

# Plan sur l'accessibilité et processus de rétroaction

2026 à 2029



# Table des matières

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Généralités.....</b>  | <b>3</b>  |
| Formats adaptés .....  | 3         |
| Processus de rétroaction de Toronto Pearson .....                      | 4         |
| Comprendre Toronto Pearson .....                                       | 5         |
| <b>Énoncé sur l’accessibilité .....</b>                                | <b>7</b>  |
| <b>Plan sur l’accessibilité de Toronto Pearson .....</b>               | <b>7</b>  |
| Technologies de l’information et des communications (TIC).....         | 9         |
| Communications, autres que les TIC .....                               | 10        |
| Acquisition de biens, de services et d’installations.....              | 13        |
| Conception et prestation de programmes et de services .....            | 14        |
| Transport .....  | 16        |
| Environnement bâti .....   | 16        |
| Emploi .....   | 19        |
| <b>Dispositions des règlements sur l’accessibilité de la LTC .....</b> | <b>21</b> |
| <b>Consultations.....</b>  | <b>23</b> |
| Groupe consultatif sur l’accessibilité.....                            | 24        |
| Groupe-ressource pour le personnel .....                               | 24        |
| Conseil consultatif sur l’accessibilité de Toronto Pearson .....       | 25        |
| <b>Réflexions .....</b>  | <b>26</b> |
| <b>Nos partenaires en matière d’accessibilité .....</b>                | <b>27</b> |

# Généralités

Toronto Pearson est exploité par l’Autorité aéroportuaire du Grand Toronto (GTAA), une société à but non lucratif qui gère et supervise les fonctions générales de l’aéroport en vertu d’un contrat de location conclu avec le gouvernement du Canada. La mention de « Toronto Pearson » ou de « Pearson » dans le présent plan ne fait référence qu’à la GTAA et à son effectif, et ne s’applique à aucun autre employeur de l’aéroport.

## Formats adaptés

Si vous avez besoin d’un format adapté du Plan sur l’accessibilité 2026-2029 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 le format adapté demandé soit fourni comme suit :

- **Document imprimé** (y compris en gros caractères) – au plus tard 15 jours après la réception de la demande.
- **Braille et format audio** – au plus tard 45 jours après la réception de la demande.
- **Format électronique** (compatible avec la technologie numérique d’adaptation) – au plus tard 15 jours après la réception de la demande.

## Personne désignée pour recevoir la rétroaction ou fournir les formats adaptés

Gestionnaire, Assistance aux passagers



### Adresse courriel

Gestionnaire, Assistance aux passagers  
[Point de contact en ligne avec le Service à la clientèle](#)

[customer\\_service@gtaa.com](mailto: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 aéropostal  
Toronto AMF, ON L5P 1B2  
Canada

## Médias sociaux



[X](#)



[Instagram](#)



[Facebook](#)



[LinkedIn](#)



[YouTube](#)



[TikTok](#)

# Processus de rétroaction de Toronto Pearson

Si vous souhaitez nous faire parvenir de la rétroaction sur la façon dont Pearson met en œuvre son Plan sur l'accessibilité 2026-2029, ou si vous avez rencontré des obstacles à 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. 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 pendant au moins sept ans, comme l'exige la réglementation applicable.

Si votre rétroaction concerne les services des compagnies aériennes (enregistrement, embarquement, bagages ou assistance lors des déplacements), le contrôle de sécurité, ou l'Agence des services frontaliers du Canada, veuillez utiliser les liens ci-dessous pour communiquer directement avec eux.

## Contactez-nous :

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

## Coordonnées des compagnies aériennes :

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

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



**Formulaire de rétroaction**

**Droit d'auteur © 2026.** Autorité aéroportuaire du Grand Toronto. Tous droits réservés.

Le présent document a été créé avec le soutien d'O'Hara Aging + Accessibility Inc. et d'ABE Factors Inc. et 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, d'enregistrement ou autre), sans l'autorisation préalable écrite du titulaire du droit d'auteur. L'utilisation ou la distribution non autorisée peuvent justifier des poursuites judiciaires.

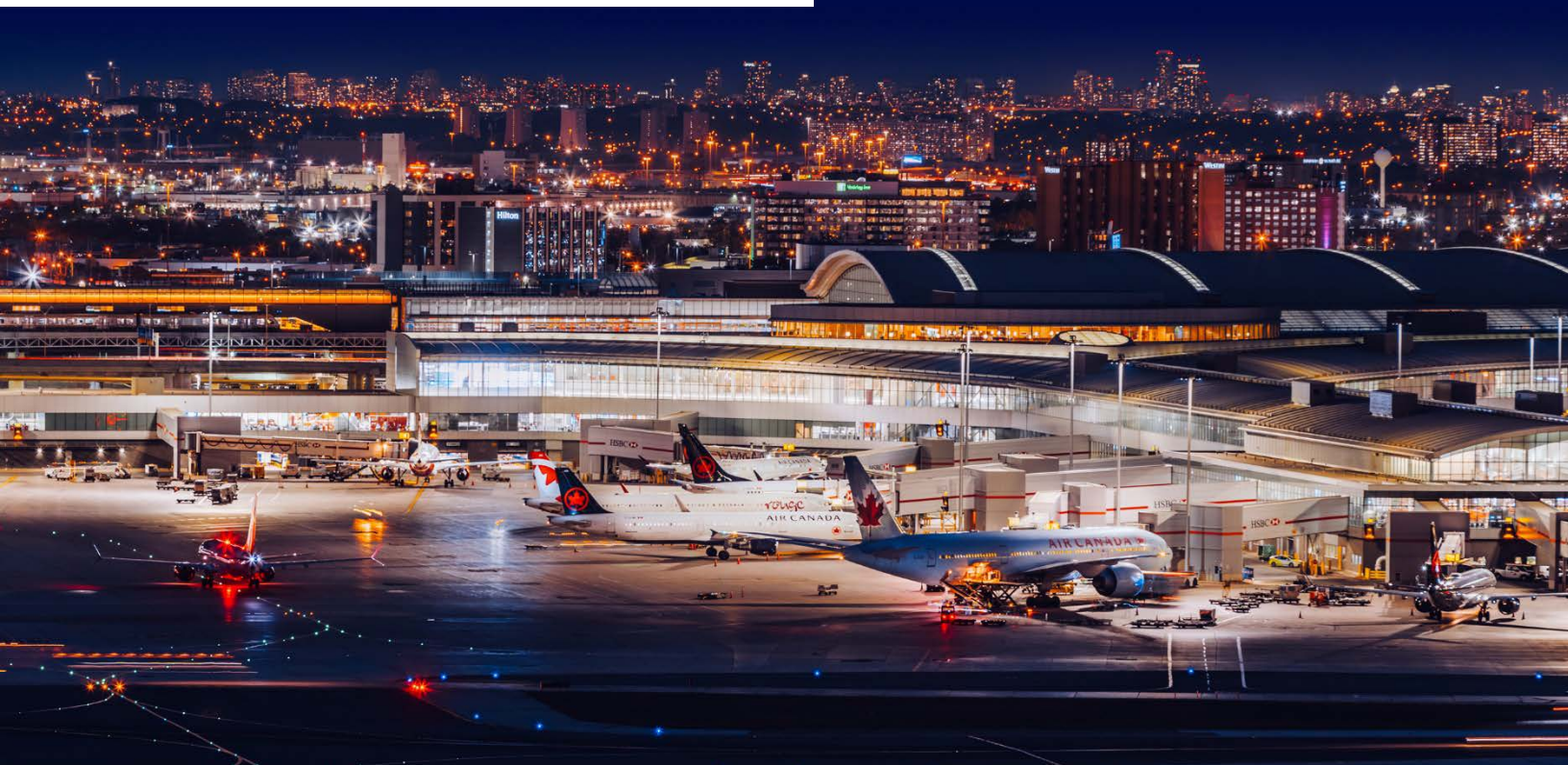
# Comprendre Toronto Pearson

Pearson est le deuxième aéroport international en importance en Amérique du Nord. Nous sommes déterminés à allier transport et plaisir en faisant de Pearson l'aéroport de choix, tant pour voyager que pour travailler. En 2025, Pearson a été désigné meilleur grand aéroport de plus de 40 millions de passagers en Amérique du Nord. En 2026, nous avons reçu pour la deuxième fois une reconnaissance mondiale pour notre travail en matière d'accessibilité, en renouvelant le plus haut niveau d'accréditation du Conseil international des aéroports dans le cadre du Programme d'accréditation pour l'amélioration de l'accessibilité. Nous continuons de nous efforcer d'offrir aux passagers la meilleure expérience possible – une expérience fluide, inclusive et qui permet à chacun de vivre les joies du voyage. Pour y parvenir, nous nous appuyons sur un système complexe d'organismes et de partenaires. Voyons qui fait quoi.

# Renseignements sur l'aéroport

Toronto Pearson est une plaque tournante mondiale qui dessert notre région, notre pays et le monde. Nous accueillons 47 millions de passagers par année, un nombre qui devrait augmenter considérablement au cours des prochaines années.

Depuis 2025, nous transportons des passagers vers 200 destinations nationales et internationales, reliant les entreprises canadiennes à plus de 70 % des économies mondiales.



## **Toronto Pearson (appartenant à la GTAA et exploité par celle-ci) est principalement responsable de ce qui suit :**

- superviser le fonctionnement général de l'aéroport;
- créer un environnement bâti accessible dans nos aéroports;
- concevoir et offrir des programmes, des technologies, des services et des installations accessibles;
- maintenir le site Web accessible [TorontoPearson.com](https://torontopearson.com);
- gérer les comptes de médias sociaux de l'aéroport;
- en étroite collaboration avec les compagnies aériennes partenaires de Pearson, veiller à ce que l'assistance en bordure des aéroports 1 et 3 soit fournie entre le linéaire de trottoir et le comptoir d'enregistrement et entre les aires publiques générales et le trottoir pour passagers handicapés;
- veiller à ce que l'accessibilité soit au cœur des plans de Pearson, aujourd'hui et à l'avenir, alors que de nouvelles installations sont mises en service dans le cadre du programme d'investissement à long terme dans les installations et les aéroports ([LIFT](#)) de Pearson.

## **Les organismes gouvernementaux et autres entreprises sont principalement responsables de ce qui suit :**

- fournir des accommodements, y compris de l'aide aux passagers ayant un handicap, lors de l'accès aux services de transport, de sécurité, de douane et de protection des frontières;
- fournir des services tels que le transport au sol (p. ex. taxis et limousines, Union Pearson [UP] Express, etc.), le contrôle de sécurité, les douanes et la protection des frontières.

## **Nos partenaires aériens (aéronefs et services de transporteurs aériens) sont principalement responsables de ce qui suit :**

- fournir une assistance lors des déplacements et faciliter le mouvement des passagers handicapés depuis le linéaire de trottoir de l'aéroport jusqu'à la porte d'embarquement et à bord de l'avion, en passant par le processus d'enregistrement, et en sens inverse;
- aider les passagers handicapés qui arrivent par un vol de correspondance;
- veiller à ce que les aides à la mobilité soient correctement rangées à bord des avions et remettre ces appareils aux passagers à leur arrivée.

## **Nos partenaires de vente au détail sont principalement responsables de ce qui suit :**

- exploiter les services de restauration et les offres de vente au détail de façon accessible;
- maintenir des options de sièges accessibles pour les passagers handicapés, là où des sièges sont disponibles;
- offrir des expériences d'achat au détail accessibles.



# Énoncé sur l'accessibilité

À Pearson, nous accueillons les voyageurs là où ils se trouvent, car chaque parcours est unique.

Chaque jour, des milliers de passagers passent par notre aéroport, soutenus par un effectif de plus de 50 000 personnes qui assurent son bon fonctionnement. Créer une expérience aéroportuaire qui répond aux divers besoins de l'ensemble des voyageurs, des travailleurs et des visiteurs de Pearson est non seulement important; c'est essentiel. Chacun a droit à une expérience de déplacement fluide.

En 2025, nous avons eu l'honneur de recevoir l'Accessible Airport Award (le prix de l'aéroport accessible) décerné par l'International Airport Summit, une reconnaissance qui reflète des années de partenariat, d'innovation et d'engagement. L'accessibilité est au cœur de la façon dont nous concevons l'expérience de chaque passager, qu'il s'agisse des technologies que nous utilisons ou de la formation que nous offrons à nos équipes. Elle fait partie intégrante de notre stratégie en matière d'expérience client visant à offrir plus de choix, de souplesse et de facilité à tous.

Ce travail se fait grâce à la collaboration et à l'apprentissage continu. Nous écoutons les expériences vécues par les passagers et les membres du personnel, et nous laissons ces voix nous guider.

Notre plan sur l'accessibilité est une feuille de route. Il montre comment nous allons réduire les obstacles, élargir les possibilités et créer des expériences qui pressentent les besoins avant même qu'ils soient exprimés. Parce que l'accessibilité consiste non seulement à éliminer les obstacles, mais aussi à créer une expérience de voyage agréable pour tous.

## **Christina Iacovino**

Directrice, Relations avec la clientèle  
et les compagnies aériennes  
Toronto Pearson



# Plan sur l'accessibilité de Toronto Pearson

En tant qu'exploitant d'aéroports au Canada faisant partie du réseau de transport fédéral, Pearson présente son Plan sur l'accessibilité, une feuille de route visant à créer et à maintenir une accessibilité efficace de manière marquée. Le présent Plan sur l'accessibilité a été élaboré conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA), à ses principes et à son Règlement, y compris, mais sans s'y limiter, la *Loi sur les transports au Canada* (LTC), tel qu'ils s'appliquent à Pearson.

Le présent Plan sur l'accessibilité vise les politiques, les programmes, les pratiques et les services de Pearson en ce qui a trait à la détermination et à l'élimination des obstacles, ainsi qu'à la prévention de nouveaux obstacles dans les sept domaines clés suivants :

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

Le Plan sur l'accessibilité explore également les mesures prises pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles en décrivant nos engagements visant à améliorer davantage l'accessibilité aujourd'hui et à l'avenir.

Ce Plan sur l'accessibilité est le deuxième plan de Pearson. Notre premier plan a été publié en 2023, suivi de deux rapports d'étape en 2024 et en 2025.

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

## Engagements tenus :

- Au cours de la dernière année, nous avons mis à l'essai un planificateur de voyage qui intégrait de l'information sur les installations et les services accessibles existants pour faciliter les déplacements dans l'aéroport. Des passagers ont essayé le planificateur de voyage afin de nous aider à cerner les obstacles potentiels. Les observations recueillies au cours de l'essai éclaireront les futurs outils de communication numérique.
- De nouvelles cartes ont été ajoutées à l'application gratuite MagnusCards, qui aide les passagers neurodivergents à savoir à quoi s'attendre aux différents points de cheminement dans notre aéroport. Ces cartes comprennent un guide étape par étape pour cinq nouveaux points, notamment le hall d'entrepiste, l'embarquement à bord d'un autobus jusqu'aux portes du hall d'entrepiste et l'enregistrement à un comptoir ou une borne libre-service.
- La mise à jour de notre site Web en 2025 l'a rendu plus uniforme, intuitif et facile à utiliser, tout en dépassant les règles pour l'accessibilité des contenus Web. Le nouveau site Web a été soumis à des essais exhaustifs afin de garantir une mise en page simple, des couleurs vives et un contraste élevé, ce qui rend le contenu plus facile à lire pour tous.
- L'outil de suivi de la porte d'embarquement de Pearson permet aux passagers d'obtenir des mises à jour sur la porte d'embarquement en temps réel sur leur appareil mobile. Il suffit de balayer un code QR affiché sur les écrans dans l'ensemble des aérogares. L'outil a également été mis à niveau de sorte qu'aux portes d'embarquement dotées de deux écrans, les passagers peuvent voir les instructions pour accéder à l'outil en langue des signes américaine (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ), avec des sous-titres.
- Nous avons effectué un test avec l'application Spoke, une plateforme innovante qui transmet des annonces de l'aéroport en temps réel dans plusieurs langues (notamment l'ASL et la LSQ, en format vidéo) directement aux appareils mobiles des passagers.
- Dans la zone des arrivées internationales de l'Agence des services frontaliers du Canada de l'aérogare 3, nous avons relocalisé 21 bornes d'inspection primaire accessibles afin d'améliorer la circulation des passagers et de réduire le temps de traitement, en particulier pour les passagers qui pourraient avoir besoin de plus de soutien ou d'espace physique.
- Les cartes numériques d'orientation de l'aérogare 1 situées dans les zones d'enregistrement ont été mises à jour pour inclure de l'information sur les services et les installations accessibles. Les cartes indiquent désormais les points de débarquement et les toilettes accessibles.

## Obstacles repérés :

- Sans les options de langue des signes, comme l'ASL et la LSQ, les passagers ayant des besoins en matière de communication ou d'accessibilité peuvent éprouver de la difficulté à comprendre l'information ou à s'y retrouver dans l'aéroport.
- À mesure que de nouveaux systèmes biométriques sont mises en œuvre, il est important qu'elles soient conçues et mis à l'essai en tenant compte de l'accessibilité dès le départ. À défaut, ces systèmes risquent d'entraîner des difficultés qui empêchent les personnes handicapées d'utiliser la technologie de manière indépendante ou efficace.

## Engagements futurs :

- En 2026, des messages d'accueil vidéo en ASL et LSQ seront ajoutés à nos kiosques d'information existants situés aux aéroports 1 et 3 et dans le hall d'entrepiste.
- En 2026, une barre de filtrage sera ajoutée à la page sur l'accessibilité du site Web de Pearson. Cette fonction permettra aux utilisateurs de rechercher et de filtrer les programmes et services en fonction de besoins précis en matière d'accessibilité (p. ex. services pour les passagers sourds ou malentendants).
- En 2026, nous continuerons de tirer parti du site Web de Pearson pour promouvoir et mettre à l'essai Aira ASL, ainsi que recueillir des commentaires à son sujet, afin d'orienter nos décisions concernant les services que nous continuons d'offrir et ceux que nous supprimons. Aira ASL est une application novatrice qui permet aux passagers sourds ou malentendants de communiquer avec le personnel de l'aéroport au moyen d'un service d'interprétation sur demande en langue des signes en direct. Pour accroître la connaissance d'Aira ASL et son utilisation, nous élargirons la promotion au-delà du site Web et explorerons d'autres voies de communication.
- En 2026, nous mettrons à jour la page Web sur l'accessibilité de Pearson afin qu'elle reflète la nouvelle norme sur le langage clair de Normes d'accessibilité Canada.
- En 2026, nous continuerons de tester la reconnaissance faciale biométrique dans la zone du Bureau des douanes et de la protection des frontières des États-Unis à l'aéroport 1. Les caractéristiques d'accessibilité (p. ex. la hauteur et l'inclinaison de la caméra) sont testées afin de réduire les obstacles pour les passagers handicapés. Le projet pilote devrait être mené à terme en 2027, après quoi un plan sera élaboré.
- En 2026, en collaboration avec des partenaires aériens et gouvernementaux, Pearson testera la reconnaissance faciale biométrique, y compris les caractéristiques d'accessibilité. Les tests seront effectués à l'aéroport 1, à un point de contrôle national et à certaines portes d'embarquement (vols intérieurs et à destination des États-Unis).



# Communications, autres que les TIC

## Engagements tenus :

- Nous avons créé des brèves dans les médias sociaux au sujet des services, des programmes et des installations accessibles qui existent à l'aéroport. Les brèves ont été diffusées sur la page Instagram de Pearson et fournissaient de l'information aux passagers, par exemple, l'emplacement des lieux d'aisance pour animaux de compagnie ou l'endroit où se procurer un cordon de tournesol dans les aéroports. Au total, les brèves ont été vues plus de 30 000 fois.
- En septembre 2025, nous avons commémoré le Mois de sensibilisation à la surdité avec une représentation YYZ Live spéciale mettant en vedette l'auteur-compositeur-interprète Marshall Dane et son interprète en ASL, Vera.
- Nous avons participé à des tables rondes et à des discussions publiques pour échanger de l'information sur les programmes, les services et les installations accessibles de Pearson. Parmi ces événements, mentionnons le forum sur l'accessibilité des voyages aériens organisé par l'Institut de recherche KITE (acronyme de Knowledge Innovation Talent Everywhere) du Réseau universitaire de santé. Ces événements ont donné l'occasion d'échanger directement avec la communauté des personnes handicapées et de discuter des défis et des solutions possibles.
- Le gestionnaire, Assistance aux passagers de Pearson a participé au balado « Remarkable World Commentary », mettant en évidence les programmes d'accessibilité offerts aux voyageurs qui transitent par Pearson.
- Aux aéroports 1 et 3 et dans le hall d'entrepiste, une nouvelle signalisation a été installée pour les passagers et les membres du personnel afin d'indiquer clairement à quel moment les ascenseurs et les escaliers mécaniques seront remis en service.
- La signalisation des navettes dans les aéroports 1 et 3 a été mise à jour afin de simplifier l'information, d'améliorer la visibilité et d'inclure les temps d'attente approximatifs.
- Dans la zone de traitement de l'Agence des services frontaliers du Canada de l'aéroport 1, les panneaux décrivant les services (p. ex. membres du programme NEXUS ou résidents non canadiens) et leur emplacement ont été mis à jour. L'information est désormais affichée sur des écrans numériques suspendus, ce qui améliore la visibilité tout en réduisant la signalisation au niveau du sol.



## Obstacles repérés :

- Les passagers peuvent rater des informations importantes si la signalisation n'est pas uniforme, manque de clarté ou n'est pas conçue en fonction de l'accessibilité.
- Une connaissance limitée des programmes et services d'accessibilité peut entraîner une réduction de leur efficacité si l'information n'est pas communiquée par plusieurs voies inclusives.

## Engagements futurs :

- En 2026, nous continuerons d'accueillir des représentations YYZ Live qui comprennent l'interprétation en ASL, appuyant ainsi une programmation culturelle inclusive dans les aéroports.
- De 2026 à 2029, nous accorderons la priorité à l'installation de signalisation tactile et en braille, de descriptions audio ou d'une combinaison des deux pour les nouvelles installations artistiques dans les aéroports, afin que les espaces artistiques et culturels soient plus accessibles pour tous.
- En 2026 et 2027, nous mettrons à l'essai l'utilisation d'un affichage numérique intelligent dans les toilettes afin de fournir de l'information claire et accessible, comme l'état d'occupation, la disponibilité ou l'état du service, ce qui favorisera une orientation et une communication plus inclusives.
- De 2026 à 2029, Pearson commencera à mettre en œuvre la nouvelle norme sur le langage clair de Normes d'accessibilité Canada comme guide de référence pour ses publications et communications, dans la mesure du possible.



# Acquisition de biens, de services et d'installations

## Engagements tenus :

- Nous avons mis au point un tableau de bord interne pour faire le suivi des données sur l'approvisionnement social et en rendre compte. Le tableau de bord offre à l'équipe d'approvisionnement une visibilité de la diversité des fournisseurs.
- Nous avons établi des partenariats avec divers organismes fournisseurs et offert des séances d'information pour expliquer comment faire affaire avec Pearson.
- Le programme LIFT fait partie de notre plan de développement de l'infrastructure, qui s'étend sur plus d'une décennie, visant à faire de Pearson l'un des aéroports les plus évolués et durables offrant la meilleure expérience passager du monde. Les demandes de propositions dans le cadre du programme LIFT contiennent des principes de conception d'un environnement bâti inclusif et accessible, qui favorisent des déplacements indépendants et équitables pour les passagers handicapés.

## Obstacles repérés :

- Les ententes sur les niveaux de service actuelles pour l'assistance lors des déplacements et pour les fauteuils roulants ne reflètent pas pleinement l'évolution de l'environnement bâti ou des pratiques exemplaires en matière de service à la clientèle accessible. Cela peut entraîner un manque d'uniformité dans la qualité du service et l'expérience des passagers.
- L'approvisionnement social est intégré comme critère d'évaluation dans tous nos processus d'approvisionnement; cependant, l'accessibilité n'est pas abordée adéquatement. Il est donc difficile d'atteindre des résultats accessibles et cela limite la participation de divers organismes fournisseurs.

## Engagements futurs :

- Pearson fera l'acquisition de nouveaux autobus côté piste pour permettre de répondre à la croissance prévue du nombre de passagers et d'apporter les améliorations des installations prévues dans le cadre du programme LIFT. Ces autobus seront entièrement accessibles et comprendront des caractéristiques telles que des espaces réservés aux fauteuils roulants avec des systèmes de fixation, des sièges prioritaires et des sangles de maintien jaunes à fort contraste. Plusieurs configurations d'autobus seront disponibles en 2027 afin d'accroître la capacité et la souplesse pour tous les passagers.
- En 2026, Pearson mettra à jour les ententes sur les niveaux de service pour le programme de remplacement des navettes et des fauteuils roulants dans les aérogares ainsi que les services d'aide à la mobilité des transporteurs aériens en prévision des prochaines demandes de propositions.
- En 2026, nous améliorerons nos bornes de recharge existantes pour fauteuils roulants en procédant à l'acquisition et à l'installation d'enrouleurs de câbles afin que les aires de recharge demeurent organisées, de manière à offrir aux utilisateurs un environnement plus accessible et plus propre.
- D'ici 2029, Pearson établira une seule politique d'approvisionnement claire à l'échelle de l'organisation. Cette politique intégrera l'accessibilité dans les pratiques d'approvisionnement, la prise de décisions et la mobilisation des fournisseurs.
- D'ici 2029, nous continuerons de renforcer les partenariats existants et d'établir de nouvelles relations avec divers organismes fournisseurs, tout en prenant des mesures pratiques pour atteindre et mobiliser les marchés sous-représentés.

# Conception et prestation de programmes et de services

## Engagements tenus :

- Pour la troisième année consécutive, nous avons fait équipe avec Autisme Ontario et Air Transat pour notre événement annuel « À vos marques, prêts, volez avec YYZ », une visite de familiarisation à l'aéroport qui soutient les familles et les personnes autistes ou neurodivergentes. Près de 200 participants ont pris part à cette expérience immersive qui leur a permis de s'exercer à toutes les étapes du transport aérien.
- Depuis le lancement du Programme de répétition de voyage en mai 2025, nous avons accueilli 15 participants et 24 membres de leur famille et partenaires de soins jusqu'en mars 2026. Chaque répétition est adaptée aux besoins de chaque participant. Par exemple, certaines répétitions comprenaient des visites des lieux d'aisance pour animaux de compagnie afin d'aider les participants qui voyagent avec un chien-guide. À ce jour, des répétitions ont eu lieu dans les secteurs des vols nationaux et internationaux et à destination des É.-U. aux aérogares 1 et 3 et au hall d'entrepiste.
- Pour souligner la Journée internationale des personnes handicapées, nous nous sommes associés à Lésions médullaires Ontario et à Air Canada afin d'organiser une visite de répétition de voyage immersive, qui comprenait des démonstrations de transfert du fauteuil roulant au siège. La visite a aidé 11 personnes (et des membres de leur famille et partenaires de soins) qui ont récemment subi une lésion médullaire et qui n'ont pas encore vécu l'expérience du transport aérien accessible.
- Pearson a attribué le fonds Uplift (qui fait partie du projet Propeller) à l'Institut national canadien pour les aveugles afin qu'il élargisse son programme « Ouvrir les portes du travail » dans la région de Peel. Ce programme appuie l'embauche des personnes aveugles ou malvoyantes en établissant des partenariats avec les employeurs et en mettant les chercheurs d'emploi en contact avec des possibilités de formation et de perfectionnement professionnel.
- Nous avons lancé le Conseil consultatif sur l'accessibilité de Toronto Pearson et accueilli la Société Alzheimer de l'Ontario et Lésions médullaires Ontario en tant que nouveaux partenaires de défense des droits. Nous avons organisé quatre réunions, y compris une visite de la zone des portes des vols intérieurs de l'aérogare 1 avec nos groupes de défense des droits.
- Nous avons fait un exposé à l'occasion d'une des réunions du conseil consultatif sur l'accessibilité d'Air Canada, où nous avons discuté des commodités accessibles de Pearson et des initiatives passées et futures.
- Nous avons aidé 94 athlètes à se rendre aux Jeux olympiques spéciaux mondiaux d'hiver de 2025, en Italie, en coordonnant les autobus et en les aidant à effectuer l'enregistrement, le contrôle de sécurité et le processus de l'Agence des services frontaliers du Canada à leur retour au Canada.

- Afin de mieux accompagner les passagers qui ont besoin d'assistance lors des déplacements, nous avons augmenté de 30 % notre parc de fauteuils roulants en ajoutant une variété de fauteuils roulants de différentes tailles (pour les enfants et les adultes de toutes tailles), ainsi que des ceintures de sécurité et des repose-pieds étendus.
- Pendant les périodes de pointe (comme la semaine de relâche et l'été), des navettes supplémentaires ont été ajoutées dans les aérogares 1 et 3 pour répondre à l'augmentation du volume de passagers.
- Nous avons lancé les comportements de service de Toronto Pearson, qui fixent des attentes uniformes en matière de service pour tous les employés de l'aéroport. Afin d'offrir ce programme à l'échelle de l'aéroport, un modèle de formation a été publié et son déploiement auprès des équipes de première ligne a été lancé.

### Obstacles repérés :

- À mesure que le volume de passagers augmente, les modèles de programmes et de services existants peuvent nécessiter davantage de capacité, de ressources ou de souplesse pour continuer à répondre à la demande de façon accessible et inclusive.
- Malgré le vieillissement croissant de la population canadienne, les programmes et services qui favorisent les déplacements indépendants pour les passagers ayant des handicaps cognitifs (p. ex. la démence) demeurent limités et difficiles à mettre en œuvre.

### Engagements futurs :

- Pearson est un partenaire de recherche clé désigné pour le projet *Ciels accessibles*, financé par Normes d'accessibilité Canada et le gouvernement du Canada. En 2026, Pearson organisera un exercice de recherche en personne pour définir les déplacements des clients à l'aéroport, afin de déterminer quels sont les obstacles et les possibilités en matière d'accessibilité pour les personnes ayant une expérience vécue, les partenaires de soins et les membres de groupes de personnes handicapées. Cette recherche vise à éclairer les futures normes d'accessibilité canadiennes et aide les aéroports à mieux soutenir les passagers ayant des handicaps cognitifs, ainsi que leurs partenaires de soins et leur réseau de soutien.
- En 2026, en collaboration avec un ergothérapeute, Pearson publiera un article accessible sur notre site Web, qui comprendra des conseils de voyage à l'intention des passagers ayant subi une lésion cérébrale.
- De 2026 à 2028, Pearson explorera de nouveaux véhicules accessibles dans les aérogares afin de mieux répondre aux exigences propres à chaque lieu et à la demande de passagers.
- De 2026 à 2029, Pearson continuera d'élargir les visites de familiarisation à l'aéroport, les répétitions et autres programmes immersifs, en s'appuyant sur le succès des initiatives existantes pour soutenir un plus large éventail de passagers handicapés et leur réseau de soutien.



# Transport

## Engagements tenus :

- À l'aérogare 1, nous avons déplacé la zone de stationnement des navettes de l'aéroport au niveau des arrivées, ce qui facilite l'accès pour les passagers, puisqu'ils n'ont pas à changer de niveau après être sortis des halls des bagages.
- Un nouvel itinéraire d'autobus de la Commission de transport de Toronto, l'Express 906, circule désormais toutes les 15 minutes entre Humberwood Loop (Humber College) et la station Viscount, ce qui offre aux passagers et aux membres du personnel plus d'options de transport accessible à destination et en provenance de Pearson.
- À l'aérogare 3, au niveau des départs, les panneaux d'orientation suspendus ont été mis à jour pour indiquer clairement les zones de stationnement les plus proches.
- Les services et les normes d'accessibilité pour les chauffeurs de taxi et de limousine qui fournissent des services à Pearson ont été renforcés afin que les besoins des passagers soient satisfaits, notamment pour ceux qui voyagent avec un animal d'assistance.
- L'équipe du transport au sol de Pearson a collaboré avec les entrepreneurs d'aide au linéaire de trottoir aux aérogares 1 et 3 afin d'améliorer les processus et le service à la clientèle. L'équipe a assisté à des réunions trimestrielles pour sensibiliser le personnel aux protocoles de débarquement accessible et au soutien efficace des passagers handicapés.
- Dans les aérogares 1 et 3, nous avons amélioré la signalisation à notre bureau des services réservés en utilisant les couleurs accessibles distinctives de Pearson, des étiquettes en braille, le symbole d'accès universel et de l'oreille barrée (symbole universel de l'audition) indiquant la disponibilité du transport adapté aux personnes en fauteuil roulant et d'une boucle magnétique.

## Obstacles repérés :

- Si la signalisation manque de clarté et d'uniformité, les passagers peuvent se sentir désorientés ou avoir de la difficulté à trouver les services de transport.
- Les passagers peuvent devoir composer avec des délais d'attente plus longs en raison de l'espace limité disponible dans les zones d'embarquement pendant les heures de pointe (p. ex. ramassage à l'aérogare 1 au rez-de-chaussée) lorsqu'ils utilisent les programmes de covoiturage.

## Engagements futurs :

- En 2026, un projet pilote a été lancé au rez-de-chaussée de l'aérogare 1 afin de créer plus de places de stationnement aux linéaires de trottoir destinées aux services de covoiturage. Cela donne aux passagers un point de ramassage plus clair et plus facile auquel ils peuvent accéder au moyen de l'application mobile de covoiturage, avec des options pour les déplacements accessibles.
- D'ici 2027, Pearson simplifiera la signalisation aux aérogares et aux linéaires de trottoir afin de décrire clairement les services de transport disponibles, les coûts et les droits des passagers. Ces panneaux indiqueront également l'emplacement des services de taxi et de limousine accessibles.
- En 2026 et 2027, l'équipe du transport au sol de Pearson collaborera avec Wheel-Trans pour améliorer les communications et les procédures de ramassage pour les passagers ayant besoin d'un transport sécuritaire, fiable et accessible aux aérogares 1 et 3.

# Environnement bâti

## Engagements tenus :

- À l'aérogare 1, dans le cadre du projet de réaménagement des toilettes, nous avons installé 13 nouveaux ouvre-portes automatiques de style allongé, dont 11 dans des toilettes universelles et 2 dans des salles d'allaitement.
- Nous avons terminé la mise à niveau de quatre salles d'allaitement à l'aérogare 1. Ces salles sont désormais équipées d'un four à micro-ondes et d'un panneau d'activité mural interactif permettant aux enfants de jouer.
- Dans le hall d'entrepiste :
  - onze becs de fontaine ont été remplacés par des pièces noires afin d'améliorer le contraste des couleurs;
  - cinq boucles magnétiques ont été installées aux comptoirs des portes d'embarquement, améliorant ainsi l'accès pour les passagers sourds ou malentendants;
  - quatre nouveaux ouvre-portes automatiques ont été installés dans les toilettes réservées aux familles près des portes d'embarquement.
- Dans les aéroports 1 et 3, les sièges accessibles situés près des comptoirs d'embarquement ont été modernisés avec de nouveaux dossiers ornés du symbole d'accès universel, ce qui rend ces sièges plus faciles à identifier.
- Dans la zone des portes d'embarquement des départs vers les É.-U. de l'aérogare 1, un panneau d'orientation suspendu a été ajouté afin de faciliter les déplacements vers le lieu d'aisance pour animaux de compagnie.
- Dans le hall des bagages pour les vols intérieurs et internationaux de l'aérogare 1, le symbole d'accès universel adjacent aux distributeurs circulaires a été modernisé, ce qui a permis d'améliorer la visibilité à la suite des récentes rénovations.
- En collaboration avec les compagnies aériennes et les fournisseurs de services d'aide à la mobilité, nous avons réactivé un ascenseur critique à l'aérogare 3. Cet ascenseur permet de transférer les appareils d'aide à la mobilité directement de l'aire de trafic (zone à l'extérieur de l'aérogare où les avions se stationnent) au niveau des arrivées internationales, ce qui améliore la sécurité et l'efficacité tant pour le personnel de manutention au sol que pour les passagers.
- Un nouvel ouvre-porte automatique a été installé dans les toilettes réservées aux familles de l'aérogare 3 situées dans la zone des arrivées internationales pour favoriser un accès facile.

## Obstacles repérés :

- Il peut être difficile de composer avec les infrastructures vieillissantes tout en respectant les nouvelles normes d'accessibilité et en répondant à l'augmentation du trafic de passagers.
- Certains panneaux plus anciens peuvent encore présenter de petits caractères ou un faible contraste ou être dépourvus de caractères tactiles ou de braille, ce qui peut compliquer la localisation de certains services ou installations.

## Engagements futurs :

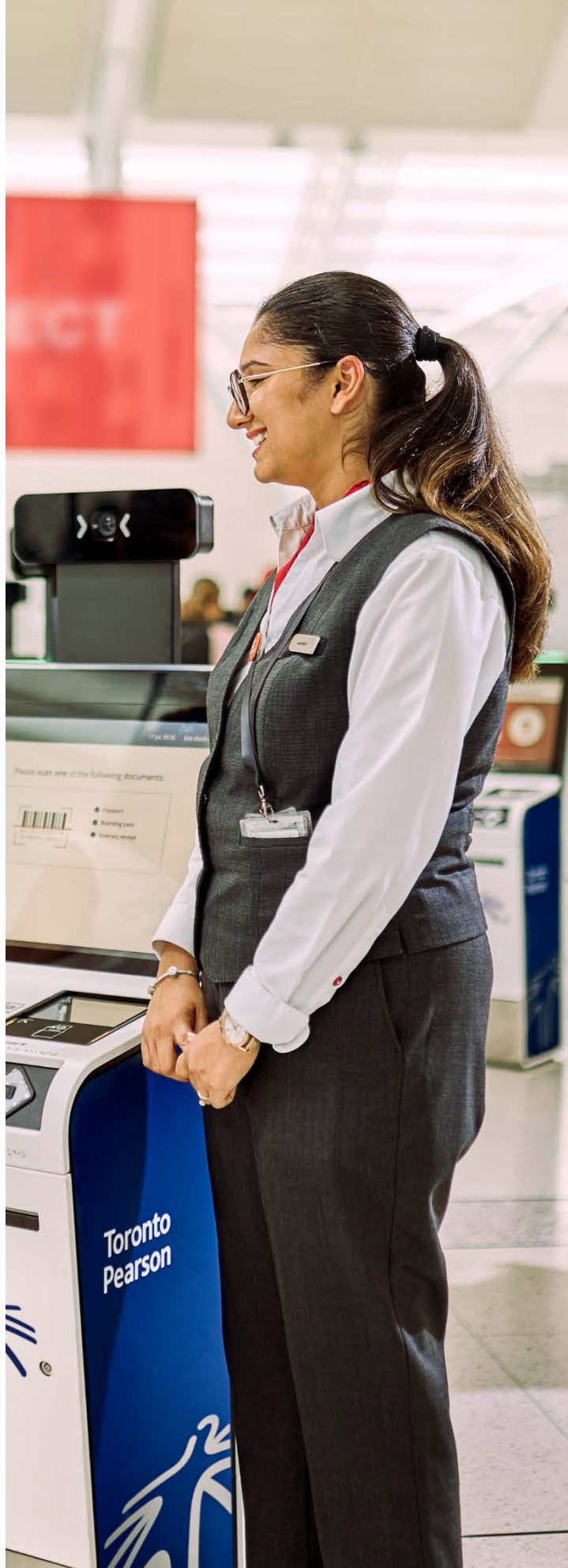
- En 2026, plus de 300 panneaux seront mis à niveau dans l'ensemble des aéroports 1 et 3 pour inclure des caractères tactiles et du braille. Ces mises à niveau comprendront des panneaux pour les toilettes et des panneaux de porte pour les locaux électriques et mécaniques, ce qui améliorera les déplacements et l'orientation pour les passagers aveugles ou malvoyants.
- De 2026 à 2029, Pearson continuera d'intégrer des principes universels de conception et d'accessibilité à tous les grands projets d'infrastructure, dont le programme LIFT. Les travaux comprendront la conception de nouveaux espaces et d'espaces rénovés afin de favoriser les déplacements indépendants, de réduire le recours aux services d'aide et de répondre aux besoins des passagers avec ou sans handicap, dès le départ.
- En 2026, le Bureau des opérations de l'aéroport 1 terminera son évaluation finale dans le cadre du Programme de certification en matière d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen, ce qui positionnera l'espace pour recevoir la certification Or. Cette réalisation démontrera notre leadership continu en matière d'accessibilité et notre engagement à respecter des normes nationales élevées pour la conception et l'exploitation d'un environnement bâti inclusif.
- En 2026, une nouvelle zone familiale sera ajoutée à la zone des arrivées internationales de l'Agence des services frontaliers du Canada de l'aéroport 3. Cette zone sera identifiée par une grande murale et comprendra six sections désignées pour permettre aux familles de remplir leurs déclarations de douane. Chaque section sera dotée d'une borne d'inspection primaire et d'un panneau sensoriel. Trois panneaux sensoriels seront entièrement accessibles et comprendront des éléments tactiles et un fini antiéblouissant.



# Emploi

## Engagements tenus :

- Les locaux pour bureaux des employés de la GTAA dans l'Airways Centre et dans l'aérogare 1 sont désormais dotés de plus de 500 bureaux réglables en hauteur, ce qui permet aux employés de personnaliser leur poste de travail pour plus de confort, de soutien ergonomique et de souplesse dans différents styles de travail.
- Les principes de conception exempte d'obstacles ont été intégrés aux locaux pour bureaux récemment rénovés à l'Airways Centre et à l'aérogare 1, ce qui comprend l'élargissement des couloirs et des portes afin d'améliorer et de sécuriser les déplacements pour tous les employés.
- Dans les bureaux de l'Airways Centre, des toilettes universelles sont disponibles dans toutes les aires de travail des employés de la GTAA; ces toilettes comprennent des caractéristiques accessibles, comme les ouvre-portes automatiques et les barres d'appui.
- La salle à manger « Oasis » comprend des voies de déplacement dégagées et un évier de cuisine exempt d'obstacle qui est placé à une hauteur accessible avec un dégagement suffisant pour les genoux.
- Plus de 100 nouveaux panneaux pour les salles comportant des caractères tactiles et du braille ont été installés dans l'ensemble des bureaux des employés de la GTAA, ce qui a contribué à améliorer l'orientation pour les employés aveugles ou malvoyants.
- Nous avons organisé des activités de mobilisation des employés, notamment la Journée mondiale de sensibilisation à l'autisme et le salon de la sécurité aéroportuaire, auxquelles ont participé des centaines de membres du personnel de la communauté de Pearson. Ces événements ont permis de mieux faire connaître aux passagers et aux membres du personnel les programmes, les services et les installations accessibles qui existent à Pearson.



## Obstacles repérés :

- Une vaste gamme de systèmes internes, d'outils de productivité et d'applications tierces avec divers niveaux d'accessibilité intégrée sont utilisés dans l'ensemble des équipes. Cette incohérence peut nuire à l'accès efficace, ou le limiter, pour les employés qui utilisent des technologies d'assistance.
- Il se peut que les documents internes, les tableaux de bord, les bulletins et l'affichage numérique ne respectent pas les normes de conception accessibles (p. ex. étiquetage approprié, couleurs contrastées, formats lisibles), ce qui entraîne des difficultés pour les utilisateurs ayant des handicaps visuels ou des troubles cognitifs ou d'apprentissage.
- Il se peut que certains systèmes et applications ne prennent pas entièrement en charge les lecteurs d'écran, la navigation au clavier, le sous-titrage ou d'autres outils d'assistance, ce qui a une incidence sur l'accès indépendant des employés à l'information et à l'exécution des tâches.

## Engagements futurs :

- En 2026, Pearson effectuera une vérification de l'accessibilité numérique pour s'assurer que les systèmes internes, les outils de collaboration, les applications tierces et les canaux de communication numérique respectent les plus récentes règles pour l'accessibilité des contenus Web.
- En 2026, Pearson élaborera un nouveau module de formation approfondie pour le programme Prêt à travailler qui s'harmonise avec les principes d'accessibilité et la stratégie d'expérience client, mis à la disposition de tous les employés.
- De 2026 à 2028, Pearson lancera des normes en matière de contenu accessible à l'échelle de l'organisation, comprenant des modèles et des contrôles de la qualité. Une formation et une orientation ciblées seront fournies aux employés qui créent des documents et du contenu numérique afin de privilégier une communication uniforme et accessible.
- En 2026, nous renouvellerons et moderniserons notre formation sur l'accessibilité à l'échelle de l'aéroport destinée au personnel de première ligne afin d'assurer l'harmonisation avec les comportements de service de Toronto Pearson et les pratiques exemplaires actuelles. Elle sera complétée par une formation sur les installations accessibles de Pearson pendant les activités de mobilisation des employés, les séances d'information et les groupes de travail.



# Dispositions des règlements sur l'accessibilité de la LTC

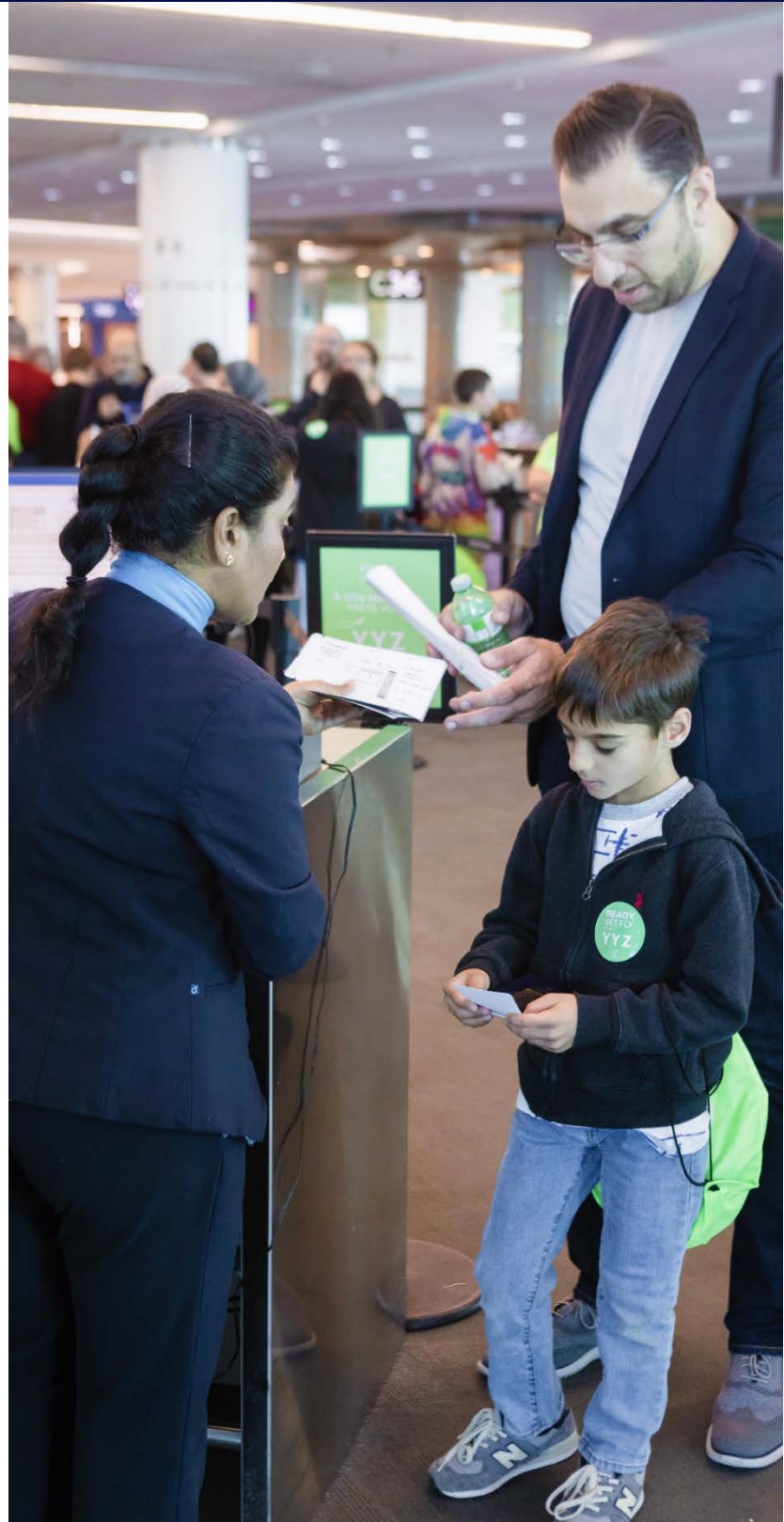
Conformément aux rôles de Pearson en tant qu'exploitant d'aéroports, fournisseur de services de transport et employeur, le Plan sur l'accessibilité et le processus de rétroaction de Pearson s'harmonisent et assurent la conformité avec la LCA et la LTC, qui tiennent compte des principes, dispositions et règlements ci-dessous en matière d'accessibilité.

## LCA

- Article 6, Principes
- Partie 4, Obligations des entités réglementées – Entités réglementées dans le réseau des transports, Plans sur l'accessibilité – Règlements pris sous le régime de la LTC et Plans sur l'accessibilité – Règlements pris sous le régime de la présente loi
- *Règlement canadien sur l'accessibilité (RCA)*
- RCA – Partie 1, Planification, rétroaction et rapports – Plans sur l'accessibilité, Processus de rétroaction, Conservation des documents
- Article 63 ci-après – Office des transports du Canada, *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles (REPRTA)*
- REPRTA – Plans sur l'accessibilité, Rétroaction

## LTC

- Partie V, Transport des personnes handicapées



## Lignes directrices et règlements supplémentaires :

- Bulletin d'information de l'Office des transports du Canada, REPRTA [permet aux fournisseurs de services de transport de publier un Plan sur l'accessibilité qui respecte le REPRTA et le RCA]
- Office des transports du Canada – [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 : Directives associées aux plans sur l'accessibilité](#), 11 juillet 2022
- Gouvernement du Canada, [Lignes directrices sur le Règlement canadien sur l'accessibilité : Résumé des lignes directrices associées aux plans sur l'accessibilité](#), 11 juillet 2022
- Office des transports du Canada, [Guide concernant les plans sur l'accessibilité 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
- 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

## Avis aux organismes

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

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

Si des modifications ou des changements sont apportés au présent Plan sur l'accessibilité et son processus de rétroaction, les mêmes organismes énumérés ci-dessus en seront avisés au moment de la nouvelle publication.



# Consultations

Pearson s'est engagé à mobiliser et à écouter les personnes handicapées et à tenir compte de leur expérience vécue pour guider son travail et l'élaboration de son Plan sur l'accessibilité. Pour cerner les obstacles et donner forme à notre engagement de les éliminer, nous avons tenu trois séances de consultation virtuelles avec les groupes suivants :

1. Le Groupe consultatif sur l'accessibilité (un groupe de discussion composé de Canadiens ayant divers handicaps)
2. Le groupe-ressource pour le personnel handicapé de Pearson, appelé « Sky's the Limit » (employés handicapés et alliés)
3. Le Conseil consultatif sur l'accessibilité de Toronto Pearson (membres d'organismes communautaires qui soutiennent les personnes handicapées)

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, mentionnons la description du matériel de présentation visuel, le sous-titrage codé et des interprètes simultanés en ASL.



Chaque séance de consultation comprenait ce qui suit :

- Mot de bienvenue d'un membre de l'équipe de direction de Toronto Pearson.
- Présentation de la version provisoire du Plan sur l'accessibilité, y compris nos engagements provisoires pour éliminer les obstacles.
- Discussion sur les obstacles à l'accessibilité à l'aéroport au moyen de cartes pour les déplacements des passagers ou des employés.

Voici des exemples de questions posées pendant les consultations :

- Dites-nous ce que vous pensez des progrès que nous avons réalisés jusqu'à maintenant.
- Selon vous, qu'est-ce que Pearson a fait de bien en matière d'accessibilité et d'élimination des obstacles pour les personnes handicapées?
- Selon vous, à quelles mesures ou à quels objectifs la priorité devrait-elle être accordée dans le Plan sur l'accessibilité 2026-2029?
- Compte tenu de l'ensemble des déplacements d'un passager handicapé dans l'aéroport, où croyez-vous que les améliorations les plus importantes pourraient être apportées?

Les commentaires que nous avons reçus étaient réfléchis et très diversifiés. Les observations des participants ont été soigneusement analysées et organisées par thèmes clés, constituant le fondement de notre Plan sur l'accessibilité et éclairant l'amélioration continue de l'accessibilité à l'échelle de notre aéroport.

# Groupe consultatif sur l'accessibilité

Huit Canadiens ayant divers handicaps, dont beaucoup étaient déjà passés par Pearson, ont participé à la première séance. Leurs points de vue ont mis en évidence les obstacles rencontrés et les aspects de l'expérience aéroportuaire qui fonctionnent bien.

## Ce que nous avons entendu

Les participants ont parlé positivement de plusieurs initiatives, dont le cordon de tournesol, le Programme de répétition de voyage, la certification Or de la Fondation Rick Hansen, le projet pilote Aira ASL, les récentes améliorations apportées aux toilettes et les filtres d'accessibilité qui seront ajoutés au site Web.

## Obstacles et possibilités

- La connaissance du public en ce qui a trait aux services d'accessibilité est limitée, et il faut améliorer la communication pour mieux faire connaître ce qui est offert à Pearson.
- La création d'une option virtuelle pour le Programme de répétition de voyage permettrait à plus de gens d'en profiter.
- Il peut être difficile pour les personnes qui utilisent un fauteuil roulant ou d'autres appareils d'aide à la mobilité d'effectuer leurs correspondances entre les vols internationaux et les vols intérieurs. Certains secteurs de l'aéroport sont recouverts de tapis et ont des pentes ascendantes, et les participants ont souligné l'importance de recevoir un préavis concernant ces obstacles afin de pouvoir planifier le soutien nécessaire.

# Groupe-ressource pour le personnel

La séance suivante a réuni huit membres de notre groupe-ressource pour le personnel Sky's the Limit dirigé par des employés qui soutiennent les employés handicapés et leurs alliés.

## Ce que nous avons entendu

Les participants ont reconnu les progrès significatifs réalisés dans la conception des postes de travail, les toilettes des employés, les améliorations apportées aux cuisines et les programmes de sensibilisation à l'accessibilité pour le personnel.

## Obstacles et possibilités

- Certaines aires de travail demeurent difficiles d'accès physiquement (p. ex. les rôles liés à la construction).
- Les pratiques en matière d'accessibilité pour les réunions varient au sein de l'organisation, et les participants ont cerné une occasion d'élaborer une norme ou un guide uniforme.
- Les participants ont également manifesté de l'intérêt envers la création d'un programme de mentorat par les pairs, afin de soutenir les employés handicapés et d'intégrer plus profondément l'inclusion des personnes handicapées dans la culture en milieu de travail au quotidien.

# Conseil consultatif sur l'accessibilité de Toronto Pearson

Neuf membres représentant un éventail d'organismes axés sur les personnes handicapées ont participé à la troisième séance. Ces organismes incluaient : La Fondation des Lions du Canada – Chiens-Guides, l'Institut national canadien pour les aveugles, Autisme Ontario, la Société Alzheimer de l'Ontario, Lésions médullaires Ontario et les Services canadiens de l'ouïe.

## Ce que nous avons entendu

Les participants ont reconnu les importants progrès réalisés récemment en ce qui concerne la signalisation tactile et le marquage de sol, l'accessibilité du site Web et le Programme de répétition de voyage. Le cordon de tournesol a également reçu une reconnaissance positive, et les participants ont souligné que le programme était de mieux en mieux connu à l'échelle de l'aéroport.

## Obstacles et possibilités

- La formation uniforme et continue sur l'accessibilité pour le personnel a été désignée comme une priorité, et les participants ont appelé à étendre la formation (y compris les programmes d'appoint) aux fournisseurs et aux partenaires qui exercent leurs activités dans l'aéroport.
- Parmi les points à améliorer, les participants ont mentionné l'accessibilité de la communication en temps réel, en soulignant que la rapidité qui caractérise le transport aérien (p. ex. changements de portes d'embarquement, retards) fait ressortir l'importance de fournir les mises à jour dans des formats accessibles à tous les passagers.
- Les participants ont fait remarquer que, bien que les outils numériques, comme les applications d'orientation, les bornes et les services en ligne améliorent l'indépendance dans l'environnement aéroportuaire, ils n'éliminent pas le besoin d'assistance humaine pour les passagers handicapés.



# Réflexions

- La planification et les rapports sur les obstacles et les engagements en matière d'accessibilité à l'échelle de l'organisation exigent une responsabilité et un effort partagés. L'un des avantages de l'élaboration de nos plans est que la visibilité de l'accessibilité en général a augmenté dans tous les services.
- Nos projets et initiatives en matière d'accessibilité les plus réussis découlent directement de la rétroaction des passagers et du personnel, et comprennent le Programme de répétition de voyage et l'installation de nouveaux ouvre-portes automatiques dans les locaux des employés de la GTAA.
- Pour recevoir une rétroaction utile de la part de la communauté des personnes handicapées, nous avons appris que nous devons continuer à renforcer notre mobilisation directe auprès d'elle, plutôt que d'attendre simplement que la communication se fasse par l'intermédiaire de nos canaux de rétroaction. Nous recevons des suggestions pertinentes lorsque nous sollicitons directement des réponses du Conseil consultatif sur l'accessibilité de Toronto Pearson et de nos partenaires de défense des droits.
- Nous surveillons le succès de nos engagements en matière d'accessibilité après leur réalisation pour nous assurer que chacun fonctionne comme prévu. Le fait de les passer en revue nous aide à apporter des ajustements et nous offre des occasions d'amélioration continue.



# Nos partenaires en matière d'accessibilité



## Prix

