



Autorité aéroportuaire du Grand Toronto

Rapport d'étape relatif au Plan sur l'accessibilité

2025

Table des matières

Généralités.....	3
Nos progrès	5
Technologies de l'information et des communications	6
Communications autres que les technologies de l'information et des communications	7
Approvisionnement en biens, en services et en installations	8
Conception et prestation de programmes et de services..	9
Transportation.....	11
Environnement bâti.....	12
Emploi	14
Dispositions des règlements sur l'accessibilité de la <i>Loi sur les transports au Canada</i>	15
Renseignements sur la rétroaction	16
Consultations.....	17
À venir	20
Nos partenaires en matière d'accessibilité.....	21

Généralités

Formats adaptés

Si vous avez besoin d'un format adapté du Plan sur l'accessibilité 2023-2026, de nos rapports d'étape de 2024 ou de 2025 ou du processus de rétroaction, veuillez communiquer avec nous en utilisant l'adresse courriel, le numéro de téléphone, l'adresse postale, le formulaire de rétroaction ou les médias sociaux qui figurent sur cette page.

Nous ferons en sorte que les formats adaptés demandés soient fournis comme suit :

- **Document imprimé** – au plus tard 15 jours après la réception de la demande.
- **Gros caractères** – au plus 15 jours après la réception de la demande.
- **Braille** – au plus tard 45 jours après la réception de la demande.
- **Format audio** – au plus tard 45 jours après la réception de la demande.
- **Format électronique compatible avec les technologies d'adaptation destinées à aider les personnes en situation de handicap** – au plus tard 15 jours après la réception de la demande.

Personne désignée pour recevoir la rétroaction ou fournir des formats adaptés

Personne-ressource désignée : Gestionnaire, Assistance aux passagers

Adresse courriel



Gestionnaire,
Assistance aux passagers
customer_service@gtaa.com

Numéro de téléphone



Numéro direct : 416-247-7678 (nous acceptons les appels du service de relais vidéo à ce numéro)

Numéro sans frais : 1-866-207-1690

Adresse postale



Gestionnaire, Assistance aux passagers
Aéroport international Pearson de Toronto
3111, promenade Convair,
case postale 6031
Bureau aéroportal
Toronto (Ontario) L5P 1B2

Médias sociaux



[X](#)



[Instagram](#)



[Facebook](#)



[LinkedIn](#)



[YouTube](#)



[TikTok](#)

Processus de rétroaction

Si vous avez de la rétroaction à nous faire au sujet du Plan sur l'accessibilité mis en œuvre par l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto (GTAA) et de ses rapports d'étape 2023-2026, ou si vous avez rencontré des obstacles à Toronto Pearson, soit en tant que passager, soit en tant que membre du personnel, n'hésitez pas à communiquer avec nous, de façon anonyme si vous le préférez.

Pour ce faire, vous pouvez utiliser l'adresse courriel, le numéro de téléphone ou l'adresse postale ci-dessus, soumettre un formulaire de rétroaction en ligne par l'intermédiaire de notre site Web ou nous envoyer directement un message sur nos médias sociaux à l'aide des liens fournis. Au moment de transmettre la rétroaction, vous pouvez demander un accusé de réception, et vous avez 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 Douanes Canada et l'immigration, veuillez utiliser les liens ci-dessous pour communiquer directement avec les personnes-ressources.

Contactez-nous :

torontopearson.com/fr/contactez-nous

Compagnies aériennes et destinations :

torontopearson.com/fr/compagnies-aeriennes



Pour en savoir plus sur l'accessibilité à Toronto Pearson, veuillez consulter notre page sur l'accessibilité : torontopearson.com/fr/installations-services-accessibilite

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

Droit d'auteur © 2025. Autorité aéroportuaire du Grand Toronto Tous droits réservés.

Le présent document a été créé avec le soutien de ProHara Inc., l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto en est propriétaire. Le document est protégé par les dispositions législatives canadiennes sur le droit d'auteur. Sauf disposition contraire prévue dans celles-ci, aucune partie de la présente publication ne peut être copiée, reproduite ou stockée dans un système d'extraction ou transmise sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit (notamment par moyen électronique ou mécanique, ou sous forme de photocopie ou d'enregistrement), sans l'autorisation écrite du titulaire du droit d'auteur. L'utilisation ou la distribution non autorisée peuvent justifier des poursuites judiciaires.

Nos progrès

Conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, le 1er juin 2023, nous avons publié notre premier Plan sur l'accessibilité 2023-2026 – notre cheminement pour devenir l'aéroport le plus accessible au monde. Le 1er juin 2024, nous avons publié notre premier rapport d'étape. Aujourd'hui, le 1er juin 2025, nous publions notre deuxième rapport d'étape pour informer le public des progrès réalisés au cours des 12 derniers mois quant à l'atteinte des objectifs énoncés dans le Plan sur l'accessibilité 2023-2026.

Nous sommes heureux de vous faire part de nos réalisations en ce qui a trait à l'amélioration de l'accessibilité de l'aéroport dans les sept principaux domaines d'intérêt, et de vous présenter ce qui nous attend pour la prochaine année, notamment la conception de notre Plan sur l'accessibilité 2026-2029.

Voici les points saillants des progrès réalisés cette année:

- Nous avons mis en place des notifications de voyage qui affichent des mises à jour en temps réel directement sur les téléphones des passagers, leur permettant ainsi d'explorer l'aéroport en attendant l'embarquement.
- Soucieux de l'innovation et de l'autonomisation des passagers, nous avons lancé un projet pilote de robotique propulsée par l'intelligence artificielle où des robots de type « Suivez-moi » (« Follow Me ») suivent les passagers dans leurs déplacements dans l'aéroport et les aident à transporter leurs bagages.
- Nous sommes particulièrement fiers d'avoir reçu le prix Corporate Patron de 2024, décerné par les Chiens-Guides de la Fondation des Lions du Canada (CGFLC). Ce prix souligne notre service exceptionnel et notre engagement à soutenir les personnes en situation de handicap qui se déplacent dans l'aéroport avec l'aide de chiens-guides.

Bien que nous ayons réalisé des progrès importants, nous savons qu'il reste encore beaucoup à faire. Nous voulons dépasser les normes de l'industrie en mettant les innovations intelligentes, inclusives et accessibles au cœur de nos plans. Notre vision est de redonner la joie du voyage, d'où l'extrême importance de l'accessibilité. C'est pourquoi la conception inclusive, l'innovation et la valorisation du passager, qui prime sur tout, font partie intégrante de nos activités.

Kurush Minocher

Directeur commercial par intérim



Technologies de l'information et des communications

À Toronto Pearson, nous nous efforçons de mettre en œuvre des technologies novatrices qui maximisent les effets positifs pour les passagers en situation de handicap. Nous tirons parti des nouvelles technologies pour adapter notre aéroport à l'ère numérique et pour offrir une expérience passager de calibre mondial.

Nos priorités cette année

Cette année, nous avons mis l'accent sur l'offre de technologies flexibles et novatrices qui aident les passagers en situation de handicap. Des partenariats fructueux ont propulsé nos progrès bien au-delà des pratiques normalisées pour offrir aux passagers une variété d'options technologiques qui redéfinissent et améliorent leur expérience aéroportuaire.

Promesses tenues

- Nous avons installé les cent bornes libre-service restantes (sur un total de 600) dans les zones d'enregistrement des compagnies aériennes et dans les zones de Douanes Canada, qui comportent des éléments accessibles comme des images tactiles, des points de transaction à hauteur réglable, l'intégration de prises audio, des vidéos de démonstration visuelle améliorées et plus encore.
- Nous avons installé des codes QR aux portes d'embarquement, ce qui permet aux passagers d'accéder à de l'information en temps réel directement à partir de leurs appareils intelligents et de voir ce qui est affiché à l'écran des portes d'embarquement.

Ainsi, ils ne rateront pas de mises à jour importantes de la compagnie aérienne (p. ex. « embarquement immédiat »). Grâce à une telle initiative, les passagers restent informés et peuvent se promener sans souci dans les aéroports.

- Nous avons réalisé des vidéos avec divers messages en langue des signes américaine (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ), par exemple un message qui dit « Bienvenue à l'aéroport Pearson de Toronto et bon voyage », et les avons diffusées sur divers écrans aux aéroports 1 et 3.
- Nous avons assuré le suivi, la surveillance et la production de rapports de manière régulière à l'égard de l'utilisation de notre technologie accessible et adaptée afin que les décisions futures tiennent compte des données des utilisateurs.
- Nous avons conclu un partenariat avec l'Institut national canadien pour les aveugles pour effectuer une évaluation de l'accessibilité du site Web et mettre en œuvre des correctifs pour améliorer les capacités du lecteur d'écran.
- Nous avons mis en œuvre un nouveau processus interne pour examiner les exigences en matière d'accessibilité de tous les documents avant leur téléversement sur notre site Web.
- Nous avons réalisé un projet de mise à jour visuelle du site Web qui a permis l'amélioration constante de l'expérience sur torontopearson.com pour ce qui est de l'accessibilité.

Communications autres que les technologies de l'information et des communications

L'aéroport reconnaît l'importance primordiale des communications claires et accessibles pour offrir une expérience de voyage sans heurt et sans stress à tous les passagers. Qu'il s'agisse de mises à jour en temps réel sur les vols ou d'aide pour faciliter l'orientation, une communication efficace est importante pour que les passagers puissent se déplacer en toute confiance dans l'aéroport.

Nos priorités cette année

Cette année, nous avons mis l'accent sur l'utilisation de nos canaux de communication pour mieux faire connaître les programmes et services accessibles que nous offrons aux passagers et aux employés.

Promesses tenues

- Nous avons introduit l'utilisation du logo du programme Cordons de tournesol pour les personnes ayant un handicap invisible, qui représente les handicaps invisibles, dans toutes les lignes de services d'assistance douanières de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA), de Douanes Canada et des douanes des États-Unis, pour aider les passagers ayant un handicap invisible.
- Nous avons poursuivi nos efforts pour améliorer l'accessibilité aux médias sociaux et utiliser davantage de textes adaptés dans nos réseaux sociaux.
- Nous avons entamé la rédaction du « Guide de communications inclusives de Toronto Pearson » pour soutenir les employés et assurer l'uniformité dans toutes les communications.
- Nous avons conclu un partenariat avec les Services canadiens de l'ouïe pour la Journée mondiale de l'audition, afin de diffuser des vidéos de bienvenue en ASL et LSQ sur 102 écrans de nos aéroports. Les vidéos sont mises à jour tout au long de l'année afin d'améliorer la communication et la sensibilisation en ce qui concerne des événements clés (p. ex. les Jeux des sourds du Canada de 2024).



Approvisionnement en biens, en services et en installations

À Toronto Pearson, nous pouvons compter sur un vaste réseau d'approvisionnement pour obtenir les biens, les services et les installations nécessaires à nos activités quotidiennes. Avec près de 47 millions de passagers par an (en 2024) et plus de 53 compagnies aériennes desservant plus de 195 destinations dans le monde, l'ampleur incroyable de nos opérations nécessite une chaîne d'approvisionnement robuste et des partenariats solides. Notre vaste réseau de partenaires est essentiel pour que nous puissions respecter notre engagement d'offrir une expérience agréable aux passagers.

Nos priorités cette année

Nous sommes conscients que pour être un véritable chef de file en matière d'accessibilité, nous devons chercher et mettre en œuvre intentionnellement des améliorations en ce qui concerne les biens, les services et les installations afin d'appuyer nos efforts. Il s'agit notamment de conclure des partenariats avec divers professionnels et fournisseurs de services qui permettent de soutenir et d'améliorer les services d'accessibilité que nous offrons ici à Toronto Pearson.

Promesses tenues

- Nous avons poursuivi l'évaluation des demandes de propositions en fonction de leur accessibilité en utilisant nos critères d'évaluation de l'approvisionnement social.
- Nous avons effectué une surveillance continue de notre outil de production de rapports sur la diversité des fournisseurs afin de recueillir des renseignements liés à l'accessibilité pour nos fournisseurs.
- Nous avons retenu les services de partenaires contractuels pour effectuer une vérification de l'accessibilité des espaces de travail des employés et concevoir une formation.
- Nous avons acheté des logiciels et du matériel pour l'initiative sur les caméras de tableau de bord dans nos navettes dans les aérogares.
- Nous avons acheté des bureaux assis-debout, des appareils sanitaires et des lavabos pour cuisinettes accessibles, ainsi que des panneaux en relief et en braille pour les espaces de travail des employés.



Conception et prestation de programmes et de services

Toronto Pearson s'est engagé à transformer l'expérience des passagers en situation de handicap en concevant des programmes et des services de calibre mondial pour offrir le meilleur voyage possible. Ainsi, en élargissant les initiatives de formation, en offrant des expériences de familiarisation, en renforçant les partenariats communautaires et en tirant parti de l'innovation et de la technologie, nous concrétisons notre vision.

Nos priorités cette année

Nous sommes conscients que les engagements réels à l'égard de l'accessibilité vont au-delà des infrastructures. Ils nécessitent une conception de programmes réfléchie, une mobilisation significative des personnes ayant une expérience vécue et une amélioration continue. Cette année, nous avons mis l'accent sur l'intégration de possibilités de formation en situation réelle grâce à des expériences de voyage immersives et à une collaboration directe avec des groupes de défense des droits pour réinventer des expériences passager qui soient accessibles.

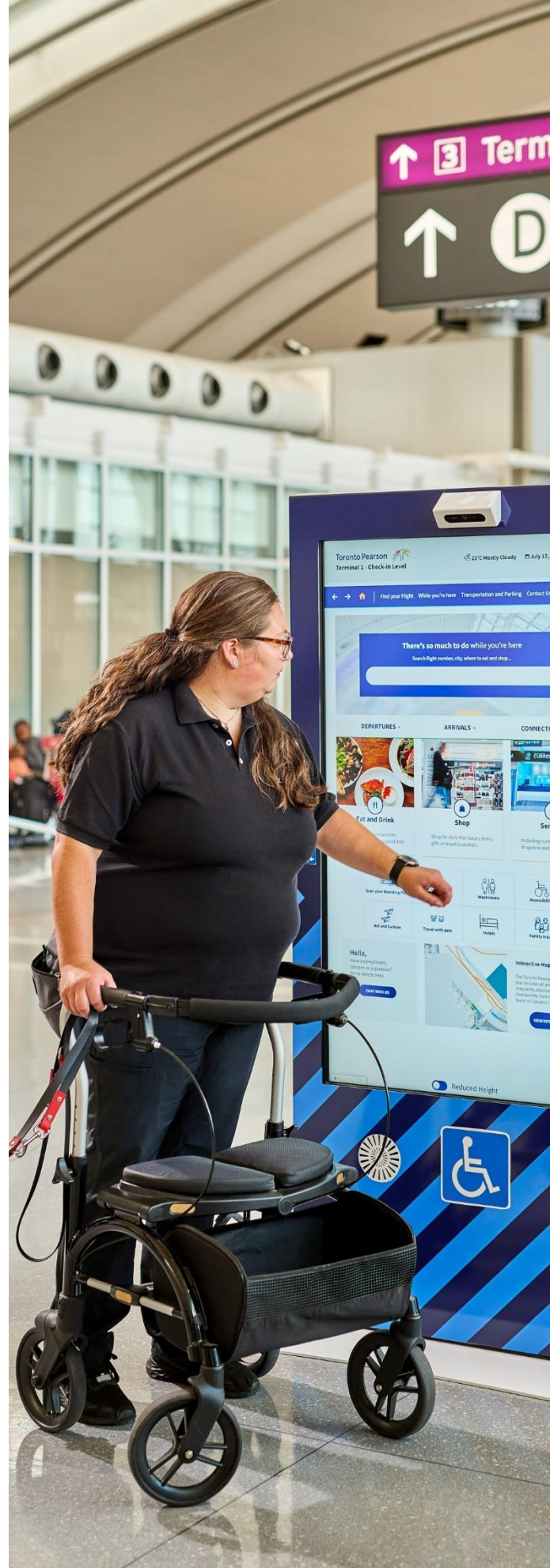
Promesses tenues

- Nous avons reçu le prix Corporate Patron de 2024 des CGFLC pour notre engagement exceptionnel à l'égard de notre programme de formation. En effet, cette formation mensuelle avec notre compagnie aérienne partenaire, WestJet, permet aux futurs chiens-guides ainsi qu'à leurs maîtres de se retrouver dans des situations réelles et de s'exposer à diverses distractions, aux foules et à l'environnement aéroportuaire.

- Nous avons élargi la formation des CGFLC à d'autres groupes d'employés, notamment les équipes de gestion de l'ACSTA, afin d'offrir une expérience plus harmonieuse aux personnes accompagnées de chiens-guides lorsqu'elles passent le contrôle de sécurité.
- Nous avons lancé notre projet pilote de robots de type « Suivez-moi », propulsés par l'intelligence artificielle, qui aident les passagers en situation de handicap à transporter leurs bagages. Deux robots sont actuellement à l'essai dans l'aérogare 1, plus précisément du trottoir au comptoir d'enregistrement avant la sécurité.



- Nous avons organisé la deuxième activité annuelle « À vos marques, prêts, volez avec YYZ » en collaboration avec Autisme Ontario, Air Transat, l'ACSTA et Douanes Canada. Nous avons accueilli 150 participants à l'occasion d'une mise en situation fictive d'une expérience de voyage réelle, où il fallait faire l'enregistrement, passer la sécurité, embarquer à bord d'un avion et passer le contrôle de Douanes Canada. Il s'agit d'une expérience ayant une véritable incidence, puisqu'elle permet aux familles et aux personnes neurodivergentes de s'orienter dans l'environnement aéroportuaire et de voyager en avion en toute confiance et avec familiarité.
- Nous avons créé le Conseil consultatif sur l'accessibilité de Toronto Pearson pour favoriser la collaboration continue avec les partenaires communautaires et les groupes de défense des droits.
- Nous avons commencé à installer des caméras de tableau de bord sur nos navettes dans les aéroports pour favoriser la sécurité et la transparence, et pour assurer une meilleure responsabilisation des passagers qui se déplacent dans les aéroports à bord de navettes.
- Nous avons amélioré notre programme Cordons de tournesol pour les personnes ayant un handicap invisible en ajoutant des affiches au contrôle de sécurité, ainsi qu'à Douanes Canada et aux douanes des États-Unis, qui permettent aux passagers qui portent ces cordons d'emprunter une voie réservée.
- Nous avons créé et mis en œuvre cinq nouvelles cartes pour notre application MagnusCards®, ainsi que des processus pour le hall d'entrepiste, le stationnement, l'enregistrement et le train Union Pearson Express.
- En 2024, nous avons acquis plus de 200 nouveaux fauteuils roulants pour soutenir les compagnies aériennes et la demande accrue d'assistance lors des déplacements.



Transportation

Toronto Pearson continue de bonifier son offre de transport du point de vue de l'accessibilité en renforçant les lignes directrices à l'intention des fournisseurs de services de transport au sol, en communiquant directement avec les employés pour accroître la sensibilisation et en planifiant des améliorations aux infrastructures afin d'améliorer les options de stationnement accessibles.

Nos priorités cette année

Bien conscients de l'importance du transport accessible, nous avons tâché d'améliorer à la fois la sensibilisation en ce qui concerne le service et l'accessibilité physique. Ainsi, nous pouvons faire en sorte que le transport à destination et en provenance de l'aéroport soit sécuritaire, équitable et pratique pour tous les passagers.

Promesses tenues

- Nous avons renforcé l'accessibilité du transport au sol en communiquant avec les chauffeurs de taxi et les équipes de transport au sol, leur rappelant leurs exigences et les attentes lorsqu'ils fournissent des services aux passagers en situation de handicap.
- Nous avons participé à l'activité de reconnaissance du transport au sol pour discuter des programmes d'accessibilité, distribuer des fiches d'information et discuter des attentes avec les fournisseurs.
- Nous avons lancé des plans de revitalisation des infrastructures pour les stationnements des aérogares 1 et 3, qui prévoient la modernisation du stationnement accessible en fonction des types de stationnement, de leur emplacement, de leurs dimensions et de leur répartition.



Au cours des deux dernières années, nous avons examiné nos progrès vers la création d'un environnement entièrement exempt d'obstacles. Nous sommes fiers de constater les résultats de nos engagements constants à repérer, prévenir et éliminer les obstacles. Grâce à l'amélioration continue de notre infrastructure et à la sollicitation active des commentaires des passagers en situation de handicap, nous continuons d'améliorer l'expérience à Toronto Pearson, ce qui en fait un endroit plus agréable pour tous.

Nos priorités cette année

Toronto Pearson s'est engagé à mettre en place une infrastructure de calibre mondial pour répondre à la croissance soudaine du nombre de passagers et à assurer l'avenir de ses installations afin de répondre aux tendances changeantes de l'industrie et aux attentes de ses passagers, de ses employés et de ses partenaires.

En 2025, nous avons reconnu l'importance d'améliorer l'expérience de nos employés présents sur les lieux de travail. Pour ce faire, nous avons lancé le programme de perfectionnement de la main-d'œuvre, qui comporte des évaluations de l'administration et des locaux à bureaux des employés de la GTAA qui portent sur l'accessibilité. Ces évaluations nous ont aidés à concevoir un plan prioritaire pour accroître le confort grâce à l'utilisation de meubles ergonomiques, ainsi qu'à respecter des normes qui ne se limitent pas à celles du code du bâtiment.

Promesses tenues

- Nous avons terminé les phases 1 et 2 de l'évaluation de l'accessibilité de la Fondation Rick Hansen, qui a porté sur espaces de travail des employés de la GTAA.
- Nous avons ajouté des caractéristiques d'accessibilité à l'Airway Centre dans le cadre de notre programme de perfectionnement de la main-d'œuvre, ce qui démontre notre engagement à créer des milieux de travail inclusifs. Voici quelques-unes de ces améliorations :
 - Nous avons ajouté deux salles de mieux-être qui offrent aux employés un espace tranquille qui peut être utilisé pour la prière, des pauses en silence ou pour tout autre besoin. Ces salles ont des sièges confortables, de l'équipement de premiers soins, ainsi que de réfrigérateurs à des fins médicales ou pour les employées qui allaitent.
 - Nous avons modernisé les postes de travail et les locaux pour bureaux grâce à l'ajout de bureaux réglables en hauteur.
 - Nous avons amélioré les passages, les portes et les aires de transition pour faciliter les déplacements (p. ex. agrandissement des entrées ou installation d'ouvre-portes automatiques).



- Nous avons équipé toutes les toilettes accessibles d'ouvre-portes automatiques, et nous avons ajouté une nouvelle salle de bain accessible dotée de barres d'appui, d'appareils accessibles et d'un système d'appel d'urgence, suffisamment spacieuse pour permettre aux gens de se tourner aisément
- La salle à manger du centre « Oasis » est dotée d'un évier de cuisine accessible qui laisse suffisamment d'espace pour les genoux.
- Les affiches présentes dans les salles dans l'ensemble de l'installation comportent des caractères tactiles et du braille.
- Nous avons lancé le programme à priorité élevée, qui a vu le jour en 2024, pour répondre aux préoccupations immédiates concernant les perturbations des activités, notamment diverses préoccupations relatives à l'accessibilité et à l'environnement bâti. Le programme consiste en un ensemble de projets autonomes axés sur l'infrastructure générale de nos installations aéroportuaires.
- Nous avons installé 14 ouvre-portes automatiques dans des toilettes universelles et dans des salles d'allaitement de l'aérogare 1. Le projet se poursuivra jusqu'à ce que toutes les toilettes soient équipées d'ouvre-portes automatiques, soit pendant un an ou deux.
- Nous avons intégré la technologie de sonorisation assistée à divers comptoirs d'information, d'enregistrement et de service à la clientèle, et nous avons collaboré avec l'équipe opérationnelle pour mettre au point un outil de vérification qui évalue chaque mois toutes les boucles sonores pour s'assurer qu'elles fonctionnent.
- Ajout de zones de sièges améliorées qui comportent des barrières sonores dans diverses sections, ce qui aide les gens à s'asseoir silencieusement à la porte d'embarquement et offre d'autres options et dispositions de sièges.
- Installation de quatre nouveaux ouvre-portes automatiques dans diverses toilettes universelles.
- Construction d'une nouvelle salle de bain entièrement universelle dotée d'une table à langer pour adultes à hauteur réglable et d'un système d'appel d'urgence.
- Ajout d'une nouvelle salle de repos dotée de sièges faits avec des matériaux doux et décorée d'images qui renvoient à la nature et à la forêt pour créer un environnement apaisant et relaxant.
- Construction d'une nouvelle salle pour les parents et pour l'allaitement dotée d'un ouvre-porte automatique, de causeuses et de cabines confortables pour plus d'intimité. Cette salle est également équipée d'un système d'aide en cas d'urgence.
- Nous avons entamé des plans de faisabilité pour l'intégration de nouvelles tables à langer pour adultes et de lève-personnes fixés au plafond dans des toilettes universelles des aérogares 1 et 3 et dans le hall d'entrepiste, après le contrôle de sécurité.
- Nous avons commencé les travaux d'améliorations dans les toilettes des passagers de l'aérogare 1 pour ajouter des caractéristiques d'accessibilité, notamment des entrées plus larges, un meilleur éclairage, un meilleur contraste des couleurs, des cabines à mobilité réduite, des urinoirs accessibles et des urinoirs standard dotés de barres d'appui. Les cabines accessibles sont équipées d'un mécanisme qui indique l'état d'occupation (rouge pour « occupé » et vert pour « libre »), ainsi que de nouveaux systèmes d'appel en cas d'urgence. Des panneaux tactiles aux couleurs contrastantes ont été ajoutés pour faciliter la localisation des cabines accessibles et à mobilité réduite.

Nos plans pour aller plus haut, plus loin

- En partenariat avec ABE Factors, nous ferons examiner le hall d'entrepiste aux fins de la certification en matière d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen après avoir effectué plusieurs mises à niveau pour améliorer l'expérience des passagers, notamment les suivantes :

Au cours des trois années qui ont suivi la publication de notre premier Plan sur l'accessibilité, nous avons réalisé des progrès importants dans la création d'un milieu de travail où tous les employés ressentent un sentiment d'appartenance.

Nos priorités cette année

Cette année, nous avons mis l'accent sur la formation et la sensibilisation, ainsi que sur les mesures à prendre pour améliorer l'environnement bâti des espaces de travail des employés. Grâce à ces efforts, nous avons réalisé des progrès importants dans l'amélioration de l'accessibilité du milieu de travail des employés de la GTAA et de l'ensemble du personnel de Toronto Pearson.

Promesses tenues

- Dans le cadre du programme de perfectionnement de la main-d'œuvre, nous avons apporté d'importantes améliorations à l'accessibilité de l'environnement bâti dans les espaces de travail des employés de la GTAA (voir la section sur l'environnement bâti pour en savoir plus).
- Nous avons conçu une formation sur les personnes en situation de handicap dans le milieu de travail destinée à nos employés afin qu'ils améliorent leurs compétences pour soutenir leurs pairs qui sont en situation de handicap.
- Nous avons réalisé une formation sur le leadership inclusif destinée aux membres du conseil d'administration et de la direction, qui porte sur l'inclusion des personnes en situation de handicap.
- Nous avons procédé au sondage annuel sur la diversité pour appuyer les travaux visant à améliorer l'accessibilité des employés de la GTAA.
- Nous avons terminé la formation de mise à jour sur l'accessibilité destinée à nos représentants des services aux passagers.
- Nous avons offert de nouvelles possibilités de formation immersive aux employés de la GTAA leur permettant de participer au programme de formation des CGFLC. Il s'agit d'une formation qui se déroule sur place et en personne, et qui permet aux employés d'en apprendre davantage au sujet des chiens-guides et sur l'aide qu'ils offrent aux personnes en situation de handicap en matière d'orientation dans l'aéroport.
- Lors de la journée de reconnaissance des représentants des services opérationnels, nous avons fait la promotion du programme Cordons de tournesol pour les personnes ayant un handicap invisible.
- Nous avons conçu une brève fiche de conseils à l'intention de tous les employés de l'aéroport, qui leur rappelle les principales choses qu'ils doivent savoir au sujet de l'accessibilité.
- Nous avons participé aux séances d'orientation des nouveaux employés sur les programmes et services d'accessibilité, et avons distribué plus de 50 Cordons de tournesol et épinglettes de soutien.
- Nous avons coordonné une activité destinée aux employés à l'occasion de la Journée mondiale de la sensibilisation à l'autisme, en distribuant plus de 1 000 dépliants d'information aux travailleurs à deux endroits dans l'aéroport.
- Nous avons offert une formation et des ressources supplémentaires en matière d'accessibilité aux employeurs de Toronto Pearson, telles que des séances d'accueil en personne pour leurs employés à des endroits stratégiques et très achalandés des aéroports.

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

Conformément à un bulletin d'information publié par l'Office des transports du Canada (OTC) intitulé « *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles* » (REPRTA), la GTAA a choisi de publier un Plan sur l'accessibilité et des rapports d'étape s'y rattachant, qui traitent de chaque exigence énoncée dans le REPRTA et dans le *Règlement canadien sur l'accessibilité* (RCA) du point de vue du fournisseur de services de transport et de l'employeur.

Puisque la GTAA est considérée comme un exploitant d'aérogare faisant partie du réseau de transport fédéral à titre de fournisseur de services de transport selon la *Loi sur les transports au Canada* (LTC), le présent rapport d'étape sur le Plan d'accessibilité a été conçu conformément aux règlements, principes et dispositions applicables des lois et règlements suivants en matière d'accessibilité :

- Rapports d'étape – Règlements découlant de la LTC et de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) :
 - LCA – Principes
 - LCA, partie 4, Obligations des entités réglementées – Entités réglementées dans le réseau de transport : Rapports d'étape
 - LCA – RCA – Rapports d'étape
 - OTC, LCA – REPRTA – Rapports d'étape
 - LTC, partie 5, Transport des personnes handicapées

Guides et règlements supplémentaires

- OTC – *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*, parties 1 et 4, sections 1 et 2
- Gouvernement du Canada, [Lignes directrices sur le Règlement canadien sur l'accessibilité : rapports d'étape](#), 17 mars 2023
- OTC, [Guide concernant les rapports d'étape 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](#), 20 mars 2025
- OTC, [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
- OTC, [Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience](#), en ce qui concerne les employés de la GTAA. Dernière modification : le 25 juin 2020

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 nouvelle publication.

Renseignements sur la rétroaction

Toronto Pearson recueille tous les commentaires relatifs à la mise en œuvre du Plan sur l'accessibilité et des rapports d'étape ou à tout obstacle rencontré à l'aéroport, en fait le suivi et y donne suite. Nous invitons nos passagers, nos employés, nos partenaires de l'aéroport et notre communauté à nous faire part de leurs commentaires pour nous aider à améliorer continuellement l'accessibilité. Les commentaires peuvent être transmis au moyen des méthodes présentées dans la section générale du présent rapport d'étape.

Cette année, nous avons reçu 15 commentaires : un qui se rapporte à l'environnement bâti, et les autres, aux programmes et services accessibles. Trois commentaires ont été transmis à nos partenaires des compagnies aériennes pour qu'ils y donnent suite.

En réponse à ces commentaires, Toronto Pearson a fait un suivi individuel pour corriger le problème abordé dans le commentaire, le cas échéant.

Voici des exemples des commentaires reçus et des mesures que nous avons prises :

- Les employés de la GTAA ont demandé de la formation plus poussée.
 - Nous avons prié les employés de la GTAA de participer en personne au programme de formation immersif des CGFLC pour faire l'expérience des déplacements dans l'aéroport avec des personnes en situation de handicap accompagnées de chiens-guides. Les commentaires reçus étaient tellement positifs que nous avons élargi l'invitation aux employés de la direction de l'ACSTA.
- Les passagers nous ont dit qu'ils avaient besoin d'une meilleure façon de connaître les mises à jour qui sont communiquées en temps réel à leur porte d'embarquement.
 - Nous avons créé un code QR pour que les passagers puissent recevoir des mises à jour en temps réel directement sur leur téléphone, peu importe où ils se trouvent dans l'aéroport.
- Il fallait accroître la communication et la sensibilisation au sujet du programme Cordons de tournesol qui s'adresse aux personnes ayant un handicap invisible.
 - Nous avons affiché le logo du programme Cordons de tournesol pour les personnes ayant un handicap invisible dans toutes les lignes de services d'assistance de l'ACSTA, de Douanes Canada et des douanes des États-Unis, afin d'inclure les passagers ayant un handicap invisible.
 - Lors de la Journée mondiale de la sensibilisation à l'autisme, nous avons distribué plus de 1 000 fiches d'information et organisé plusieurs séances de formation pour les employés qui sont en contact direct avec les passagers.

« Je tenais à communiquer avec vous pour vous dire à quel point je suis impressionné par la réponse de Toronto Pearson aux commentaires que j'ai formulés il y a moins d'un an. Nous étions ravis de voir le symbole du tournesol, qui représente les handicaps invisibles, affiché dans tout l'aéroport. C'était beaucoup plus facile pour nous de savoir où aller, et le personnel le reconnaissait aussi. Cette initiative, ainsi que l'événement sur l'autisme qui s'est tenu à l'aéroport, a été l'une des meilleures expériences client que nous avons eues depuis longtemps. »

- Passager de Toronto Pearson en 2025

Nous sommes fiers 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 les commentaires de nos partenaires locaux et nationaux, des passagers en situation de handicap, ainsi que de nos employés, puisque nous tâchons constamment d'apporter des améliorations et de rendre l'aéroport entièrement exempt d'obstacles.

Notre processus et nos activités

En prévision du présent rapport d'étape, en février et mars 2025, Toronto Pearson a tenu des consultations au moyen de groupes de discussion virtuels (la préférence des participants) dirigés et animés en partenariat avec ProHara Accessibility, le but étant d'obtenir une rétroaction complète de la part de personnes ayant une expérience vécue.

Les activités de consultation comprenaient une présentation d'ébauches de documents, suivie d'une séance de rétroaction à l'intention de nos groupes de discussion locaux et pancanadiens. Les consultations ont été tenues virtuellement sur Microsoft Teams et Zoom afin de maximiser l'accessibilité et la participation.

Avant les séances, les participants ont été invités à demander du soutien en matière d'accessibilité ou des formats adaptés au besoin. Parmi les mesures d'adaptation en matière d'accessibilité, dont celles expressément demandées par les participants, rappelons la description du matériel de présentation visuel, le sous-titrage codé et des interprètes simultanés en ASL.

Les groupes de discussion ont été organisés pour les intervenants suivants :

- **Séance 1** – Partenaires communautaires par l'entremise du Conseil consultatif sur l'accessibilité de Toronto Pearson.
- **Séance 2** – Passagers en situation de handicap par l'entremise de l'équipe consultative sur l'accessibilité de ProHara.
- **Séance 3** – Employés appartenant au groupe-ressource pour le personnel « Sky's the Limit ».

Voici les points qui étaient à l'ordre du jour de chaque séance du groupe de discussion:

- Message de bienvenue du gestionnaire, Assistance aux passagers ou diversité, équité et inclusion.
- Présentation relative à l'ébauche du rapport d'étape de la GTAA sur l'accessibilité de 2025, qui portait sur les points suivants :
 - La GTAA et ses partenaires
 - Ébauche de mise à jour du rapport d'étape sur l'accessibilité
 - Les sept principaux domaines d'intérêt
 - Rapports sur les engagements
 - Plan d'action continu
 - Rétroaction
 - Cartes d'accessibilité pour les déplacements des passagers et des employés

Afin de recueillir une rétroaction complète, au cours des séances, nous avons transmis une carte pour les déplacements qui montre tous les points de contact accessibles pour les passagers et les employés. Les participants ont utilisé les cartes pour les déplacements pour trouver les endroits où le passager ou l'employé a rencontré des obstacles.

Voici des exemples de questions posées pendant les séances :

- Dites-nous ce que vous pensez des progrès que nous avons réalisés jusqu'à maintenant.
- Pensons à toutes les étapes qu'un passager ou un employé en situation de handicap doit franchir lorsqu'il se déplace dans l'aéroport. À votre avis, où pourrions-nous apporter des améliorations?

Un résumé de la consultation illustre les commentaires reçus des trois groupes de discussion sur la prévention, l'identification et l'élimination des obstacles. Le résumé a été transmis aux services internes et aux auteurs du présent rapport d'étape pour faire en sorte que les expériences vécues par les passagers en situation de handicap se reflètent dans le rapport d'étape et dans nos efforts continus.

Séance 1

Conseil consultatif sur l'accessibilité de Toronto Pearson

Toronto Pearson a organisé un groupe de discussion virtuel avec notre Conseil consultatif sur l'accessibilité formé de partenaires communautaires qui ont des handicaps, un bagage et des expériences variés.

Treize personnes ont participé à ce groupe de discussion, dont les représentants des organismes suivants :

- Autisme Ontario
- Services canadiens de l'ouïe
- Société Alzheimer de l'Ontario
- Institut national canadien pour les aveugles

- Fondation des Lions du Canada – Chiens-Guides
- Lésions Médullaires Ontario

Points saillants des commentaires reçus :

« En tant que personne aveugle, j'apprécie le fait que le rapport d'étape et le plan sont entièrement accessibles et peuvent être consultés à l'aide d'un lecteur d'écran. Il y a tellement d'aéroports qui n'offrent pas cette option, donc c'est très intéressant – excellent travail! »

« À mon avis, la communication excessive et la communication continue sont vraiment importantes. Je ne connaissais pas la fonction QR pour obtenir des renseignements affichés sur l'écran, mais j'adore la fonctionnalité mise en œuvre par Toronto Pearson. »

« La formation de la Fondation des Lions aide vraiment les employés de l'aéroport à comprendre quels sont les obstacles, puisqu'il s'agit d'une formation en personne et en temps réel avec des personnes en situation de handicap. »

« À cause des difficultés qu'éprouvent de nombreuses personnes atteintes de démence, et de la nécessité de parvenir à répondre rapidement dans une zone achalandée où il y a beaucoup de distractions, des tâches comme prendre un vol de correspondance, peuvent s'avérer difficiles pour les personnes atteintes de démence à cause des contraintes de temps et de la nécessité de franchir rapidement les étapes suivantes. »



Séance 2

Équipe consultative sur l'accessibilité de ProHara

Toronto Pearson a organisé un groupe de discussion virtuel avec l'équipe consultative sur l'accessibilité de ProHara composée de partenaires communautaires qui ont des handicaps, un bagage et des expériences variés. Les participants sont également des passagers qui voyagent souvent et qui entretiennent des liens avec des groupes plus grands de défense des droits des personnes en situation de handicap et avec des organisations de promotion du voyage accessible.

- Les 16 participants appartenaient à l'un des groupes suivants :
- Personnes sourdes ou malentendantes
- Personnes aveugles ou malvoyantes
- Personnes ayant des lésions médullaires
- Personnes en fauteuil roulant
- Personnes neurodivergentes ou autistes
- Personnes accompagnées de chiens-guides
- Personnes ayant un handicap invisible
- Personnes ayant des invalidités épisodiques
- Personnes ayant des invalidités chroniques
- Personnes ayant des troubles de santé mentale

Points saillants des commentaires reçus :

« Les efforts sont certainement évidents; je vois des améliorations. Toronto Pearson est manifestement sur la bonne voie. Il est essentiel de continuer à s'y investir, surtout compte tenu du vieillissement de la population qui se heurte à des problèmes de mobilité et d'autres personnes qui se heurtent à des obstacles à l'aéroport. Il s'agit d'une excellente occasion d'améliorer l'expérience de tout le monde. »

« Il faut aborder la question des bagagistes et de l'aide à la mobilité avec soin, en mettant l'accent

sur la formation et des attentes claires pour les fournisseurs tiers. Il est essentiel de traiter les gens avec respect et dignité, en veillant à ce que le personnel de l'aéroport comprenne leur rôle dans la prestation d'aide. À l'aéroport, il est essentiel d'améliorer une telle expérience et d'éliminer les obstacles pour les personnes en situation de handicap.

« C'est beau de voir autant de contenu en langue des signes dans des écrans de différentes parties de l'aéroport. J'y tiens particulièrement. »

Séance 3

Le groupe-ressource pour le personnel « Sky's The Limit » de la GTAA

Toronto Pearson a organisé un groupe de discussion avec le groupe-ressource interne pour le personnel « Sky's The Limit », qui est axé sur l'accessibilité et les personnes en situation de handicap. Il a voulu offrir aux employés en situation de handicap l'occasion de donner leur avis, des conseils et des commentaires, qui ont été directement intégrés au présent rapport d'étape.

- Le groupe de discussion se composait de 15 employés du groupe-ressource pour le personnel « Sky's The Limit », qui comprend des employés en situation de handicap, des alliés et des dirigeants de la GTAA.

Points saillants des commentaires reçus :

« Bravo pour les toilettes et les rénovations à l'étage inférieur. C'est magnifique! »

« J'apprécie énormément les bureaux debout, car ils offrent un espace de travail confortable et dynamique qui favorise une meilleure posture, et donne plus d'énergie au cours de la journée. »

« Je suis heureux d'apprendre qu'il y aura plus de salles de mieux-être et de repos dans le milieu de travail à la disposition du personnel; le bien-être mental en bénéficiera. »

Environnement bâti

Le programme [Pearson LIFT](#), qui est l'acronyme anglais d'« investissements à long terme dans les installations et les aéroports », prévoit l'intégration de l'accessibilité dans tous les programmes à venir. Un tel engagement permettra de mettre l'accessibilité au cœur de nos efforts de construction.

En accordant la priorité à l'accessibilité, nous visons à soutenir la croissance du nombre de passagers et à offrir une expérience plus fluide et conviviale à tous les voyageurs de Toronto Pearson.

Notre plan comprend les trois objectifs suivants :

- Viser l'obtention d'une certification d'accessibilité officielle de la Fondation Rick Hansen pour ce qui est du hall d'entrepiste.
- Intégrer des caractéristiques et des concepts d'accessibilité dans nos plans relatifs au projet de réaménagement du terrain de jeu.
- Tenir compte de la possibilité de créer une zone familiale aux arrivées de l'aérogare 3, qui a des éléments sensoriels qui viennent en aide aux familles avec des enfants lors de l'utilisation des bornes de Douanes Canada qui se trouvent à proximité.

Concierge numérique

Nous étudions la faisabilité d'un planificateur de tous les déplacements des passagers à l'intérieur de l'aéroport Toronto Pearson. Un tel outil inclurait également des caractéristiques d'accessibilité, comme les services et les installations disponibles pendant le déplacement, qui permettront d'accroître la facilité et de réduire les facteurs de stress liés à l'environnement aéroportuaire.

Annonces dans les aéroports

Nous étudierons la possibilité de créer une plateforme innovante pour transmettre des annonces de l'aéroport en temps réel dans plusieurs langues (notamment l'ASL et la LSQ) directement aux appareils mobiles des passagers.

Programme de répétition

Nous étudierons la faisabilité d'offrir aux passagers en situation de handicap la possibilité de planifier une visite avant leur voyage pour avoir une idée de leurs déplacements à l'aéroport.



Nos partenaires en matière d'accessibilité



Prix

