

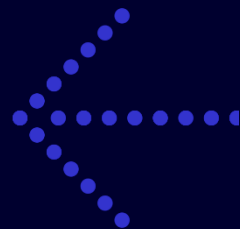


Le Plan sur l'accessibilité de l'Autorité aéroportuaire du grand Toronto

2023 à 2026



Table des matières



Généralités	3
Autre(s) format(s)	3
Médias sociaux.....	3
Processus de rétroaction	3
Autres commentaires (services des compagnies aériennes, sécurité, douanes, autres).....	3
Généralités	4
Message de bienvenue	4
Renseignements sur l'aéroport.....	4
Plan sur l'accessibilité de la GTAA	5
Comprendre la GTAA et Toronto Pearson	6
Agir	8
Énoncé de vision	8
Énoncé de mission	8
Énoncé sur l'accessibilité	9
Consultation	10
Célébrations de l'accessibilité	12
Principaux domaines d'intérêt	13
Environnement bâti.....	14
Transport à destination et en provenance des aérogares	17
Technologies de l'information et des communications (TIC)	19
Communications (autres que les TIC).....	21
Emploi.....	25
Approvisionnement en biens, en services et en installations	28
Plan d'action pour l'accessibilité 2023-2026	29
Lois applicables en matière d'accessibilité	33



Autre(s) format(s)

Si vous avez besoin d'un autre format accessible du présent Plan sur l'accessibilité ou du processus de rétroaction décrit ci-dessous (p. ex. imprimé, en gros caractères, en braille, en format audio ou en format électronique compatible avec la technologie d'adaptation), veuillez communiquer avec nous en utilisant l'adresse courriel, le numéro de téléphone, l'adresse postale, le formulaire de rétroaction ou les médias sociaux indiqués sur cette page.



Adresse courriel

Gestionnaire, Assistance aux passage :
[personne-ressource en ligne du
Service à la clientèle](mailto:personne-ressource.en.ligne.du.Service.a.la.clientele@gtaa.com)
customer_service@gtaa.com



Numéro de téléphone

(416) 247-7678 ou
1 (866) 207-1690 (numéro sans frais)



Adresse postale

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

Médias sociaux



[twitter](https://twitter.com/gtaa)



[instagram](https://www.instagram.com/gtaa)



[facebook](https://www.facebook.com/gtaa)



[linkedin](https://www.linkedin.com/company/gtaa)

Processus de rétroaction

Si vous avez des commentaires sur la façon dont l'Autorité aéroportuaire du grand Toronto (GTAA) met en œuvre ce Plan sur l'accessibilité ou sur tout obstacle rencontré dans vos interactions avec la GTAA en tant que voyageur ou employé, vous pouvez communiquer avec nous en vous identifiant ou de façon anonyme en utilisant l'adresse courriel, le numéro de téléphone ou l'adresse postale, en soumettant un formulaire de rétroaction en ligne sur notre site Web ou par le biais de nos médias sociaux par message direct (voir les liens ci-dessous). Nos options de rétroaction fournissent un accusé de réception et vous offrent la possibilité de garder l'anonymat.



[Lien vers le nouveau formulaire de rétroaction à ajouter](#)

Autres commentaires

(services des compagnies aériennes, sécurité, douanes, autres)

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



torontopearson.com/fr/contactez-nous
torontopearson.com/fr/compagnies-aeriennes



Message de bienvenue

Nous avons entrepris de faire de l'aéroport international Pearson de Toronto (Toronto Pearson ou YYZ) l'aéroport le plus accessible au monde. Nous voulons offrir un accès inclusif aux joies du transport aérien grâce à une expérience aéroportuaire sécuritaire et accueillante pour tous.

En général, plus de 1 000 000 de passagers handicapés transitent par l'aéroport chaque année. Cependant, d'après les statistiques mondiales, on estime qu'environ 16 % (1 personne sur 6) ou plus de nos passagers et employés voyagent ou travaillent avec un handicap, qu'il soit visible ou invisible, à un moment donné¹. Un sondage mené par l'Association du transport aérien international (IATA) a révélé que les demandes d'aide à la mobilité pour les fauteuils roulants ont augmenté à elles seules de 30 % de 2016 à 2017².

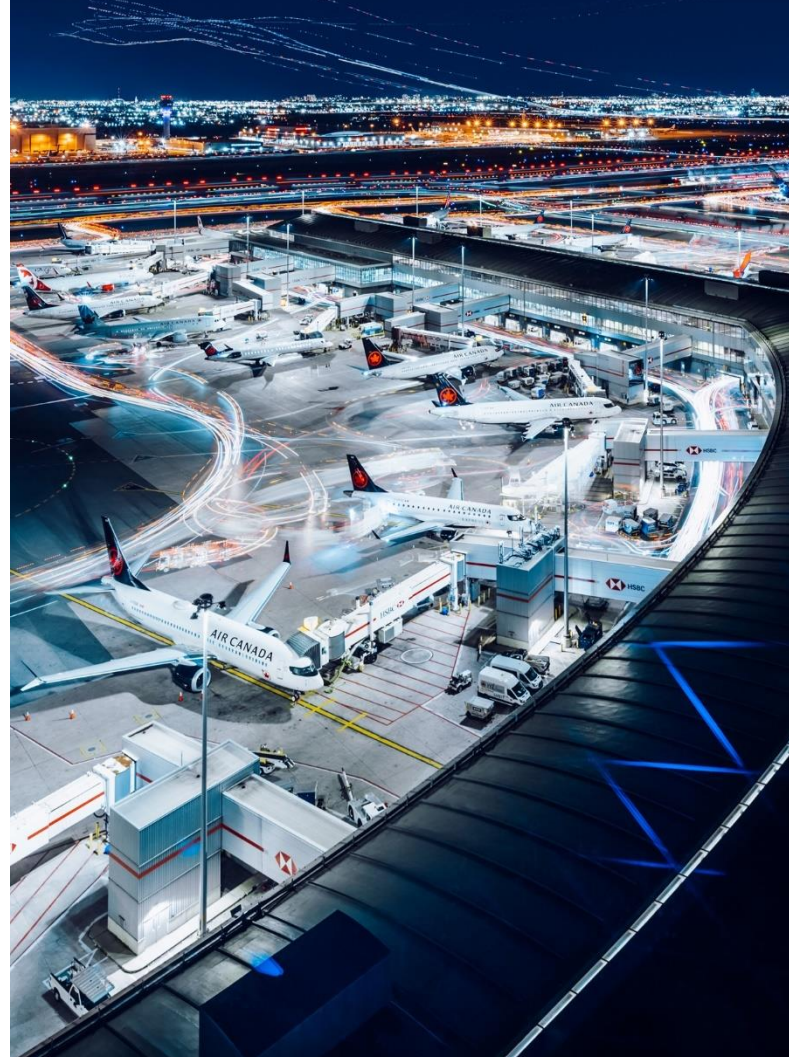
Chaque jour, nous prenons des décisions qui favorisent une expérience fluide pour les passagers en leur offrant le choix, la facilité et la rapidité tout au long de leur voyage.

¹ Source : Organisation mondiale de la Santé, « Handicap et santé, Principaux faits », 7 mars 2023

² Source : IATA, « Why Accessibility is Essential for Air Travel », 1er mars 2022

Renseignements sur l'aéroport

Toronto Pearson est l'aéroport le plus fréquenté du Canada. En 2019, avant la pandémie, plus de 50 millions de passagers y ont transité vers plus de 155 destinations dans le monde. L'aéroport occupe une superficie totale de 4 600 acres, soit l'équivalent de 12 500 arénes de hockey, et dispose de deux aérogares (1 et 3).



Plan sur l'accessibilité de la GTAA

Toronto Pearson est exploité par l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto (GTAA), qui gère et supervise ses fonctions générales. En tant qu'exploitant d'aérogares au Canada faisant partie du réseau de transport fédéral, la GTAA 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 préparé conformément à la Loi canadienne sur l'accessibilité, à ses principes et à son Règlement, y compris, mais sans s'y limiter, la Loi sur les transports au Canada (LTC), tels qu'ils s'appliquent à la GTAA.

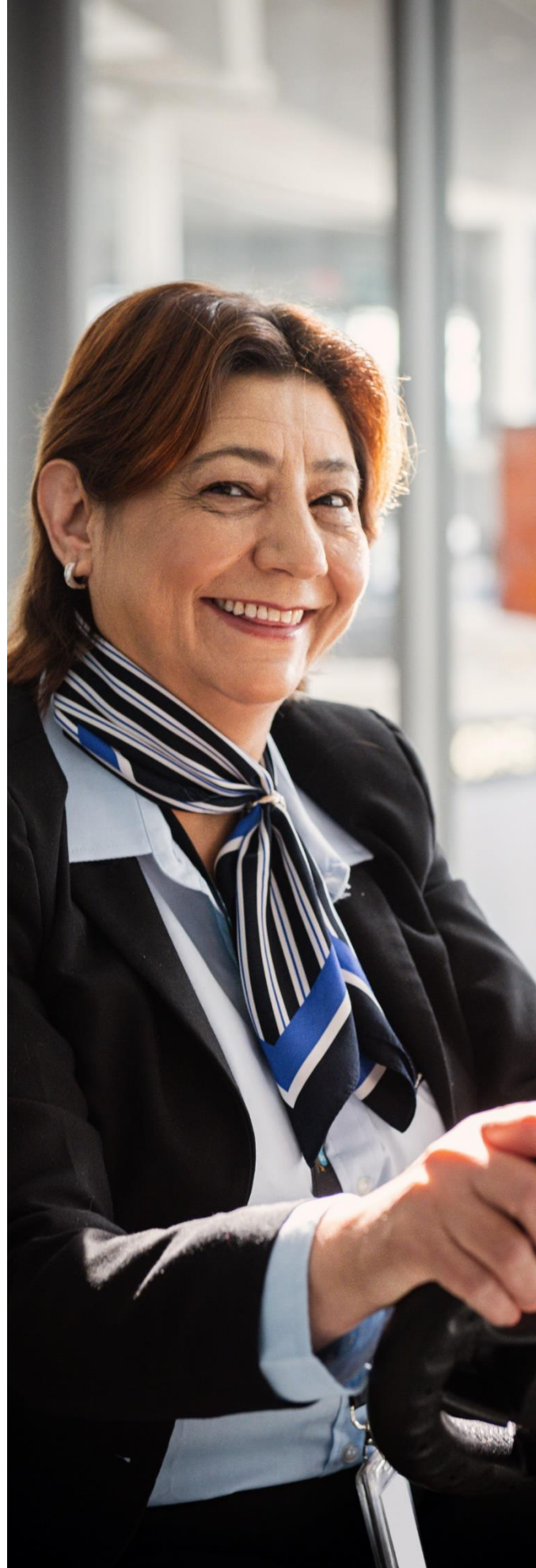
Le présent Plan sur l'accessibilité vise les politiques, les programmes, les pratiques et les services de la GTAA en ce qui a trait à la détermination et à l'élimination des obstacles, ainsi qu'à la prévention de nouveaux obstacles dans les sept domaines clés suivants :

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

Approvisionnement en biens, en services et en installations

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

Il devrait être mis à jour tous les trois ans, rapports d'étape compris, ou selon les recommandations de la LTC et de ses règlements.



Comprendre la GTAA et Toronto Pearson

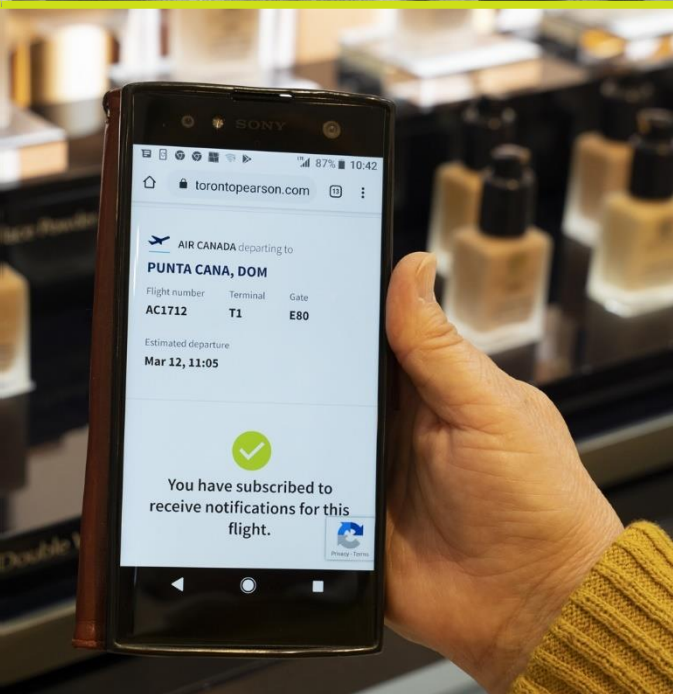
La GTAA est une société à but non lucratif en vertu de la Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif. Elle est responsable de la gestion et de l'exploitation de l'aéroport Toronto Pearson en vertu d'un contrat de location conclu avec le gouvernement du Canada.

Toronto Pearson est le deuxième aéroport international en importance en Amérique du Nord. Nous sommes déterminés à allier transport et plaisir en faisant de Toronto Pearson l'aéroport de choix, tant pour voyager que pour travailler. En 2021, Toronto Pearson a été désigné meilleur grand aéroport en Amérique du Nord pour la cinquième année consécutive. En 2022, nous avons reçu une reconnaissance mondiale pour notre travail en matière d'accessibilité lorsque nous sommes devenus le deuxième aéroport au monde et le premier aéroport en Amérique du Nord à recevoir du Conseil international des aéroports (ACI) l'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.

La GTAA est responsable de ce qui suit :

- superviser le fonctionnement général de l'aéroport;
- créer un environnement bâti accessible dans nos aérogares;
- 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 sociétés aériennes partenaires de Toronto Pearson, veiller à ce que l'assistance en bordure de l'aérogare 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 Toronto Pearson, aujourd'hui et à l'avenir.





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

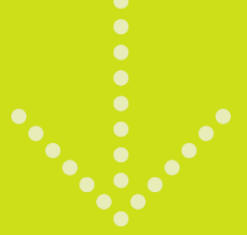
- fournir des services tels que le transport au sol (p. ex. taxis et limousines, UP Express, etc.), le contrôle de sécurité, les douanes et la protection des frontières;
- fournir des accommodements, y compris de l'aide aux passagers ayant un handicap, lors de l'accès aux services de transport, de sécurité,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

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

- fournir une assistance lors des déplacements et accompagner les passagers handicapés depuis le linéaire de trottoir de l'aérogare 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 aides aux passagers à leur arrivée.

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

- exploiter les services de restauration 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.



En tant que passerelle vers le monde, nous accordons la priorité à nos passagers en écoutant véritablement leurs commentaires afin de trouver des solutions concrètes pour respecter nos engagements et rendre Toronto Pearson exempt d'obstacles, aujourd'hui et à l'avenir.

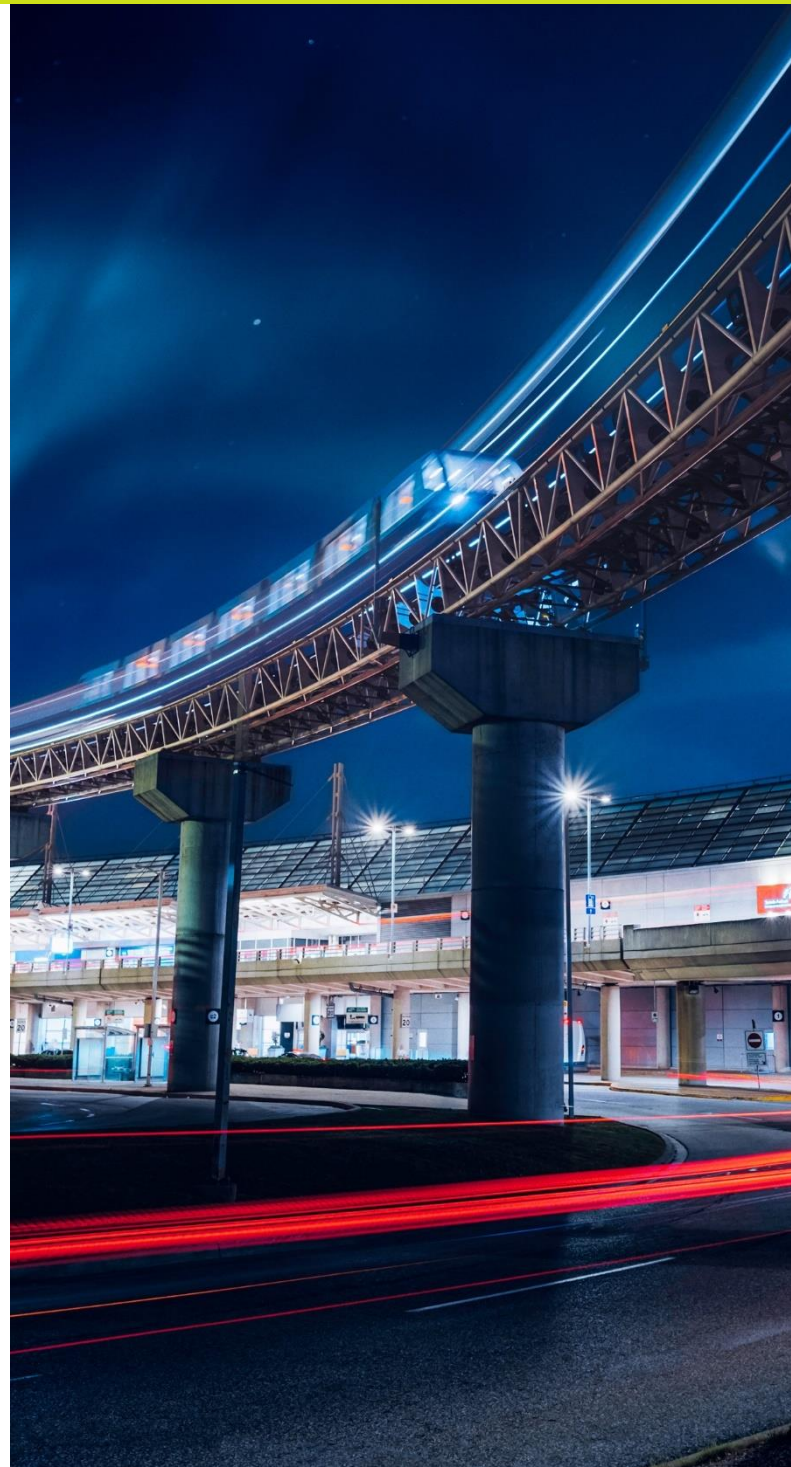
Énoncé de vision

Allier transport et plaisir en faisant de YYZ (Toronto Pearson) l'aéroport de choix, tant pour voyager que pour travailler.

Guidée par notre cadre stratégique, notre vision nous aidera à relever les défis d'aujourd'hui, tout en positionnant Toronto Pearson en tant que chef de file dans le domaine de l'aviation.

Énoncé de mission

Nous ferons de Toronto Pearson un chef de file mondial en matière de rendement aéroportuaire, de service à la clientèle et de développement durable. Nous créerons un aéroport de nouvelle génération en innovant dans tout ce que nous faisons, en nous efforçant d'offrir à nos passagers l'expérience la plus enrichissante, la plus sécuritaire et la plus efficace qui soit, et nous nous ferons les champions de la prospérité de notre personnel, de la communauté dans laquelle nous vivons et de nos partenaires du secteur de l'aviation.



Énoncé sur l'accessibilité



Bienvenue à Toronto Pearson. Nous sommes là pour vous.

Notre engagement à l'égard de l'accessibilité signifie que nous accueillons chaque personne comme elle est. Nous voulons faire en sorte que chaque personne puisse accéder aux joies et à la sécurité du transport aérien de la façon qui lui convient. Nous reconnaissons que ce ne sont pas les passagers et les employés qui doivent s'adapter pour que leurs besoins soient satisfaits, mais nous. Notre équipe déploie d'importants efforts pour offrir à tous une expérience fluide, uniforme et inclusive.

Nous offrons une vaste gamme de services, de programmes et d'installations accessibles, conçus pour offrir plus de choix, de confort et d'autonomie, que vous soyez voyageur, employé ou membre de la communauté des travailleurs de notre aéroport. Grâce à l'innovation, à la collaboration et à l'adaptation, nous travaillons avec détermination à éliminer les obstacles pour tous. En nous associant à divers groupes de défense des droits et à des experts-conseils en accessibilité, et grâce à la rétroaction directe et continue des passagers et des employés ayant une expérience vécue, nous créons sans cesse des solutions proactives et universelles pour soutenir tout le monde lors de leur passage à Toronto Pearson.

Le Plan sur l'accessibilité représente notre engagement à rendre l'aéroport plus accessible ainsi qu'à devenir un employeur plus accessible, et nous guidera afin de faire de Toronto Pearson un aéroport entièrement exempt d'obstacles.

À Toronto Pearson, vous êtes chez vous.

Deborah Flint

Présidente et chef de la direction
Autorité aéroportuaire du Grand Toronto



Consultation



Toronto Pearson adhère à la philosophie de la Loi canadienne sur l'accessibilité, à savoir « rien sur nous sans nous ». Nos partenaires de défense des droits, y compris les personnes handicapées, conjuguent leurs efforts pour veiller à ce que l'accessibilité soit intégrée à tous les niveaux de l'aéroport. Voici quelques-unes des récentes façons dont Toronto Pearson collabore avec ses intervenants et fait participer la communauté à son travail.

À ce jour, nos principaux partenaires de défense des droits en matière d'accessibilité sont les suivants :

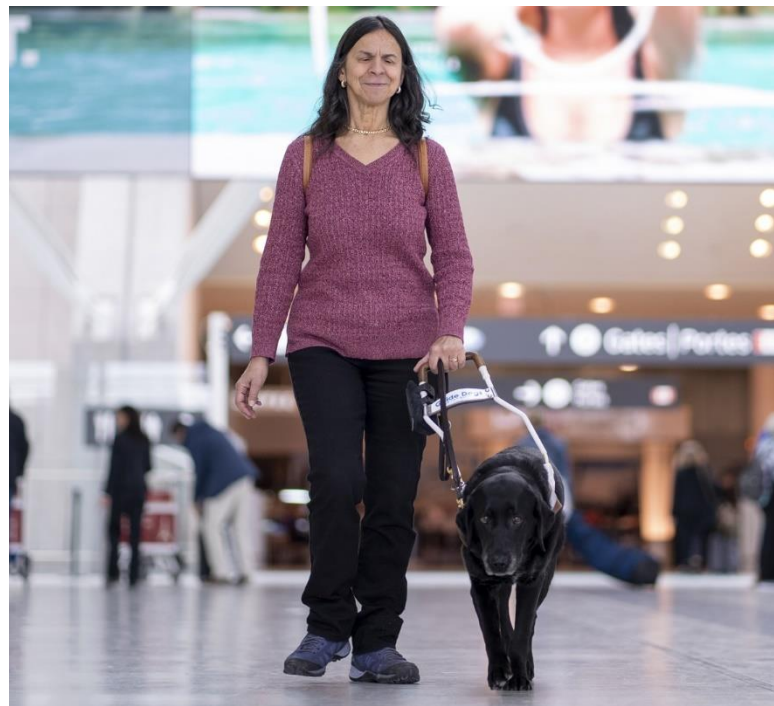
Institut national canadien pour les aveugles (INCA), Services canadiens de l'ouïe (SCO), Autisme Ontario, Hidden Disabilities Sunflower Lanyard Scheme, Magnusmode, Changing Places, Chiens-Guides de la Fondation des Lions du Canada et ProHara.

- la GTAA a entrepris une vaste consultation auprès de ses partenaires en matière d'accessibilité en utilisant une méthode de conception en collaboration pour élaborer la stratégie d'assistance aux passagers à Toronto Pearson. Les défenseurs des droits et les personnes handicapées ont effectué des visites de l'aéroport pour dresser une liste des obstacles et des aspects généraux à améliorer. C'est ce qui a orienté les priorités de la stratégie d'assistance aux passagers, qui s'est reflétée dans leur travail au cours des dernières années;
- en ce qui concerne l'environnement bâti, des évaluations de la certification en matière d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen ont été effectuées pour les deux aérogares afin de déterminer ce qu'est un niveau d'accès véritable. Les évaluations ont été menées par deux évaluateurs professionnels de la Fondation, réputés pour leur expertise technique et leur expérience vécue. De plus, l'INCA et les SCO ont aidé des passagers aveugles ou malvoyants et des passagers sourds ou malentendants à formuler des commentaires sur l'environnement bâti;
- L'INCA et l'Inclusive Design Research Centre ont contribué à améliorer l'accessibilité du site Web de Toronto Pearson grâce à une série de vérifications et de validations. La GTAA demande continuellement au public de lui transmettre ses commentaires lorsqu'elle élabore de nouvelles mises à jour et de nouvelles versions;
- lors de l'élaboration de la formation sur l'accessibilité pour les employés, la GTAA a travaillé avec un expert-conseil en accessibilité afin de s'assurer que le contenu était pertinent et à jour et qu'il respectait le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH). À son tour, l'expert-conseil a travaillé avec un groupe externe composé de sept personnes handicapées, qui ont fourni de précieux commentaires sur le matériel de formation;
- en consultation avec l'INCA, la GTAA s'est associée à Aira pour mettre en œuvre une technologie d'aide à la navigation de pointe dans l'ensemble de Toronto Pearson (y compris les stationnements offerts sur place) pour les personnes aveugles ou malvoyantes;

- la GTAA s'est associée à Autisme Ontario et à Magnusmode pour offrir des [ressources](#) afin d'aider les personnes autistes ou qui ont d'autres besoins cognitifs spéciaux et leurs proches aidants. Ces ressources comprennent notamment un guide interactif détaillé, une liste de vérification pour les voyages, un jeu de cartes Magnus pour se préparer aux différents processus aéroportuaires et un [livret d'activités](#) pour les enfants neuro-différents. Le livret peut être téléchargé et imprimé à partir de notre site Web afin d'augmenter le plaisir et de réduire l'anxiété en vue des voyages à venir;
- la GTAA a lancé à Toronto Pearson un programme de familiarisation des chiens-guides en collaboration avec la Fondation des Lions du Canada. Dans le cadre de ce programme, les chiens-guides et les chiens d'assistance sont entraînés à se familiariser avec tous les aspects de l'expérience dans un aéroport. Ces chiens reçoivent une formation essentielle leur permettant de comprendre comment aider en toute sécurité leurs propriétaires handicapés pendant qu'ils effectuent l'enregistrement et passent par la sécurité, et même de s'exercer à monter à bord d'un avion, grâce à un partenariat avec WestJet;
- VIBE Arts et le programme Cordons de tournesols de Toronto Pearson ont uni leurs forces pour concrétiser un projet artistique unique à l'automne 2023. Deux grandes installations artistiques, ressemblant à des tournesols, seront dévoilées. Elles sont composées de milliers de petits tournesols, chacun ayant été peint par des enfants autistes ou neuro-différents. Le but de cette initiative est de sensibiliser la population au programme Cordons de tournesol et aux handicaps invisibles. De plus, les installations comprendront un code QR qui, une fois numérisé, dirigera les visiteurs vers notre site Web, lequel comprend une description audio permettant aux passagers aveugles ou malvoyants de profiter de l'installation et de sa signification.

Lors de l'élaboration du présent Plan sur l'accessibilité, des intervenants en matière de handicap et d'accessibilité ont été spécialement consultés de la façon suivante:

- des partenaires en matière d'accessibilité ont assisté à des séances d'information publique, puis ont validé notre processus de détermination et d'élimination des obstacles et ont formulé des commentaires qui ont été directement intégrés au présent Plan;
- un groupe de discussion de l'équipe consultative de ProHara Accessibility, qui représente des passagers de partout au Canada ayant divers handicaps et antécédents et diverses expériences, a veillé à ce que notre travail soit égal ou supérieur à celui de nos pairs;
- des employés de divers ministères et rôles au sein de la GTAA ont participé aux groupes de discussion des employés, où ils ont cerné des moyens pour nous d'accroître la sensibilisation à l'égard de l'accessibilité et des handicaps et de continuer à bâtir une communauté d'appartenance;



Célébrations de l'accessibilité

La sensibilisation à l'accessibilité est l'une de nos passions. La participation à des célébrations nationales nous donne l'occasion de célébrer la diversité et l'inclusion et de promouvoir l'éducation à la condition des personnes handicapées, tant auprès du public que de la communauté des employés de l'aéroport. La sensibilisation à l'accessibilité est devenue pour nous la meilleure façon d'entrer en contact avec divers groupes de défense au sein de notre communauté, de les rencontrer et de communiquer avec eux. Nous faisons croître et renforçons activement notre réseau de personnes handicapées ici à Toronto Pearson afin de rééquilibrer notre culture et de moderniser les possibilités et les expériences équitables pour tous, de l'intérieur vers l'extérieur.

Voici quelques-unes des célébrations nationales que nous reconnaissons :

- **1er au 7 février**
Semaine de la canne blanche
- **3 mars**
Journée mondiale de l'audition
- **2 avril**
Journée mondiale de l'autisme
- **29 mai au 4 juin**
Semaine nationale de l'accessibilité
- **1er juin**
Journée du chandail rouge
- **18 au 24 septembre**
Semaine de sensibilisation à la surdité
- **23 septembre**
Journée internationale de la langue des signes
- **octobre**
Mois de la sensibilisation à l'autisme
- **3 décembre**
Journée internationale des personnes handicapées

Principaux domaines d'intérêt



Toronto Pearson a déployé d'importants efforts pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes handicapées, qu'ils soient visibles ou invisibles. Nous avons entrepris de créer une expérience de transport aérien qui permet à tous d'y participer pleinement, qu'il s'agisse de loisirs, d'un voyage de dernière minute, d'un déplacement pour affaires ou de retrouvailles avec des amis ou des membres de la famille. À Toronto Pearson, nous voulons que les voyages suscitent un sentiment de plaisir et de facilité. L'accessibilité joue un rôle essentiel à cet égard.

Examinons l'accessibilité dans les sept principaux domaines d'intérêt.



Environnement bâti

À Toronto Pearson, nous voulons que notre environnement bâti rehausse, facilite et soutienne le parcours des passagers. Notre équipe travaille en collaboration pour s'assurer de repérer, de prévenir et d'éliminer les obstacles systématiquement afin d'offrir un accès intéressant. Le maintien d'un environnement inclusif nous permet d'accroître la connectivité et de favoriser des relations diversifiées avec tout le monde. Nous sommes enthousiastes à l'égard de notre parcours progressif vers un Toronto Pearson entièrement exempt d'obstacles, et nous prenons les mesures nécessaires pour intégrer une conception universelle axée sur l'être humain dans l'ensemble de l'aéroport, aujourd'hui et à l'avenir.

Conformément à la réglementation, la GTAA est responsable de l'accessibilité de l'environnement bâti des aéroports (cette responsabilité ne s'étend pas aux transporteurs aériens ou aux aéronefs).

À ce jour, les aéroports 1 et 3 ont été certifiés accessibles en vertu de la certification en matière d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen (RHFAC). La GTAA a entrepris de passer à la désignation RHFAC Gold Certified. Dans le cadre de ce travail, nous sommes en voie de faire ce qui suit :

- améliorer la signalisation aux niveaux d'arrivée des aéroports afin d'indiquer clairement l'emplacement des embarcadères accessibles pour les passagers;
- moderniser nos passages piétons et nos escaliers en ajoutant des caractéristiques qui aideront les personnes aveugles ou malvoyantes;
- diversifier nos choix de sièges et ajouter plus de sièges afin de réduire les distances parcourues entre les aires de repos (environ tous les 30 mètres);
- équiper les cabines accessibles des toilettes à plusieurs cabines de panneaux comprenant le symbole international d'accessibilité afin de faciliter leur localisation;

- installer des panneaux de signalisation pour faciliter l'identification des chaises d'évacuation à distance;
- installer des panneaux tactiles supplémentaires en braille dans les salles de rencontres (p. ex. la chapelle).

Simultanément aux évaluations RHFAC, une société d'experts-conseils en accessibilité technique a évalué l'accessibilité de l'environnement bâti de Toronto Pearson, notamment les zones publiques et réservées aux employés. À Toronto Pearson, nous nous efforçons toujours de créer et d'améliorer nos environnements de travail et de voyage accessibles pour en élargir l'accès pour tous.



Voici comment nous avons considérablement amélioré l'accès dans l'ensemble de notre environnement bâti :

- les entrées des aéroports sont accessibles et comprennent des portes automatiques ou à commande mécanique.
- [des aires de soulagements pour les chiens d'assistance et les animaux de compagnie](#) sont disponibles avant et après le contrôle de sécurité, à l'extérieur et à l'intérieur.
- les [toilettes](#) sont accessibles et offertes dans une variété d'options semi-privées et entièrement privées. Cela comprend les toilettes et vestiaires universels. Parmi les caractéristiques offertes, mentionnons les toilettes accessibles, les barres d'appui, les espaces de virage accessibles, les espaces de transfert de l'un des côtés ou des deux côtés pour les transferts à droite et à gauche, le dégagement pour les genoux sous l'évier, les tables à langer à hauteur accessible, un bon éclairage, les accessoires accessibles, les poubelles pour les déchets biologiques, les cabines pour les personnes à mobilité réduite, les systèmes d'appel d'urgence, les tables à langer électroniques pour adultes à hauteur réglable, les cloisons et les douches à accès en fauteuil roulant.
- les salles accessibles pour les parents sont dotées d'un banc, d'une chaise longue ou à bascule, d'un évier avec dégagement pour les genoux, d'espaces de virages accessibles, d'une table à langer et d'accessoires accessibles. Nous offrons également des cabines d'allaitement Mamava accessibles qui proposent une ambiance apaisante; ce sont des cabines privées autoportantes auxquelles on peut accéder en téléchargeant l'application Mamava.
- les points de contrôle de traitement de sécurité ont amélioré l'accessibilité et comprennent des cabines pour se changer de taille accessible avec possibilité de s'asseoir.
- des ascenseurs sont installés à proximité des escaliers mécaniques et des trottoirs roulants, et bon nombre d'entre eux comprennent une option d'application téléchargeable pour un fonctionnement sans contact.
- la signalisation fait l'objet de mises à jour continues afin d'être simple et intuitive et de tenir compte de la durée des déplacements entre les zones.



Voici les mesures que nous prenons pour éliminer les obstacles dans notre environnement bâti :

- poursuite de l'installation d'ouvre-portes automatiques ou de la mise à niveau des ouvre-portes automatiques déjà installés dans les toilettes accessibles de l'aérogare 1;
- améliorations aux espaces de travail des employés de la GTAA pour favoriser un meilleur accès, en commençant par l'installation d'ouvre-portes automatiques à l'entrée des bureaux et la réduction de l'effort nécessaire pour ouvrir les portes afin d'en faciliter l'utilisation;
- recherche d'options supplémentaires de signalisation tactile, verbale ou d'intégration pour les passagers aveugles ou malvoyants;
- étude de faisabilité pour la création de salles sensorielles, de terrains de jeux accessibles, de salles de repos et d'espaces de travail accessibles;
- recherche de solutions accessibles visant à améliorer l'expérience de nos passagers lorsqu'ils parcourent des distances plus longues pour se rendre à leur porte d'embarquement;
- mise à niveau des logiciels et du matériel accessibles pour les kiosques libre-service à l'enregistrement et dans les zones des douanes;
- amélioration de la communication par l'installation de boucles magnétiques supplémentaires aux comptoirs d'enregistrement et d'embarquement dans l'ensemble de l'aéroport;
- mise en œuvre et mise à disposition d'une plus grande variété de postes de travail assis-debout adaptables ou de chaises ergonomiques au sein des espaces de travail de la GTAA.



2 Transport à destination et en provenance des aéroports

Parce que Toronto Pearson est une plaque tournante internationale, nous savons que les voyages vont au-delà de l'aéroport. Nous sommes fiers de soutenir un solide réseau d'options de transport accessibles. Peu importe où commence le voyage ou le trajet pour se rendre au travail ou en revenir, nous savons que tout le monde peut arriver à l'aéroport, le quitter et s'y déplacer d'une manière qui lui convient.

Options de transport accessibles à Toronto Pearson:

Garages à étages accessibles

- les garages à étages offrent des places de stationnement accessibles désignées à proximité des points d'entrée principaux;
- les places de stationnement de l'aérogare 1 sont identifiées par un système d'éclairage à DEL (les places accessibles sont bleues, les places standard sont vertes, les places occupées sont rouges) qui est également relié à un kiosque accessible de recherche de véhicules.

Zones d'embarquement de passagers accessibles

- les zones d'embarquement de passagers accessibles sont situées aux points d'arrivée et de départ et sont identifiées par des panneaux désignés; elles offrent des caractéristiques telles que des rampes de trottoir, des indicateurs tactiles de surface de marche, des sièges et des téléphones permettant de demander une assistance lors des déplacements.

Aide en bordure de trottoir

- en étroite collaboration avec nos partenaires des compagnies aériennes, nous veillons à ce qu'une aide soit fournie du trottoir au comptoir d'enregistrement pour les passagers handicapés. À votre arrivée, vous pouvez également demander cette aide en composant le « 3 » sur le téléphone désigné au débarcadère public.

Services de taxi et de limousine accessibles

- des embarcadères désignés accessibles pour les taxis et les limousines sont aménagés le long du niveau des arrivées des deux aéroports. Les services de taxi et de limousine acceptent les passagers voyageant avec des animaux d'assistance.

Services de covoiturage

- des véhicules de covoiturage accessibles peuvent être réservés au moyen d'une application de transport (p. ex. Uber, Lyft, Facedrive). Les deux aéroports sont dotés d'embarcadères.

Transport public spécialisé Wheel-Trans

- les deux aéroports sont dotés d'embarcadères et de débarcadères désignés pour le transport public spécialisé.

Transport public

- la Commission de transport de Toronto, MiWay, Brampton Transit, le Réseau GO et UP Express offrent des options de transport public accessible. On trouve des applications de transport public en temps réel téléchargeables sur nos écrans d'affichage et notre signalisation.

Train LINK

- Notre train accessible à accès gratuit fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et circule entre les aéroports tout en desservant l'hôtel Sheraton Gateway, l'hôtel ALT, la station Viscount et le parc de stationnement économique (intérieur ou extérieur). La durée des trajets des trains LINK varie de 2 à 8 minutes.

Location de voitures à l'aéroport

- Les fournisseurs de services de location de voitures qui exercent leurs activités à Toronto Pearson sont tenus de disposer d'un nombre minimum de véhicules dotés de systèmes de commande manuelle et de systèmes de retenue conformes aux normes de l'Association canadienne de normalisation et font l'objet d'inspections régulières.

Service de navette au sein de l'aérogare

- Les services de navette sont disponibles après la sécurité, et on peut les solliciter ou y accéder en repérant les grands panneaux « Attendre ici pour de l'aide à la mobilité » dans les deux aérogares.

Navettes accessibles côté piste

- Nous offrons des services de navette accessibles pour transporter les passagers directement vers un aéronef ou vers le hall d'entrepiste.

Voici les mesures que nous prenons pour éliminer les obstacles à l'accessibilité des transports :

- augmentation du nombre de zones d'embarquement de passagers accessibles le long du linéaire de trottoir aux deux aérogares;
- marquage des bordures extérieures des linéaires de trottoirs des aérogares avec de la peinture jaune afin d'améliorer la visibilité des zones de transport public et du bord d'entrée des chemins piétonniers le long des voies de circulation des véhicules;
- installation de nouvelles options de sièges accessibles le long des linéaires de trottoirs extérieurs des aérogares et aux arrêts de transport public, à intervalles réguliers (environ tous les 30 m);
- désignation des voies piétonnières entre les places de stationnement accessibles et les halls d'entrée au moyen de hachures et de couleurs contrastées pour améliorer la sécurité et faciliter l'orientation.



Technologies de l'information et des communications (TIC)

À Toronto Pearson, nous travaillons avec des systèmes traditionnels qui ont résisté à l'épreuve du temps et nous sommes constamment à la recherche d'outils de technologie de l'information et des communications (TIC) conviviaux dont les fonctions d'accessibilité sont intégrées, nous apprenons à les utiliser et nous les adoptons. Nous voulons nous assurer que nos TIC offrent autonomie et facilité d'utilisation du point de vue de l'utilisateur, mais que nous pouvons également nous y adapter à long terme. Pour nous conformer à notre vision de l'avenir, les TIC sont intégrées à tous les aspects du parcours des passagers et des employés, qu'il s'agisse du site Web, des médias sociaux, des alertes d'urgence ou de l'expérience en personne à l'aéroport (p. ex. navigation, fonctionnement sans contact, services à distance).

Les TIC accessibles à Toronto Pearson comprennent ce qui suit :

Le site Web de Toronto Pearson

- [TorontoPearson.com](https://torontopearson.com) a été conçu pour être accessible à tous les voyageurs, en respectant ou en dépassant les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 de niveau AA de W3, et notre personnel des communications travaille activement à la conformité WCAG 2.1.

Des kiosques libre-service accessibles (à l'enregistrement et dans les zones de Douanes et Immigration Canada)

- 600 nouveaux kiosques entièrement accessibles sont en cours d'installation. Ils sont dotés des plus récentes capacités technologiques universelles, y compris des claviers de navigation avec des touches en braille et tactilement discernables, une prise pour casque d'écoute avec réglage du volume pour les instructions sonores et une hauteur accessible (dont certains sont réglables électroniquement). Remarque : De l'aide pour l'utilisation de tous les kiosques libre-service est disponible sur demande.

Des annuaires numériques universels

- des kiosques d'information libre-service accessibles sont répartis dans l'ensemble des aéroports. On y trouve des cartes interactives, de l'information d'orientation et des détails sur les programmes et les services. Tous les kiosques d'information sont dotés de caractéristiques accessibles, telles qu'une prise pour casque d'écoute avec commande de volume et un revêtement antireflet, et ils sont disponibles en hauteur accessible. Les passagers peuvent entrer leur numéro de vol et le kiosque leur indiquera comment se rendre à la porte d'embarquement désignée.

Des distributeurs de billets de stationnement accessibles

- dotées de caractéristiques semblables à celles des kiosques libre-service ci-dessus, ces machines de paiement sont disponibles en hauteur universelle et offrent un écran de relais vidéo hébergeant un assistant virtuel accessible en tout temps qui peut intervenir à tout moment pour aider à effectuer une transaction.

Des boucles magnétiques (boucles à induction)

- Environ 50 boucles magnétiques ont été installées dans l'ensemble de l'aéroport. Elles sont facilement repérables grâce à des panneaux affichant le symbole international de l'ouïe. Ces systèmes simples permettent une communication plus claire aux comptoirs de service pour les personnes portant des prothèses auditives ou des implants cochléaires avec un réglage de bobine téléphonique.

Aira

- Aira est une application qui peut être utilisée par tout le monde, mais qui a été conçue principalement pour les personnes aveugles ou malvoyantes. Aira utilise la technologie et l'assistance humaine pour aider les gens à se déplacer de manière autonome dans l'aéroport. Les passagers téléchargent l'application Aira sur leur propre appareil intelligent pour utiliser le service gratuitement sur demande en tant qu'invités dans les limites de l'aéroport.

BlindSquare

- Nous avons installé un système de navigation et d'orientation GPS pour les passagers aveugles, sourds-aveugles et malvoyants. L'application BlindSquare utilise des balises de navigation physiques qui décrivent verbalement l'emplacement et l'environnement immédiat d'une personne tout en lui indiquant si elle doit se rendre à l'intérieur des aérogares ou directement à l'extérieur, le long du linéaire de trottoir.

Des téléphones ATS (téléscripteurs)

- Répartis dans l'ensemble de l'aéroport et de la gare LINK, ces appareils de communication permettent de transmettre des messages verbaux au moyen d'une machine à écrire (p. ex. utilisés par un passager sourd).

Des annonces publiques

- Dans les aérogares 1 et 3, les annonces publiques relatives à la sûreté et à la sécurité sont disponibles en format audio et visuel. Les compagnies aériennes qui exercent leurs activités à Toronto Pearson peuvent afficher visuellement des annonces de vol audio préenregistrées sur des écrans situés à toutes les portes d'embarquement.

Voici les mesures que nous prenons pour éliminer les obstacles liés aux technologies de l'information et des communications :

- sensibilisation accrue du public aux services et aux technologies accessibles par l'entremise des propres canaux de Toronto Pearson et grâce à des partenariats avec des groupes de défense de droits actuels et futurs;
- dans le but de rendre les mesures d'adaptation technologiques plus inclusives pour les employés de la GTAA, sensibilisation accrue à l'égard de la disponibilité des applications de technologie d'aide (p. ex. lecteurs d'écran, équipement de travail plus grand, sous-titrage en direct pour les réunions);
- examen et suivi des progrès des technologies d'adaptation qui devraient demeurer en place pour une utilisation active et prolongée à l'aéroport en regroupant les commentaires des utilisateurs;
- compréhension des plus récentes lignes directrices en matière d'accessibilité des contenus Web et mobilisation continue de nos partenaires communautaires afin d'améliorer notre expérience Web conformément aux pratiques exemplaires.

Communications (autres que les TIC)

À Toronto Pearson, la communication est un élément essentiel de nos activités. Nous diversifions stratégiquement nos méthodes de communication en utilisant de multiples plateformes, forums, canaux et technologies pour atteindre plus de gens et les sensibiliser à l'accessibilité, aux handicaps et aux types de services que nous offrons. Nous continuons d'explorer et d'intégrer de nouvelles façons de veiller à ce que l'information et les communications que nous fournissons au sujet d'un service ou d'une installation de transport à l'aéroport puissent être partagées de façon inclusive avec tous nos passagers et employés de l'aéroport.

Voici les façons dont nous communiquons de façon inclusive avec tout le monde :

- torontopearson.com/fr/accessibility-statement
- Notre [site Web](#) accessible est offert en français et en anglais.
- Nous utilisons des descriptions de texte de remplacement pour les images sur nos réseaux sociaux, dont Facebook, Twitter et Instagram.
- Avis sur les vols (pour sans-fil)
- En suivant des instructions simples sur notre site Web, n'importe qui peut s'inscrire pour recevoir directement sur son appareil intelligent des mises à jour par message texte au sujet de ses vols.
- [LanguageLine](#) est un service qui offre une aide à la traduction en direct, y compris l'interprétation en langue des signes américaine et britannique pour les passagers sourds ou malentendants. LanguageLine peut fournir des services d'interprétation orale dans 240 langues différentes, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Voici les façons dont nous communiquons au sujet de l'accessibilité :

- Nous utilisons des symboles reconnus à l'échelle internationale ou une combinaison de symboles en relief, de texte et de braille sur la signalisation, pour aider à désigner les installations (de loin ou de près) telles que les toilettes, et les zones de soulagement pour les chiens d'assistance et les animaux de compagnie.
- Les installations accessibles, telles que les toilettes ou les boucles magnétiques, sont désignées par le symbole international d'accessibilité ou le symbole international de l'ouïe;
- L'accessibilité est l'une des six rubriques clés de la page d'accueil de notre site Web. Nous présentons tous les services d'accessibilité à « [I AM Toronto Pearson](#) », notre programme d'engagement communautaire pour les travailleurs de l'aéroport. En plus de l'intranet de notre communauté d'employés, nous aidons les groupes d'employés de la GTAA et de Toronto Pearson à rester au courant de l'actualité de l'accessibilité.

- Chaque nouvel employé de la GTAA reçoit des aide-mémoire qui traitent des programmes, des services et des installations d'accessibilité que l'on trouve dans les aéroports. Des fichiers numériques et des codes QR sont également disponibles pour faciliter l'accès à cette information.
- Pour des rôles précis, l'équipe d'assistance aux passagers de la GTAA donne à son personnel une formation détaillée sur tous les programmes d'accessibilité offerts à nos passagers.
- Grâce à diverses journées nationales de sensibilisation et à des événements inclusifs, nous contribuons à la sensibilisation à l'accessibilité dans l'ensemble de l'aéroport.

Voici les mesures que nous prenons pour éliminer les obstacles dans nos communications :

- établissement d'un cadre pour déterminer les meilleures options pour intégrer des interprètes en langue des signes américaine et en langue des signes française aux événements organisés à Toronto Pearson;
- utilisation accrue du texte de remplacement dans les médias sociaux;
- élargissement et diversification de notre liste de journées nationales de sensibilisation et d'événements inclusifs;
- élaboration d'un guide de communication inclusive afin de soutenir nos employés et d'assurer l'uniformité et la normalisation de toutes les communications.



Conception et mise en œuvre de programmes et de services

Notre équipe de l'expérience passager s'engage à faire en sorte que l'aéroport soit un lieu agréable pour tous. Nous savons que la conception et la prestation de programmes et de services accessibles et inclusifs améliorent l'expérience de voyage des passagers et le climat de travail de nos employés. En ce qui concerne les passagers, nous nous efforçons constamment de faire en sorte que nos programmes et services leur offrent plus de choix, de confort et d'autonomie quand ils transitent par l'aéroport. Nous reconnaissons qu'il faut déployer les mêmes efforts pour offrir des programmes et des services accessibles et inclusifs à nos employés et à nos partenaires afin de renforcer les relations et de favoriser le maintien en poste au sein de la communauté de Toronto Pearson.

L'équipe de l'expérience passager s'acquitte de cette tâche comme suit :

- En collaborant avec des experts en accessibilité pour orienter les projets liés à l'accessibilité et formuler des conseils à cet égard.
- En collaborant de manière continue avec des groupes de défense des droits, en faisant activement participer des personnes handicapées à nos projets et en favorisant la croissance d'une communauté.
- En sollicitant des commentaires afin d'améliorer nos services, nos programmes et nos installations aéroportuaires, et en mettant en œuvre nos conclusions.
- En faisant le suivi de nos progrès aux côtés de nos pairs pour nous assurer de rester à l'avant-garde.

Programmes, services et installations accessibles :

[Dispositions à prendre pour service d'aide à la mobilité, y compris pour les fauteuils roulants](#)

- Les passagers sont encouragés à prendre des dispositions directement avec la compagnie aérienne au moins 48 heures avant leur voyage.

[Fauteuils roulants en libre-service](#)

- Plus de 1 500 fauteuils roulants sont disponibles dans les zones désignées des aéro-gares; aucune disposition n'est requise.



Bornes de recharge pour appareils d'aide à la mobilité électriques et bornes de recharge pour appareils intelligents

- des bornes de recharge ont été installées pour les appareils d'aides à la mobilité et les appareils électriques afin que les passagers puissent les recharger avant ou après un vol.
- des réceptacles et des prises de courant accessibles pour le chargement d'appareils intelligents sont installés dans l'ensemble de l'aéroport pour plus de commodité.

Sécurité en cas d'urgence

- nous offrons des options d'aide accessibles pour assurer la sécurité des passagers en cas d'urgence.
- des boutons d'aide en cas d'urgence reliés à notre centre d'intervention d'urgence sont installés partout dans l'aéroport.
- les annonces publiques verbales d'urgence sont accompagnées d'annonces visuelles.
- les systèmes d'alarme incendie sont équipés de signaux d'alerte visuels et sonores.
- les fauteuils releveurs « EVAC-CHAIRS », les dispositifs Ambulift, aussi appelés « Medical Lifts », et les rampes AVI-Ramps peuvent être déployés pour franchir les passerelles télescopiques des aéronefs et les escaliers de sortie.
- les services de langue des signes américaine et britannique sont mis à la disposition des premiers intervenants de l'aéroport afin de mieux aider les personnes sourdes ou malentendantes.

Chiens de thérapie

- dans le cadre du programme des bénévoles de l'équipe d'accueil de Toronto Pearson, les passagers verront les chiens de thérapie de l'Ambulance Saint-Jean et leurs maîtres parcourir les aéroports selon un horaire hebdomadaire souple.

Programme Cordons de tournesol

- nous sommes le premier aéroport au Canada à offrir le programme Cordons de tournesol aux passagers ayant un handicap invisible. Ce programme offre un moyen discret de signaler qu'un passager peut avoir besoin d'aide supplémentaire ou de plus de temps lors de son passage à l'aéroport. Les cordons peuvent être commandés à l'avance en ligne ou récupérés aux bureaux d'information des aérogares 1 et 3 ou dans la zone des objets trouvés de l'aérogare 1.

MagnusCards

- une application téléchargeable gratuite pour les personnes autistes ou neuro-différentes afin de les aider à se préparer à voyager à l'aéroport.

Voici les mesures que nous prenons pour éliminer les obstacles à la conception et à la mise en œuvre des programmes et des services :

- organisation de journées de visite et de rétroaction sur l'accessibilité pour nos partenaires en matière d'accessibilité;
- organisation d'une séance d'information publique sur l'accessibilité tous les deux ans;
- mise en place d'une équipe consultative sur l'accessibilité de l'expérience passager;
- élaboration de cartes numériques indiquant la durée de la distance de marche à l'intérieur des deux aérogares et entre celles-ci;
- collaboration avec nos groupes de défense des intérêts pour rester au fait des normes et des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité afin de continuer à améliorer l'expérience de voyage pour tous les passagers;
- approfondissement des relations communautaires grâce à des programmes et à des expériences en cours à Toronto Pearson.

Emploi

Toronto Pearson est plus qu'un simple aéroport; nous sommes une plaque tournante mondiale qui dessert notre région, notre pays et le monde. Rien de tout cela ne serait possible sans nos employés. Le personnel de l'aéroport travaille soit pour la GTAA, soit pour la communauté plus large des employés de Toronto Pearson. Cette dernière regroupe plus de 400 entreprises et une main-d'œuvre de plus de 50 000 employés. La GTAA emploie environ 1 600 personnes. Elle a entrepris un changement de culture qui favorise la création d'un endroit sûr et inclusif où nos employés, y compris ceux ayant un handicap, sont soutenus et représentés, ce qui leur procure un sentiment d'appartenance. Nous voulons que chacun sache qu'il peut travailler pour la GTAA tel qu'il est.



Vous voulez travailler pour la GTAA?

- notre main-d'œuvre se diversifie de plus en plus chaque année. Nous voulons attirer et fidéliser des personnes de talent, y compris des personnes handicapées.
- nos pratiques d'embauche accessibles comprennent des énoncés sur l'accessibilité dans nos offres d'emploi, des mesures d'adaptation pendant les entrevues et une formation sur les préjugés inconscients pour le personnel des ressources humaines.
- nous pratiquons l'intégration inclusive, notamment en offrant aux employés nouveaux et actuels des options d'adaptation flexibles (p. ex. mobilier de travail ergonomique, technologie d'adaptation).
- tous les nouveaux employés de la GTAA suivent une formation sur l'accessibilité dans les 60 premiers jours de leur emploi et tous les employés de la GTAA la suivent à nouveau tous les trois ans. En outre, le personnel, notamment les représentants des services aux passagers, les agents de la sécurité publique, les représentants des services de l'aérogare, les gestionnaires des opérations et les agents de sécurité, reçoit une formation supplémentaire sur les services et les programmes d'accessibilité pour nos passagers.
- vous envisagez de travailler pour l'un de nos partenaires ou agences aéroportuaires? Nous organisons des salons de l'emploi ouverts et accessibles à tous.

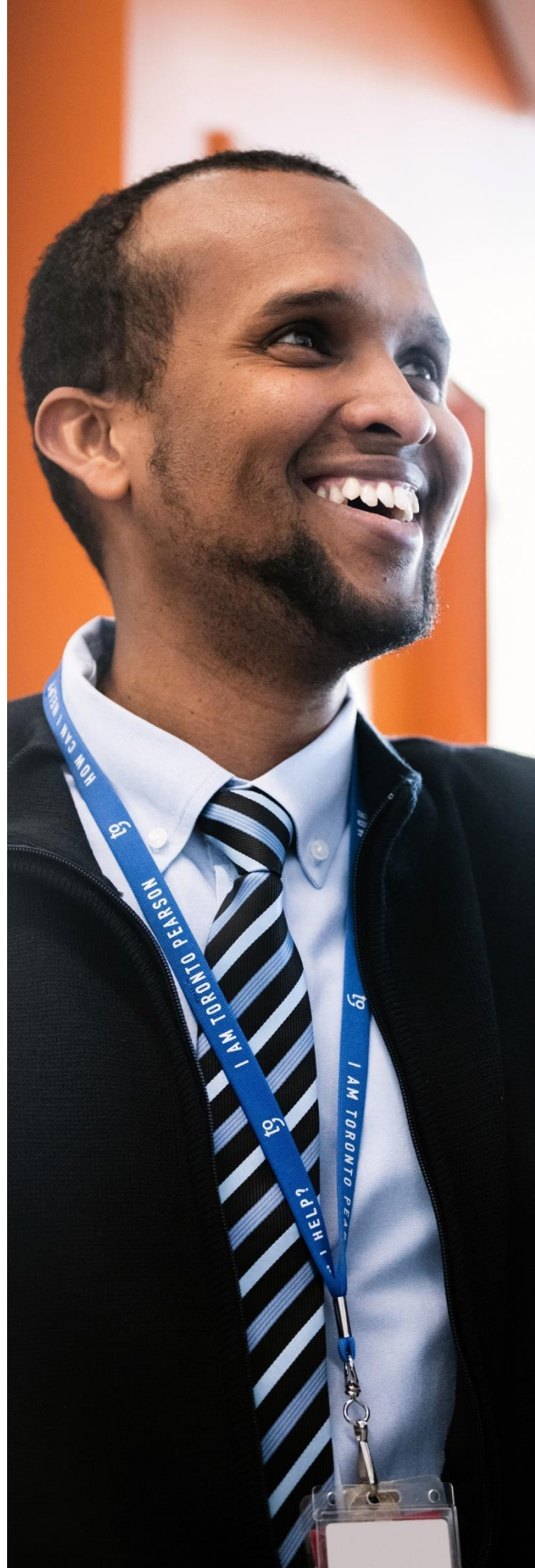
Vous travaillez déjà pour la GTAA?

- nos groupes-ressources pour le personnel entretiennent un espace sécuritaire pour le partage d'expériences vécues et aident à cerner les lacunes et les obstacles, ainsi qu'à favoriser l'équité et l'esprit de solidarité dans l'ensemble de notre réseau. Nos groupes-ressources pour le personnel comprennent la YYZ Women's Alliance, le Réseau des professionnels noirs, Rainbow Runway et notre groupe-ressource pour les employés handicapés : Sky's the Limit.
- notre conseil sur l'inclusion des employés analyse l'accessibilité d'un point de vue holistique et aide à défendre les intérêts des personnes handicapées et à repérer et à éliminer de façon proactive les obstacles à l'échelle de l'organisme.
- les employés qui ont besoin de mesures d'adaptation en raison d'un handicap ou d'un problème de santé sont soutenus par notre programme de mesures d'adaptation.



Voici les mesures que nous prenons pour éliminer les obstacles pour les employés potentiels et actuels de la GTAA :

- poursuite de la promotion de l'accessibilité en tant que priorité stratégique;
- réalisation d'un sondage sur l'accessibilité pour les employés de la GTAA afin de cerner les lacunes et d'en apprendre davantage sur les possibilités;
- exploration de partenariats de recrutement avec des organismes d'emploi des personnes handicapées;
- augmentation de la représentation des personnes handicapées au sein de tous les groupes-ressources pour le personnel et de notre conseil de l'inclusion;
- participation à une initiative de formation conjointe avec d'autres aéroports canadiens afin d'assurer la conformité aux exigences du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH);
- lancement d'une formation sur les handicaps en milieu de travail pour notre équipe de direction afin d'améliorer ses compétences propres à assurer l'excellence en gestion aux employés handicapés, et pour nos employés, afin d'améliorer leurs compétences liées au soutien de leurs pairs handicapés;
- sensibilisation accrue des employés aux services accessibles par une collaboration avec le Bureau de contrôle des permis et laissez-passer de la GTAA, afin d'inclure des aide-mémoire actualisés en matière d'accessibilité pour les employés, nouveaux ou actuels, qui renouvellent leur laissez-passer d'employé de l'aéroport;
- multiplication des programmes d'apprentissage et de perfectionnement pour la formation sur l'accessibilité des employés de la GTAA;
- prestation d'une formation approfondie, sur place et avec animateur sur l'ensemble de nos programmes et services d'accessibilité, y compris les responsabilités de l'aéroport et des compagnies aériennes pour tous les représentants des services aux passagers.



Approvisionnement en biens, en services et en installations

Les achats accessibles à Toronto Pearson vont des petits achats courants aux gros contrats pluriannuels. L'accessibilité est une priorité au cours de notre processus d'achat afin que nos fournisseurs sachent qu'elle est importante pour nous. Dans le cadre de nos efforts continus pour acquérir des biens, des services et des installations accessibles, nous voulons nous assurer que l'accessibilité fait partie du processus dès le départ. Il faut plus de 400 entreprises pour que Toronto Pearson fonctionne avec succès et efficacité afin de répondre aux souhaits et aux besoins de nos passagers et de nos employés.

Ce que nous faisons pour garantir un approvisionnement accessible :

- fournir nos documents d'achat dans des formats accessibles sur demande;
- exiger des fournisseurs qu'ils respectent diverses exigences en matière d'accessibilité, au besoin, en vertu de l'énoncé des travaux;
- selon le type de travail, le contrat peut exiger une formation sur l'accessibilité pour les employés des fournisseurs;
- les lois, les normes et les codes relatifs à l'accessibilité sont intégrés à nos modalités pour toutes les demandes de conception opérationnelle, d'architecture et de technologie;
- une assurance qualité continue, dans le cadre de laquelle nous effectuons un suivi et rendons compte du rendement des fournisseurs au moyen de notre programme de gestion des relations avec les fournisseurs.

Voici les mesures que nous prenons pour éliminer les obstacles à l'accessibilité de nos activités d'approvisionnement :

- mise à jour de nos modalités d'approvisionnement pour veiller à ce que l'accessibilité soit efficacement prise en compte dans l'énoncé des lois applicables inscrit dans nos contrats;
- établissement de voies d'accès et de partenariats pour veiller à ce que nos occasions d'approvisionnement rejoignent divers fournisseurs dans le cadre de notre programme d'approvisionnement social;
- création d'une liste de vérification interne afin de responsabiliser la GTAA à l'égard de la collaboration avec des fournisseurs diversifiés, équitables et inclusifs;
- élaboration d'un processus de suivi et de rapport de notre collaboration avec divers fournisseurs.

Plan d'action pour l'accessibilité 2023-2026

Voici le début de notre feuille de route pour un Toronto Pearson entièrement exempt d'obstacles. Nous avons beaucoup de travail à accomplir pour améliorer l'accessibilité, et cela suscite notre enthousiasme. Nous nous engageons à apprendre, à nous adapter et à nous diversifier pour contribuer à votre parcours inclusif ici, à Toronto Pearson. Nous sommes là pour vous.

Notre plan d'action est structuré en objectifs à court et à long terme. Bien que nous ne puissions pas garantir que tous ces objectifs seront atteints, nous prévoyons que les objectifs à court terme comprendront ceux qui sont déjà en cours de réalisation et qui seront atteints dans les mois suivant la publication de ce rapport. Les objectifs à long terme comprennent ceux qui devraient être atteints d'ici un an ou plus ou qui seront encore en cours de réalisation au moment de la publication de notre prochain rapport.

Abréviations des mesures liées à leurs principaux domaines d'intérêt

- EB** Environnement bâti
- T** Transport
- TIC** Technologies de l'information et des communications
- C** Communications (autres que les TIC)
- CMPS** Conception et mise en œuvre de programmes et de services
- E** Emploi
- A** Approvisionnement en biens, en services et en installations



Objectifs à court terme pour la GTAA

(nous passons régulièrement en revue nos objectifs et pouvons les modifier, les supprimer ou en ajouter en tout temps)

- (EB) mise à niveau des logiciels et du matériel accessibles pour les kiosques libre-service à l'enregistrement et dans les zones des agences de l'aéroport;
- (EB) amélioration de la communication par l'installation de boucles magnétiques supplémentaires aux comptoirs d'enregistrement et d'embarquement dans l'ensemble de l'aéroport;
- (EB) mise en œuvre et mise à disposition d'une plus grande variété de postes de travail assis-debout adaptables ou de chaises ergonomiques au sein des espaces de travail de la GTAA;
- (T) marquage des bordures extérieures des linéaires de trottoirs des aérogares avec de la peinture jaune afin d'améliorer la visibilité des zones de transport public et du bord d'entrée des chemins piétonniers le long des voies de circulation des véhicules;
- (T) désignation des voies piétonnières entre les places de stationnement accessibles et les halls d'entrée au moyen de hachures et de couleurs contrastées pour améliorer la sécurité et faciliter l'orientation;
- (TIC) sensibilisation accrue du public aux services et aux technologies accessibles par l'entremise des propres canaux de Toronto Pearson et grâce à des partenariats avec des groupes de défense des droits actuels et futurs;
- (C) établissement d'un cadre pour déterminer les meilleures options pour intégrer des interprètes en langue des signes américaine et en langue des signes française aux événements organisés à Toronto Pearson;
- (C) utilisation accrue du texte de remplacement dans tous les médias sociaux;
- (C) élargissement et diversification de notre liste de journées nationales de sensibilisation et d'événements inclusifs;
- (C) exploration de partenariats de recrutement avec des organismes d'emploi des personnes handicapées;
- (E) participation à une initiative de formation conjointe avec d'autres aéroports canadiens afin d'assurer la conformité aux exigences du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH);
- (E) lancement d'une formation sur les handicaps en milieu de travail pour notre équipe de direction afin d'améliorer ses compétences propres à assurer l'excellence en gestion aux employés handicapés, et pour nos employés, afin d'améliorer leurs compétences liées au soutien de leurs pairs handicapés;
- (E) sensibilisation accrue des employés aux services accessibles par une collaboration avec le Bureau de contrôle des permis et laissez-passer de la GTAA, afin d'inclure des aide-mémoire actualisés en matière d'accessibilité pour les employés, nouveaux ou actuels, qui renouvellent leur laissez-passer d'employé de l'aéroport;
- (E) prestation d'une formation approfondie, sur place et avec animateur sur l'ensemble de nos programmes et services d'accessibilité, y compris les responsabilités de l'aéroport et des compagnies aériennes pour tous les représentants des services aux passagers.

Objectifs à long terme pour la GTAA

(nous passons régulièrement en revue nos objectifs et pouvons les modifier, les supprimer ou en ajouter en tout temps)

- (EB) poursuite de l'installation d'ouvre-portes automatiques ou de la mise à niveau des ouvre-portes automatiques déjà installés dans les toilettes accessibles de l'aérogare 1;
- (EB) recherche d'options supplémentaires de signalisation tactile, verbale ou d'intégration pour les passagers aveugles ou malvoyants;
- (EB) détermination de la faisabilité de la création de salles sensorielles, de terrains de jeux accessibles, de salles de repos et d'espaces de travail accessibles;
- (EB) recherche de solutions accessibles visant à améliorer l'expérience de nos passagers lorsqu'ils parcourent des distances plus longues pour se rendre à leur porte d'embarquement;
- (EB) améliorations aux espaces de travail des employés de la GTAA qui favorisent un meilleur accès, en commençant par l'installation d'ouvre-portes automatiques à l'entrée des bureaux et la réduction de l'effort nécessaire pour ouvrir les portes afin d'en faciliter l'utilisation;
- (T) augmentation du nombre de zones d'embarquement de passagers accessibles le long du linéaire de trottoir aux deux aérogares;
- (T) installation de nouvelles options de sièges accessibles le long des linéaires de trottoirs extérieurs des aérogares et aux arrêts de transport public, à intervalles réguliers (environ tous les 30 m);
- (TIC) examen et suivi des progrès des technologies d'adaptation qui devraient demeurer en place pour une utilisation active et une longévité à l'aéroport en regroupant les commentaires des utilisateurs;
- (TIC) compréhension des plus récentes lignes directrices en matière d'accessibilité des contenus Web et mobilisation continue de nos partenaires communautaires afin d'améliorer notre expérience Web conformément aux pratiques exemplaires;
- (TIC) dans le but de rendre les mesures d'adaptation plus inclusives pour les employés de la GTAA, sensibilisation accrue à l'égard de la disponibilité des applications de technologie d'aide (p. ex. lecteurs d'écran, équipement de travail plus grand, sous-titrage en direct pour les réunions);
- (C) élaboration d'un guide de communication inclusive afin de soutenir nos employés et d'assurer l'uniformité et la normalisation de toutes les communications;



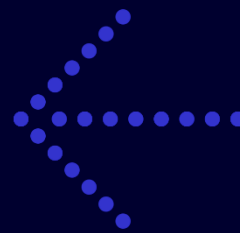
- (CMPS) organisation de journées de visite et de rétroaction sur l'accessibilité pour nos partenaires en matière d'accessibilité;
- (CMPS) organisation d'une séance d'information publique sur l'accessibilité tous les deux ans;
- (CMPS) mise en place d'une équipe consultative sur l'accessibilité de l'expérience passager;
- (CMPS) élaboration de cartes numériques indiquant la durée de la distance de marche à l'intérieur des deux aéroports et entre celles-ci;
- (CMPS) collaboration avec nos groupes de défense des intérêts pour se tenir au courant des normes et des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité afin de continuer à améliorer l'expérience de voyage pour tous les passagers;
- (CMPS) approfondissement des relations communautaires grâce à des programmes et à des expériences en cours à Toronto Pearson;

(E) poursuite de la promotion de l'accessibilité en tant que priorité stratégique;

- (E) réalisation d'un sondage sur l'accessibilité pour les employés de la GTAA afin de cerner les lacunes et d'en apprendre davantage sur les possibilités;
- (E) augmentation de la représentation des personnes handicapées au sein de tous les groupes-ressources pour le personnel et de notre conseil de l'inclusion;
- (E) multiplication des programmes d'apprentissage et de perfectionnement pour la formation sur l'accessibilité des employés de la GTAA;
- (A) mise à jour de nos modalités d'approvisionnement pour veiller à ce que l'accessibilité soit efficacement prise en compte dans l'énoncé des lois applicables inscrit dans nos contrats;
- (A) établissement de voies d'accès et de partenariats pour veiller à ce que nos occasions d'approvisionnement rejoignent divers fournisseurs dans le cadre de notre programme d'approvisionnement social;
- (A) création d'une liste de vérification interne afin de responsabiliser la GTAA à l'égard de la collaboration avec des fournisseurs diversifiés, équitables et inclusifs;
- (A) élaboration d'un processus de suivi et de rapport de notre collaboration avec divers fournisseurs.



Lois applicables en matière d'accessibilité



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

- Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA), partie 4, Plans sur l'accessibilité – Règlements pris sous le régime de la Loi sur les transports au Canada, et Règlements pris sous le régime de la LCA;
- LCA – Règlement canadien sur l'accessibilité – Plans sur l'accessibilité;
- LCA – Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles – Plans sur l'accessibilité;
- Loi sur les transports au Canada (LTC) PARTIE V Transport des personnes handicapées;
- LTC – Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH), partie 1 et partie 4, sections 1 et 2.

Ressources

Gouvernement du Canada, Lignes directrices sur le Règlement canadien sur l'accessibilité, module 1 : Plans sur l'accessibilité, décembre 2021

