulter les passagères et passagers et membres du personnel en situation de handicap.

C'est avec joie que nous rendons compte de nos réalisations dans sept domaines clés et précisons ce qui nous attend pour la prochaine année. Notamment, Toronto Pearson a été nommé le meilleur aéroport d'Amérique du Nord accueillant plus de 40 millions de passagers par le Conseil international des aéroports en 2023. Ce prestigieux prix, reconnu et célébré par les aéroports du monde entier, souligne l'engagement de Toronto Pearson à l'égard de l'excellence en matière d'expérience des passagères et passagers.

Cette année, l'une de nos plus grandes réalisations a été de recevoir la certification Or en matière d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen<sup>MC</sup> pour les aérogares 1 et 3. L'obtention de la certification Or de la Fondation Rick Hansen signifie que Toronto Pearson a été reconnu pour avoir dépassé les normes d'accessibilité et avoir déployé de grands efforts pour accroître l'accès de façon notable pour les personnes de toutes capacités. Cette réalisation témoigne des efforts que nous déployons pour faire de Toronto Pearson un chef de file mondial en matière d'accessibilité.

Nous sommes déterminés à rendre Toronto Pearson accessible pour toutes et tous et à conjuguer transport et plaisir. Bien que nous ayons réalisé des progrès importants, nous savons qu'il reste encore beaucoup à faire. Notre Plan d'accessibilité et notre rapport d'étape traduisent notre engagement à éliminer les obstacles et à créer une expérience sécuritaire et enrichissante pour tous les voyageurs et voyageuses. Grâce à votre rétroaction et à notre passion pour l'innovation, la collaboration et l'adaptation, nous sommes enthousiastes à l'idée de poursuivre ce parcours ensemble, en faisant de Toronto Pearson un endroit accueillant pour tous, aujourd'hui et demain.

**Kurush Minocher,**  
**directeur général,**  
**Expérience client et**  
**relations avec les**  
**compagnies**  
**aériennes**



# Consultations

Nos efforts de consultation ont été essentiels à l'orientation de nos actions. Nous réjouissons d'avoir respecté, voire surpassé, bon nombre de nos engagements en matière d'accessibilité, tout en donnant aux personnes ayant une expérience vécue les moyens d'orienter notre approche et les occasions pour le faire. Nous sollicitons systématiquement la rétroaction de nos partenaires locaux et nationaux, des passagères et passagers en situation de handicap de même que de nos employées et employés alors que nous nous efforçons de constamment améliorer l'aéroport afin qu'il soit entièrement exempt d'obstacles.

En vue du présent rapport d'étape, les mesures suivantes ont été prises pour veiller à la consultation de façon significative et accessible de nos partenaires de défense des droits, de nos passagères et passagers en situation de handicap et des membres du personnel. Pour toutes les consultations, diverses options d'accessibilité étaient disponibles, comme le sous-titrage et l'interprétation gestuelle en direct.

## Consultation des partenaires communautaires

- Nous avons une liste, constamment en expansion, de groupes de personnes en situation de handicap, de partenaires de défense des droits, d'organismes communautaires et de membres du public à qui nous demandons de la rétroaction : nous les avons invités à une séance de consultation virtuelle.
- Cette présentation accessible avait pour objectif de discuter du contenu et de l'élaboration du présent rapport d'étape. Les personnes participantes ont formulé des commentaires encourageants et positifs au sujet de nos progrès et ont validé nos initiatives en matière

d'accessibilité, qui ont toutes été intégrées au présent rapport d'étape, après avoir fait part de leur rétroaction à ce sujet.

- Cette séance a occasionné d'autres résultats bénéfiques, comme l'amélioration des partenariats communautaires et l'établissement de relations avec les intervenantes et intervenants.

## Groupe de discussion de l'équipe consultative sur l'accessibilité de ProHara

- Nous avons organisé et animé un groupe de discussion virtuel (mené par ProHara, notre partenaire en matière d'accessibilité), avec des passagères et passagers en situation de handicap ayant des expériences et des parcours variés des quatre coins du pays.
- Nous avons obtenu de la rétroaction sur la prévention, le repérage et l'élimination des obstacles, ainsi que sur le présent rapport d'étape, qui nous est utile pour nous assurer que les expériences vécues par les passagères et les passagers en situation de handicap se reflètent dans le rapport d'étape et dans nos efforts continus.

## Séance de travail avec le groupe-ressource Sky's The Limit pour le personnel de la GTAA

- Notre équipe de projet a été invitée à faire une présentation lors d'une réunion du groupe-ressource Sky's The Limit pour le personnel de la GTAA, qui se concentre sur l'accessibilité, afin de donner une occasion aux membres du personnel en situation de handicap de fournir une orientation, de la rétroaction et des commentaires, éléments qui ont ensuite été intégrés au présent rapport d'étape.

# Rétroaction reçue

Au cours de la dernière année, nous avons recueilli et consigné toute la rétroaction liée au Plan d'accessibilité et à tous les obstacles rencontrés à l'aéroport Toronto Pearson par les passagères et passagers ou les employées et employés. La rétroaction des passagères et passagers en situation de handicap, des membres du personnel et des partenaires de défense des droits a été et continue d'être essentielle pour éclairer nos améliorations en matière d'accessibilité et en faciliter la mise en œuvre.

Nous maintenons nos voies de communication ouvertes, offrons à nos passagères et passagers ainsi qu'à nos employées et employés de multiples façons de fournir de la rétroaction et consignons soigneusement nos réponses afin d'assurer la transparence de nos propos et la responsabilisation.

Depuis la publication de notre Plan d'accessibilité, nous avons reçu de la rétroaction par téléphone, par courriel, et au moyen de sondages proposés sur notre site Web, des unités de rétroaction et des codes QR dans les aérogares, de même que des sondages numériques ou en personne.

Nous n'avons pas reçu beaucoup de rétroaction au sujet de notre Plan d'accessibilité au cours de la dernière année, mais les commentaires reçus portaient principalement sur des éléments des sections concernant l'emploi et l'environnement bâti. Voici des exemples de la façon dont nous avons réagi à la rétroaction sur l'accessibilité :

## Ce que nous avons entendu

- Les membres du personnel nous ont posé des questions sur la façon dont la GTAA s'assure que ses futurs employés et employées en situation de handicap pourront accéder à leur poste ou espace de travail.
- Les passagères et passagers, les parents et les groupes de défense des droits ont fourni de la rétroaction sur la façon d'améliorer l'expérience à l'aéroport pour les personnes autistes ou neurodivergentes.
- Les passagères et passagers ont fourni de la rétroaction demandant l'amélioration de l'offre de places assises partout dans les aérogares.

## Comment nous avons réagi

- Nous avons collaboré avec la Fondation Rick Hansen pour effectuer des évaluations et formuler des recommandations sur l'accessibilité des espaces de travail.
- Nous avons créé le nouveau programme « À vos marques, prêts, volez avec YYZ » en partenariat avec Autisme Ontario et Air Transat. Nous avons accueilli plus de 100 personnes et familles pour une expérience immersive qui comprenait l'enregistrement, le contrôle de sécurité, le contrôle de Douanes Canada et l'embarquement dans un vrai aéronef.
- Nous avons installé dans les aérogares 1 et 3 88 nouvelles places assises à l'intérieur et 70 à l'extérieur; nous les avons disposées tous les 15 à 30 mètres pour plus de commodité.
- Nous avons lancé un programme afin d'ajouter des sièges accessibles près des portes.

# Environnement bâti

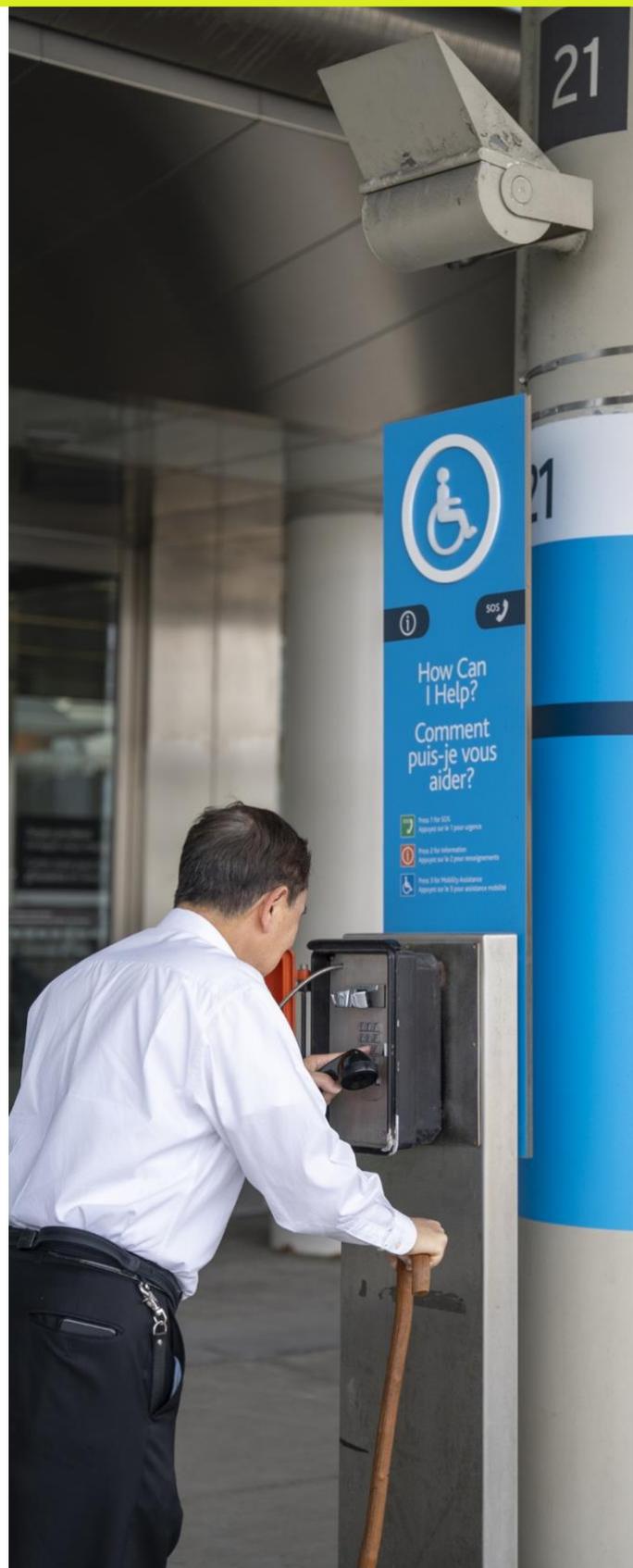
Nous poursuivons nos efforts pour rehausser, faciliter et soutenir votre parcours à Toronto Pearson. Pour ce faire, il est important de veiller constamment au maintien d'un environnement entièrement exempt d'obstacles en les cernant, en les prévenant et en les éliminant.

## Nos priorités cette année :

Les mesures que nous avons prises ont mené à d'importants investissements dans l'infrastructure qui se sont traduits par une amélioration notable de l'accessibilité à Toronto Pearson. Par conséquent, c'est avec joie que nous vous faisons part des progrès importants réalisés dans la mise en œuvre plus de 1 400 changements en matière d'accessibilité dans l'ensemble de notre environnement bâti. Ces efforts se poursuivront alors que nous travaillons à accomplir nos autres engagements. De plus, nous annonçons avec fierté que les aéroports 1 et 3 ont chacune obtenu la certification Or en matière d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen.

## Engagements accomplis :

- Ajout de plus de 50 systèmes de sonorisation assistée (technologie de boucle à induction) à divers points de service dans les aéroports 1 et 3, notamment les comptoirs d'enregistrement des compagnies aériennes, les bureaux de transport au sol et de services réservés, les portes d'embarquement et les chapelles.
- Installation de 13 nouveaux dispositifs d'ouverture automatique sur les portes des toilettes universelles et des salles d'allaitement à l'aéroport 1.
- Ouverture d'un nouvel espace de tranquillité en avril 2024 dans notre hall d'entrepiste des aéronefs des aéroports 1 et 3.



## Comment nous avons dépassé les attentes :

- Retrait de la plateforme surélevée de la chapelle de l'aérogare 1 pour s'assurer que l'espace est à niveau et accessible à tout le monde.
- Installation de podiums à hauteur réglable dans les chapelles des aérogares 1 et 3.
- Installation de dispositifs d'ouverture automatique sur les portes des chapelles et des salles de prière interconfessionnelle.
- Installation de pellicule givrée sur les panneaux en verre robuste et de bandes de vision sur les portes coulissantes dans les aérogares 1 et 3 pour rendre les portes coulissantes plus visibles et plus faciles à repérer.
- Amélioration de l'éclairage dans les vestibules d'ascenseurs au rez-de-chaussée de l'aérogare 1.
- Amélioration de l'affichage dans les espaces pour les passagers en intégrant du texte et des symboles en relief ainsi que des indications en braille.
- Installation du symbole d'accès universel du côté du verrou de toutes les cabines de toilettes accessibles existantes afin qu'il soit plus facile de les repérer et d'y accéder.
- Mise à niveau des accessoires dans les vestiaires assistés des aérogares 1 et 3 avec l'ajout de sièges rabattables ou de bancs, de barres d'appui et de niches pour le savon pour plus de commodité.
- Ajout d'un support dorsal adéquat à toutes les toilettes des cabines accessibles et les toilettes universelles des aérogares 1 et 3.
- Installation de dispositifs de signalisation visuelle d'alarme-incendie supplémentaires dans les aérogares 1 et 3, notamment dans les vestibules des garages à étages et dans les toilettes de l'aérogare 3. Cette mesure assure une couverture visuelle adéquate des alarmes dans tous les espaces publics afin d'améliorer la sécurité et la conscience des situations d'urgence pour les personnes sourdes ou malentendantes.
- Installation d'indicateurs tactiles aux paliers supérieurs de tous les escaliers des aérogares 1 et 3, notamment dans les garages à étages adjacents. Les indicateurs tactiles sont des surfaces en acier, en porcelaine ou en caoutchouc de couleur contrastante avec des dômes tronqués (bosses qui peuvent être détectées sous le pied) qui indiquent aux personnes aveugles de s'arrêter et d'évaluer leur environnement avant de poursuivre leur chemin
- Installation d'une variété de places assises, soit 88 au total, à des intervalles de 15 à 30 mètres le long de toutes les voies principales de déplacement intérieures. Les sièges sont de différentes hauteurs, avec ou sans dossiers ou accoudoirs, pour convenir à différentes préférences.
- Construction d'un nouvel espace de travail accessible pour les passagères et passagers à l'aérogare 1 en partenariat avec Rogers.

# Transport

À Toronto Pearson, nous savons que les options de transport accessibles sont essentielles pour offrir à nos passagères et passagers des déplacements harmonieux. Notre solide gamme d'options est conçue afin que tout le monde puisse arriver et repartir de la façon de son choix.

## Nos priorités cette année :

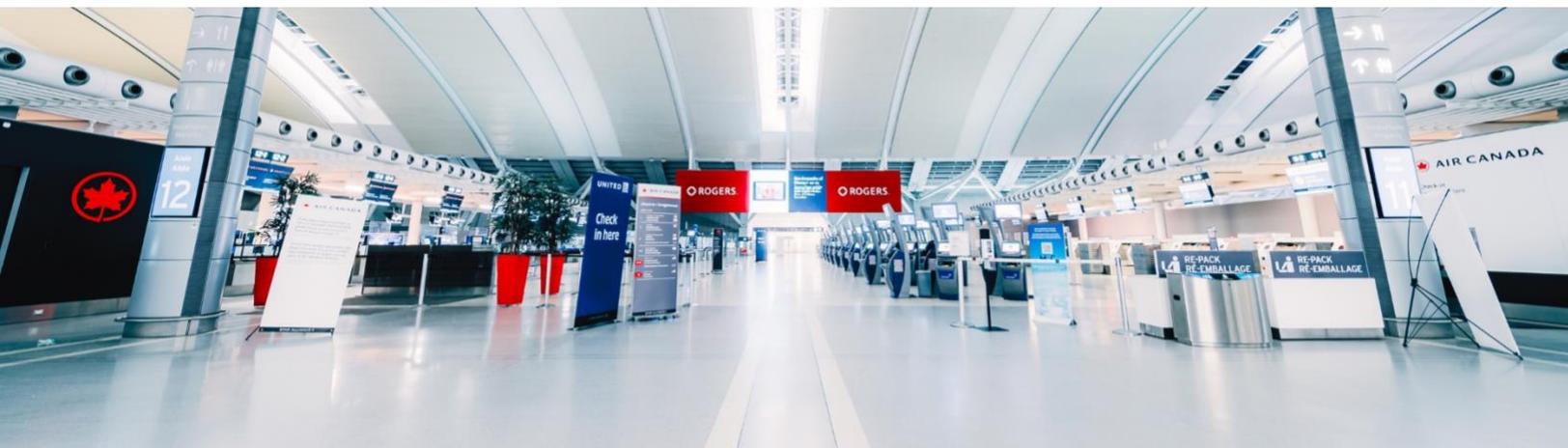
Nous avons déployé beaucoup d'efforts pour rehausser la sécurité et faciliter la circulation des personnes aux entrées de l'aéroport dans le but d'améliorer l'accessibilité, d'éviter toute confusion et de réduire le risque d'accidents.

## Engagements accomplis :

- À l'extérieur des 2 aérogares, les bordures de 17 trottoirs ont été peintes en jaune vif afin d'améliorer la visibilité des bords des passages pour piétons le long des routes. Les bandes de couleur ainsi créées ont également permis d'augmenter la visibilité des zones de transit et servent d'avertissement pour les piétons et les conducteurs.
- Dans les garages à étages des aérogares 1 et 3, entre les aires de stationnement

accessibles et les vestibules des ascenseurs, nous avons délimité 14 passages pour piétons en ajoutant un motif de hachures croisées au sol à l'aide de peinture jaune à contraste élevé. Cette mesure permet de s'assurer que les personnes qui utilisent les stationnements accessibles ont un moyen sûr et direct d'accéder au vestibule des ascenseurs à partir de l'allée adjacente.

- Nous avons installé plus de 90 indicateurs tactiles le long des bordures des aérogares 1 et 3, où il y a un changement de niveau du trottoir à la voie réservée aux véhicules.
- Des bandes jaunes contrastantes ont été ajoutées au sommet et au bas des rampes extérieures et le long des bordures extérieures des marches à l'aérogare 3 pour accroître la visibilité.
- Une gamme variée de nouvelles places assises ont été installées à des intervalles de 15 à 30 mètres le long du trottoir extérieur des terminaux, pour un total de 70 nouveaux sièges extérieurs avec ou sans dossiers ou accoudoirs. Tous les nouveaux sièges sont robustes, étanches et conçus pour contraster avec les couleurs environnantes.



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

Nos TIC jouent un rôle important dans l'amélioration de l'expérience des passagères et passagers en situation de handicap à l'aéroport. Notre objectif est de faire en sorte que nos technologies permettent non seulement aux passagères et passagers en situation de handicap de voyager en toute confiance, mais contribuent également à la création d'une expérience de voyage plus harmonieuse pour tout le monde.

## Nos priorités cette année :

Le fait de nous documenter sur nos offres actuelles et éventuelles en matière de TIC et de les évaluer soigneusement nous permet de prendre des décisions stratégiques afin de maximiser les avantages pour nos passagères et passagers. Nous analysons le potentiel de nos systèmes actuels et nous étudions et évaluons des options qui pourraient être intégrées à tous les aspects du parcours des passagères et passagers.

## Engagements accomplis :

- Installation de plus de 500 nouvelles bornes libre-service accessibles dans diverses zones d'enregistrement des compagnies aériennes et dans les aires de contrôle de Douanes Canada aux aéroports 1 et 3.
- Élaboration de nouvelles procédures d'exploitation normalisées en matière d'accessibilité pour notre service des relations et de la communication avec les intervenantes et intervenants. Ces procédures comprennent la diffusion et la distribution de rapports mensuels sur l'accessibilité sur notre site Web, ce qui donne l'occasion d'examiner et de régler plus efficacement les problèmes d'accessibilité.
- Examen de la conformité du site Web de Toronto Pearson par une tierce partie. Le site a depuis fait l'objet d'une série de mises à jour visant à simplifier le langage, à faciliter la navigation et à améliorer l'accès à l'information accessible.
- Établissement d'objectifs de recherche préliminaires pour analyser de nouvelles technologies d'orientation et évaluer la longévité des technologies adaptatives actuelles.
- Augmentation de la connaissance par nos employées et employés des options de technologie d'assistance grâce aux efforts du nouveau groupe-ressource pour le personnel axé sur l'accessibilité, Sky's The Limit.



# Communications (autres que les TIC)

À Toronto Pearson, nous utilisons de multiples plateformes, tribunes et voies de communication pour communiquer stratégiquement avec notre personnel et notre clientèle. Il est essentiel de veiller à ce que toutes les communications soient offertes de façon accessible et inclusive pour assurer la réussite et la sécurité de nos activités.

## Nos priorités cette année :

Nous croyons que notre présence active sur nos plateformes en ligne, soit X, Instagram, Facebook, YouTube et LinkedIn, peut aider à nous assurer que les passagers en situation de handicap ont accès à l'information dont ils ont besoin. Qu'il s'agisse de mises à jour opérationnelles ou de renseignements sur nos services d'interprétation vidéo en langue ASL, nous voulons utiliser toutes nos ressources pour accroître la sensibilisation de façon inclusive.

## Engagements accomplis :

- C'est avec fierté que nous annonçons que nous avons rendu nos médias sociaux plus accessibles et que nous continuons d'apprendre comment intégrer au mieux des fonctions d'accessibilité, comme le texte de remplacement, afin d'améliorer l'expérience utilisateur pour les passagères et passagers et les membres du public en situation de handicap.
- Nous avons ajouté sept événements à notre liste de journées et de mois de sensibilisation : la Journée mondiale du braille, la Semaine de célébration de la neurodiversité, la Journée lavande, le Mois de la fierté des personnes handicapées, la Journée internationale des personnes âgées, le Mois de sensibilisation au TDAH et la Journée mondiale de la vue. Nous articulons autour de chaque événement une énergique campagne de communication pour le personnel, les passagères et passagers et la communauté aéroportuaire.



# Conception et prestation de programmes et de services

Nous nous enorgueillons de notre éventail diversifié de programmes et de services visant à soutenir les personnes en situation de handicap, dont les dispositifs d'aide à la mobilité et les bornes de recharge pour appareils électriques, les cartes MagnusCards®, le programme de cordons de tournesol, les chiens de thérapie et bien plus encore. Notre équipe de l'expérience passager travaille avec diligence pour offrir nos programmes et services d'une façon qui favorise une atmosphère accessible et inclusive qui procure choix, confort et indépendance.

## Nos priorités cette année :

Après avoir travaillé fort pour mettre en place nos programmes et nos services actuels, nous avons concentré notre attention sur la sensibilisation à nos services tout en développant nos partenariats communautaires.

## Engagements accomplis :

- Partenariat avec le Conseil des aéroports du Canada et des aéroports canadiens pour élaborer et mettre en œuvre un programme national de formation en matière d'accessibilité à l'échelle du Canada. Ce programme assure la conformité au Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées. Grâce à cette formation, le personnel de l'aéroport qui interagit avec les passagères et passagers sera en mesure d'offrir une expérience uniforme, peu importe la destination.

- Mise sur pied, dans les aéroports, de plus de dix séances de formation pour le Programme de dressage des Chiens-Guides de la Fondation des Lions du Canada. Ces activités mensuelles permettent aux chiens-guides en formation de prendre part à une expérience de simulation dans un aéroport, ce qui comprend l'enregistrement, le contrôle de sécurité, le contrôle de Douanes Canada et l'embarquement dans un aéronef, grâce à nos partenaires de WestJet.
- Tenue de trois activités de sensibilisation en personne afin que tout le personnel de Toronto Pearson en apprenne davantage sur le programme de cordons de tournesol et sur la façon dont ce programme aide les passagères et passagers ayant des handicaps cachés qui pourraient avoir besoin de plus de temps ou de soutien pendant leur parcours.
- Tenue de « À vos marques, prêts, volez avec YYZ », maintenant un événement annuel, en partenariat avec Autisme Ontario et Air Transat, qui crée une expérience de voyage pratique pour les passagères et passagers neurodivergents en les familiarisant avec l'aéroport et en réduisant les obstacles aux voyages.



# Emploi

Tout le monde a sa place à Toronto Pearson. Notre engagement à l'égard de l'accessibilité signifie que nous acceptons les gens pour qui ils sont, et cela s'applique à tout le personnel de l'aéroport. Que vous travailliez pour la GTAA ou que vous fassiez partie de la communauté générale du personnel de Toronto Pearson, nous veillons à ce que notre milieu de travail soit sûr et inclusif. À la GTAA, nous nous efforçons d'offrir des mesures d'adaptation harmonieuses et nous voulons créer une culture où l'on soutient et défend tous les employés et employées, dont les personnes en situation de handicap.

## Nos priorités cette année :

Nous avons travaillé fort pour mettre en place les outils et les cadres nécessaires à la création d'un milieu de travail accessible qui favorise un sentiment d'appartenance. Nous avons mis l'accent sur l'établissement de priorités pour le perfectionnement des compétences au sein de notre effectif afin de favoriser la sensibilisation concertée et d'enrichir nos canaux de communication avec nos employées et employés. Ces mesures comprennent des programmes de formation qui portent sur l'environnement bâti et l'établissement de partenariats.

## Engagements accomplis :

- Sondage sur la diversité à l'échelle de la GTAA pour en apprendre davantage sur les employées et employés et leurs capacités diverses.
- Mise en place de notre premier groupe-ressource interne pour le personnel entièrement consacré à l'accessibilité : Sky's The Limit. La mise sur pied de ce groupe procure plusieurs avantages comme la création d'un espace collaboratif et sécuritaire pour les employées et employés

passionnés par l'accessibilité afin qu'ils puissent partager leurs expériences vécues, tisser des liens et travailler avec les autres services pour créer une vision commune en matière d'inclusion pour la GTAA.

- Organisation d'activités de sensibilisation axées sur l'accessibilité et participation à celles-ci, notamment :
  - Visite de Stephanie Cadieux, dirigeante principale de l'accessibilité du Canada, qui s'est adressée au personnel à l'occasion de la Semaine nationale de l'accessibilité.
  - Visite de Joze Piranian à titre de conférencier d'honneur à l'occasion de la Journée internationale des personnes en situation de handicap, qui a parlé à nos employées et employés des handicaps, de la neurodiversité et de l'inclusion dans les milieux de travail.
  - Participation au gala SANS LIMITES 2023 d'Olympiques spéciaux.
  - Visite de l'hôpital de réhabilitation pour enfants Holland Bloorview et participation à la collecte de fonds Capes for Kids.
- Poursuite de notre partenariat avec ACCES Employment pour soutenir nos efforts de recrutement de personnes en situation de handicap en recherche d'emploi.
- Formation d'appoint approfondie sur les programmes d'accessibilité pour tous les représentants et représentantes des services aux passagères et passagers de la GTAA.
- Partenariat avec la Fondation Rick Hansen pour commencer à évaluer l'accessibilité de l'environnement bâti des espaces de travail de la GTAA.

# Approvisionnement en biens, en services et en installations

La diversité en matière d'approvisionnement social et de fournisseurs signifie que la GTAA travaille intentionnellement avec divers fournisseurs, dont des entreprises exploitées par des membres de groupes minoritaires et des personnes en situation de handicap. En accordant la priorité à la diversité pour ce qui est de nos fournisseurs, nous visons à créer des occasions égales de travailler avec nous pour les fournisseurs des groupes historiquement sous-représentés.

Qu'il s'agisse de petits achats courants ou de gros contrats pluriannuels, nous valorisons la collaboration avec des fournisseurs qui reflètent notre communauté diversifiée. Nous priorisons l'accessibilité dans nos contrats, ce dont témoignent nos programmes continus de gestion des fournisseurs et d'assurance de la qualité.

## Nos priorités cette année :

Nous avons fait en sorte d'en apprendre davantage sur nos fournisseurs actuels.

Ce sont plus de 400 entreprises qui contribuent aux activités de Toronto Pearson. Afin d'améliorer de façon mesurable la diversité des fournisseurs et l'accessibilité, nous avons commencé par l'évaluation de notre situation actuelle.

## Engagements accomplis :

- Ajout de l'approvisionnement social comme paramètre noté des critères d'évaluation des demandes de proposition.
- Établissement de relations avec des agences de recrutement représentant des fournisseurs diversifiés.
- Élaboration et mise en œuvre d'une liste de vérification et d'un outil de production de rapports sur la diversité des fournisseurs dans notre système en ligne. Nous avons transmis des instructions et des renseignements à toute notre communauté de fournisseurs, qui sont à présent en train de mettre à jour leur profil.



# À venir en 2025

Notre prochain rapport d'étape sera publié le 1er juin 2025. Nous continuerons de travailler au respect des engagements définis dans notre Plan d'accessibilité de 2023-2026 afin que tout le monde puisse accéder aux joies du transport aérien dans un environnement sécuritaire, accueillant et exempt d'obstacle. Nous nous efforçons de faire de Toronto Pearson l'aéroport le plus accessible au monde, ce qui signifie que nous devons prendre des mesures quotidiennes pour atteindre notre objectif.

Au cours de la prochaine année, nous accorderons la priorité à plusieurs engagements :

- Mise en place du Conseil sur l'accessibilité de Toronto Pearson pour fournir une orientation et de la rétroaction continue sur les initiatives d'accessibilité.
- Évaluation des espaces de travail de la GTAA par la Fondation Rick Hansen.
- Élaboration du Guide de communications inclusives de Toronto Pearson afin d'accroître l'uniformité et l'utilisation des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité.
- Mise en œuvre de la formation nationale sur l'accessibilité issue du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées auprès des membres clés du personnel qui interagissent avec les passagères et passagers.
- Mise en place d'une formation sur les handicaps et l'accessibilité axée sur les employés et employés internes et les membres de la direction.



# Dispositions des règlements sur l'accessibilité de la Loi sur les transports au Canada

Comme la GTAA est considérée comme un exploitant de gare faisant partie du réseau de transport fédéral en tant que fournisseur de services de transport en vertu de la Loi sur les transports au Canada (LTC), le présent rapport d'étape sur le Plan d'accessibilité a été élaboré conformément aux règlements, principes et dispositions applicables des lois suivantes portant sur l'accessibilité :

## Rapports d'étape

Règlements découlant de la LTC et règlements découlant de la LCA :

- LCA – Principes
- LCA, partie 4, Obligations des entités réglementées – Entités réglementées dans le réseau de transport : Rapports d'étape
- LCA – Règlement canadien sur l'accessibilité – Rapports d'étape
- Office des transports du Canada, LCA – Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles – Rapports d'étape
- CTA, partie 5, transports accessibles pour les personnes handicapées

## Ressources supplémentaires :

- Gouvernement du Canada, [Lignes directrices sur le Règlement canadien sur l'accessibilité : rapports d'étape](#), 17 mars 2023
- Office des transports du Canada, [Guide concernant les processus de rétroaction sous le régime de la Loi canadienne sur l'accessibilité et du Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles](#), 22 décembre 2021
- LTC – Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH), partie 1 et partie 4, sections 1 et 2

## Avis aux organismes :

Dans les 48 heures suivant la publication du présent rapport d'étape et de son processus de rétroaction, les organismes suivants ont été avisés :

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

Si des modifications ou des changements sont apportés au présent rapport d'étape et aux renseignements qu'il contient, les mêmes organismes énumérés ci-dessus en seront avisés au moment de la publication.

# Nos partenaires en matière d'accessibilité

