TORONTO PORT AUTHORITY

ADMINISTRATION PORTUAIRE DE TORONTO

Administration Portuaire De Toronto

Plan d’accessibilité et processus de retroaction

2026–2029

Table des matières

Contexte général **3**

Formats alternatifs 3

Coordonnées 3

Procédure de rétroaction 4

Résumé 5

Comprendre l'organisation 6

Division des responsabilités 7

Vision et mission **8**

Déclaration d'engagement **9**

Consultations **10**

Formation et sensibilisation **15**

Domaines prioritaires **18**

Glossaire 19

L'emploi 21

L'Environnement bâti 22

Les transports 23

Les technologies de l'information et des communications (TIC) 24

L'acquisition de biens, de services et d'installations 25

La conception et la prestation de programmes et de services 26

Les communications (autres que les technologies de l'information et des communications) 27

Budget et ressources **28**

Annexe A **29**

Annexe B **30**

Contexte général

Formats alternatifs

Ce plan, les rapports d'avancement ultérieurs ainsi que la description de notre processus de retour d'information sont tous disponibles, sur simple demande, dans les formats alternatifs suivants :

- Grands caractères
- Braille
- Format audio
- Formats électroniques compatibles avec les technologies d'assistance (lecteurs d'écran, synthèse vocale)

Pour demander un format alternatif, veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées indiquées ci-dessus. L'Administration portuaire de Toronto fournira ces formats dans les délais prévus par la réglementation fédérale en vigueur en matière d'accessibilité. Dans la mesure du possible, les formats électroniques, imprimés et en gros caractères seront fournis dans un délai de 15 jours. Les formats en braille et audio peuvent nécessiter un délai de production supplémentaire. Des versions numériques accessibles de ce plan sont disponibles sur administrationportuairedetoronto.com.

Responsable désigné

Ressources humaines

Courriel

accessibility@torontoportauthority.com

Téléphone

416-863-2000

Adresse postale

207 Queens Quay ouest, Suite 500, Toronto, ON M5J 1A7

Canaux de médias sociaux

Facebook X Instagram Linkedin YouTube

Contexte général

L'Administration portuaire de Toronto vous invite à lui faire part de vos commentaires concernant ce plan, nos installations, nos services ou tout obstacle que vous auriez rencontré. Vos commentaires nous aident à comprendre ce qui fonctionne bien et ce qui doit être amélioré. Vous pouvez nous faire part de vos commentaires en votre nom propre ou de manière anonyme.

Procédure de rétroaction

1. Votre commentaire est enregistré et pris en compte dans un délai de cinq jours ouvrables (sauf s'il a été envoyé de manière anonyme)
2. Le service concerné examine les commentaires et détermine les mesures immédiates à prendre
3. Les problèmes systémiques sont transmis au Groupe de travail sur l'accessibilité afin d'être pris en compte dans la planification
4. Vous recevrez une réponse (sauf si votre message a été envoyé de manière anonyme)

Nous nous engageons à répondre à tous les commentaires dans les meilleurs délais, avec respect et de manière constructive. Le fait d'accuser réception d'un commentaire ne signifie pas nécessairement que le problème a été résolu. Les commentaires seront examinés par le service compétent et, s'ils mettent en évidence un obstacle systémique, ils pourront être transmis au Groupe de travail sur l'accessibilité afin d'assurer leur suivi, d'élaborer un plan d'action et d'établir un rapport. L'Administration portuaire de Toronto traitera les données à caractère personnel recueillies dans le cadre du processus de consultation conformément aux obligations applicables en matière de protection de la vie privée.

Pour obtenir des coordonnées supplémentaires et joindre les différents services du Port de Toronto, veuillez consulter notre page Nous joindr
:https://www.administrationportuairedetoronto.com/coordonnees/

Formulaire de contact

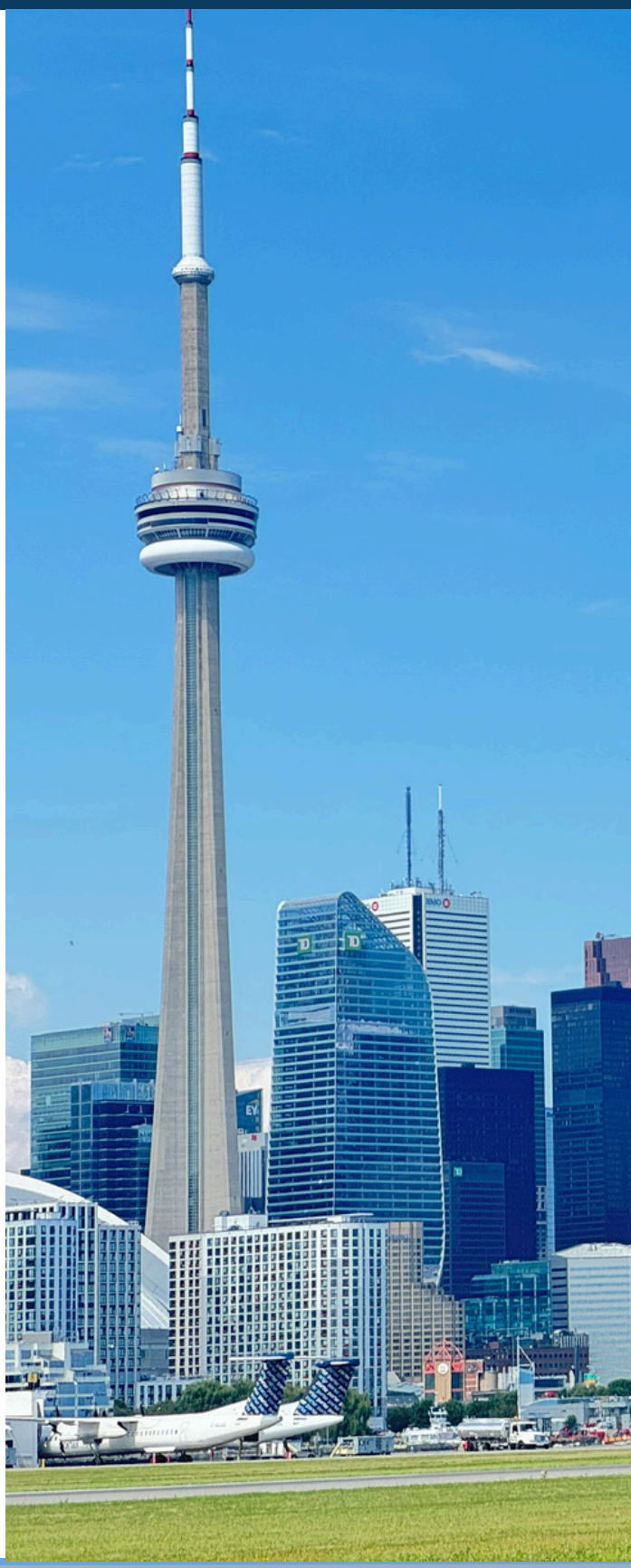
Contexte général

Résumé

L'Administration portuaire de Toronto est une entreprise publique fédérale créée en vertu de la Loi maritime du Canada. Elle est dirigée par un conseil d'administration composé de représentants des trois niveaux de gouvernement. L'Administration portuaire de Toronto possède et exploite quatre entités distinctes qui accueillent chaque année des millions de voyageurs, de plaisanciers et de membres de la communauté.

Ce plan d'accessibilité et processus de rétroaction couvre la période allant de juin 2026 à mai 2029 et témoigne de notre engagement continu à identifier, éliminer et prévenir les obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées. S'appuyant sur notre plan 2024-2026 et s'inspirant des consultations menées tout au long de cette période, cette feuille de route établit des objectifs clairs et mesurables dans sept domaines prioritaires prescrits par la Loi canadienne sur l'accessibilité et le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées de l'Office des transports du Canada (OTC).

L'Administration portuaire de Toronto reconnaît que les personnes en situation de handicap sont les meilleures placées pour parler de leur propre expérience. Leurs témoignages ont façonné les différents volets de ce plan, et leurs commentaires continus guideront nos progrès. Notre objectif est simple : veiller à ce que toute personne travaillant chez L'Administration portuaire de Toronto, transitant par notre aéroport, visitant notre terminal des croisières ou profitant de notre marina puisse le faire en toute sécurité, en toute autonomie et dans le respect de sa dignité.



Comprendre l'organisation

L'aéroport Billy Bishop de Toronto est une plaque tournante essentielle des transports, situé sur les îles de Toronto, à quelques minutes seulement du centre-ville. L'aéroport accueille environ 2 millions de passagers par an grâce à deux compagnies aériennes commerciales et gère des vols médicaux de l'aviation générale, des circuits en hélicoptère et des formations au pilotage. Les passagers peuvent accéder à l'aéroport par un tunnel piétonnier équipé de trottoirs roulants ou via un services de traversier.

Le port de Toronto est l'un des ports les plus actifs du Canada ; il traite une grande variété de marchandises, notamment du sucre, du ciment, de l'acier et d'autres produits de base. Le port contribue de manière significative à l'économie régionale et soutient des centaines d'emplois.

Le Terminal des croisières accueille chaque été des milliers de visiteurs étrangers à bord des bateaux de croisière des Grands Lacs. Ce terminal sert de point d'entrée aux passagers qui souhaitent découvrir Toronto et ses environs.

La Marina de l'avant-port est l'une des plus grandes marinas d'eau douce d'Amérique du Nord, avec plus de 600 places d'amarrage réservées aux plaisanciers. Elle propose une gamme complète de services et d'équipements tout au long de la saison nautique.

Le siège social de L'Administration portuaire de Toronto, située au 207 Queens Quay ouest, abrite les services administratifs qui soutiennent l'ensemble des divisions opérationnelles et sert de point de contact central pour les commentaires et les demandes de renseignements concernant l'accessibilité.

Division des responsabilités

L'Administration portuaire de Toronto collabore avec un réseau de partenaires pour fournir des services dans l'ensemble de ses installations. Savoir qui est responsable de quoi permet aux utilisateurs d'adresser leurs commentaires à la bonne personne et de définir des attentes réalistes concernant les domaines sur lesquels nous exerçons une influence directe.

L'Administration portuaire de Toronto

- Infrastructures aéroportuaires (tunnel, traversier aéroportuaire, aérodrome) ; exploitation des terminaux de croisière ; installations portuaires ; politique générale d'accessibilité et coordination

Aviation Nieuport

- Le terminal pour passagers de l'aéroport Billy Bishop ; les commerces et les services de restauration situés à l'intérieur du terminal, le salon pour passagers, les services et les équipements, ainsi que les portes d'embarquement.

Lignes aériennes commerciales

- Enregistrement, embarquement, services à bord, prise en charge des bagages, accessibilité des avions.

Opérateurs de transport terrestre

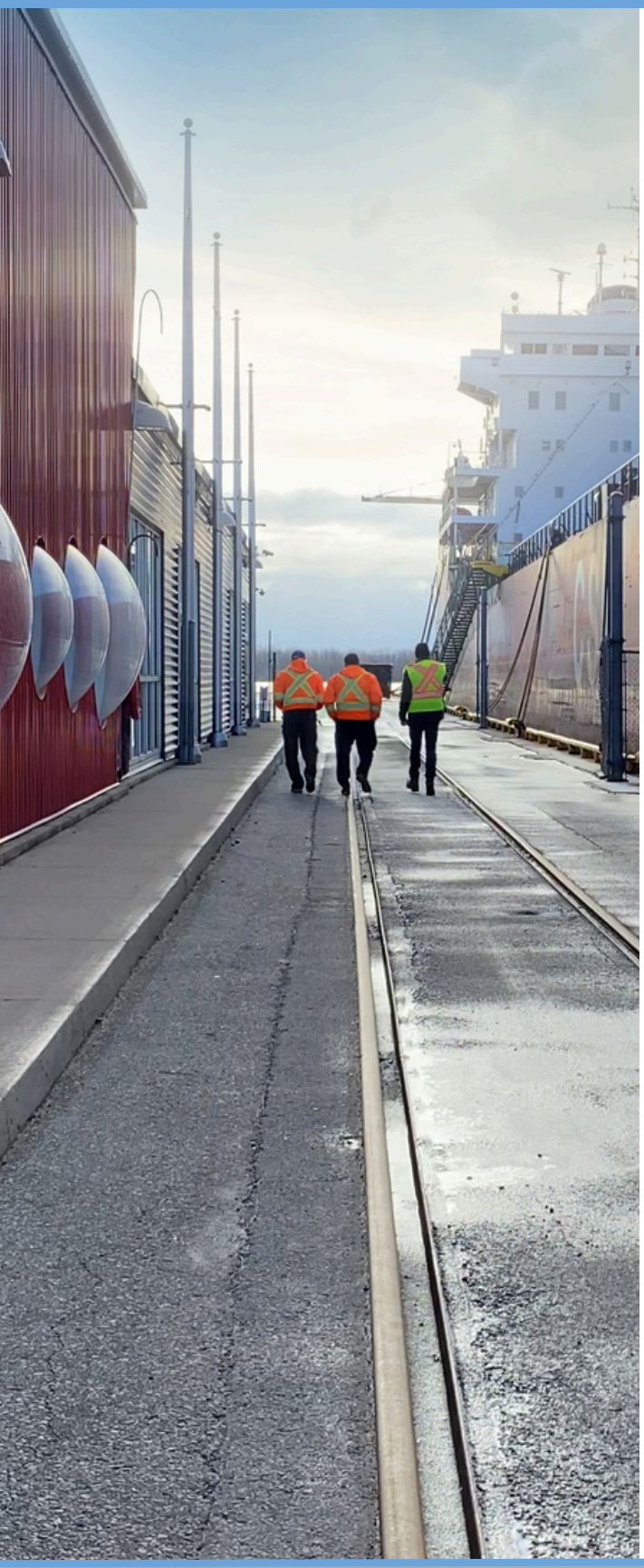
- Services de taxi, de covoiturage et de navette de retour entre la gare Union de Toronto et les installations de transfert des passagers sur le continent.

Prestataires de services sous contrat

- Assistance aux personnes en fauteuil roulant, nettoyage, contrôles de sécurité (en partenariat avec l'ACSTA)

Lorsque les services liés à l'accessibilité sont fournis par des partenaires, des locataires, des transporteurs, des entrepreneurs ou d'autres entités réglementées, L'Administration portuaire de Toronto assurera la coordination, l'orientation, le suivi et la défense des intérêts dans le cadre de ses compétences et de ses relations contractuelles. Ce plan identifie les mesures relevant du contrôle direct de L'Administration portuaire de Toronto ainsi que les domaines où une collaboration est nécessaire.

Notre vision et mission en matière d’accessibilité



Notre vision

Offrir un environnement sans obstacle où chaque voyageur, employé, plaisancier et visiteur puisse circuler dans nos installations en toute sécurité, en toute autonomie et dans le respect de sa dignité.

Cette vision s'appuie sur les valeurs fondamentales de L'Administration portuaire de Toronto, c'est-à-dire les Gens d'abord, la Collaboration, la Durabilité, ainsi que l'engagement en faveur de la Sûreté, de la Sécurité et de l'Intégrité. Nous sommes convaincus que l'accessibilité n'est pas une simple question de conformité, mais un aspect fondamental d'un service d'excellence et de la dignité humaine.

Notre mission

D'identifier, d'éliminer et de prévenir systématiquement les obstacles dans l'ensemble des installations et des services de L'Administration portuaire de Toronto:

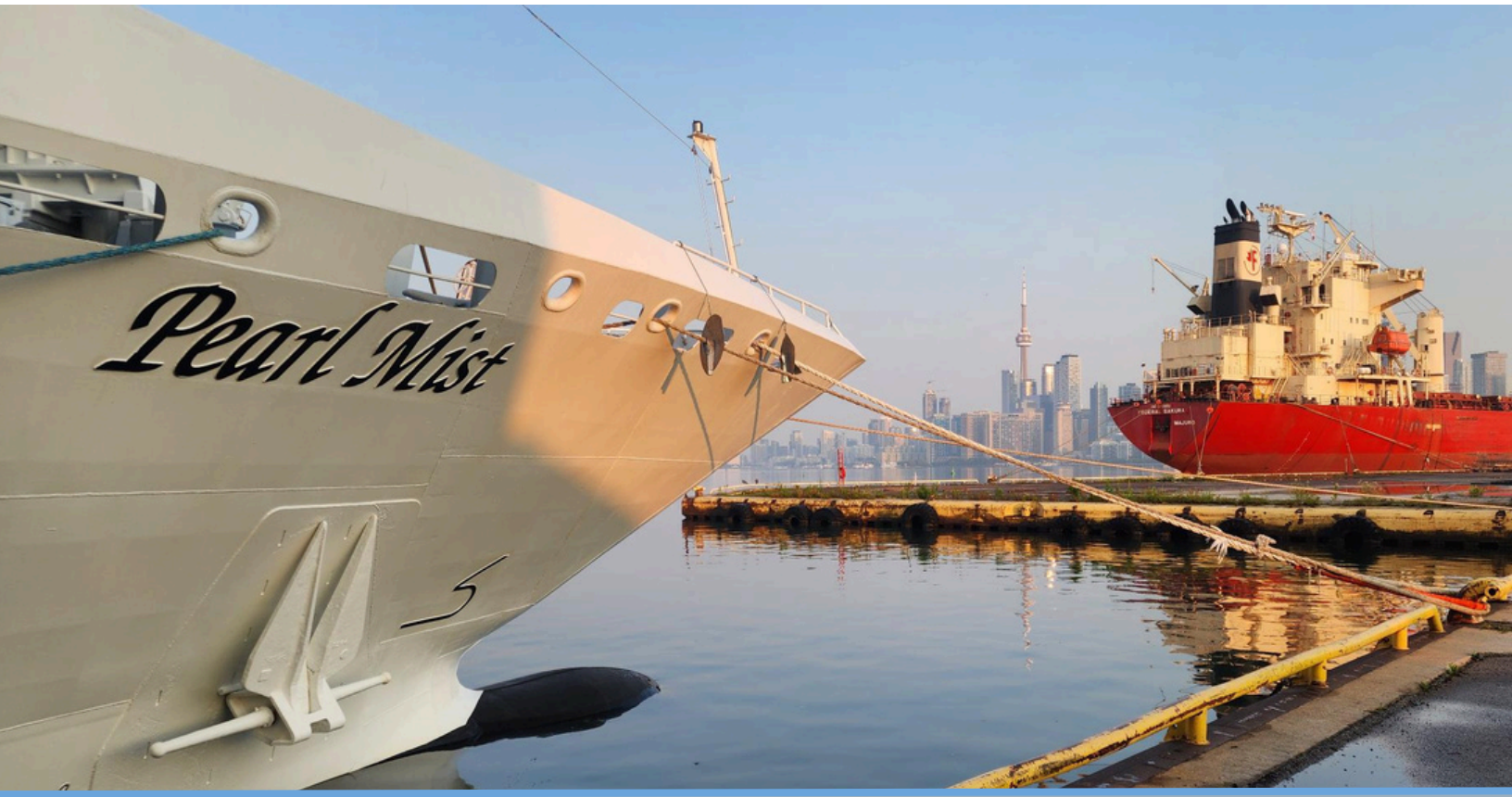
- En écoutant les personnes en situation de handicap et en tirant les enseignements de leur expérience
- En intégrant l'accessibilité dans chacune de nos décisions, chacun de nos projets et chacune de nos politiques
- En formant notre personnel à offrir un service inclusif et respectueux
- En rendant des comptes par le biais de rapports transparents
- En collaborant avec nos partenaires pour étendre l'accessibilité au-delà de nos activités directes

Déclaration d'engagement

'Administration portuaire de Toronto s'engage à garantir le plus haut niveau possible d'accessibilité et d'inclusion. Nous reconnaissons que le handicap recoupe d'autres aspects de l'identité, notamment l'origine ethnique, le genre, l'âge et la situation socio-économique, et que les obstacles peuvent être d'ordre physique, comportemental, technologique ou systémique.

Nous promettons :

- La consultation : garantir la participation effective des personnes handicapées aux décisions qui les concernent
- L'amélioration continuelle : considérer l'accessibilité comme un parcours permanent, et non comme une fin en soi
- La transparence : rendre compte en toute honnêteté de nos progrès et de nos défis
- La dignité et autonomie : concevoir des services qui favorisent l'autonomie plutôt que de créer une dépendance
- Design universel : construire et s'approvisionner en tenant compte de l'accessibilité dès le départ



Consultations

Notre approche

L'Administration portuaire de Toronto adhère au principe selon lequel « Rien sur nous sans nous ». Les personnes en situation de handicap sont les meilleures placées pour parler de leur propre expérience, et leur contribution est essentielle pour mettre en place des améliorations significatives et efficaces en matière d'accessibilité.
Notre approche en matière de consultation est conçue pour être accessible et comprend :

- La collecte continue de commentaires : via notre adresse courriel dédiée à l'accessibilité, notre ligne téléphonique et nos réseaux sociaux
- Des consultations officielles : enquêtes périodiques et groupes de discussion avec des personnes en situation de handicap
- L'examen par des experts : partenariat avec le Comité d'examen de la Loi canadienne sur l'accessibilité et Excellence Canada
- Partenariats communautaires : relations avec des organisations de défense des personnes handicapées, notamment Autisme Canada, l'INCA et Services canadiens de l'ouïe

Sondage d'opinion sur l'accessibilité 2026

Du 1er au 14 avril 2026, l'Administration portuaire de Toronto a mené un sondage complet et accessible afin d'étayer ce plan. Ce sondage a fourni des informations précieuses et des orientations sur les domaines prioritaires à améliorer. Outre les 14 personnes ayant répondu au sondage, nous avons de nouveau fait appel au Comité d'examen de la Loi canadienne sur l'accessibilité d'Excellence Canada, composé de personnes ayant une expérience vécue de l'accessibilité. Notre objectif est de continuer à augmenter le taux de réponse à ce sondage.

Profil des répondants

Caractéristique	Découverte
Fréquence des voyages	La majorité avait utilisé les installations de l'Administration portuaire de Toronto au cours des 12 derniers mois.
Indépendance	67% ont voyagé seuls ; 33% avec des accompagnateurs ou de l'aide.
Identification du handicap	17% se sont déclarés en situation de handicap ; parmi les autres figuraient des accompagnateurs, des aidants et des défenseurs de l'accessibilité.
Types de handicap représentés	Handicaps liés à la mobilité, à la vue, à l'ouïe, aux fonctions cognitives et invisibles.

Résultats par établissement

Établissement	Accès physique	Navigation	Assistance du personnel
Aéroport Billy Bishop	60% – Plutôt facile	Moyen	Moyen
Service de navette vers l'aéroport	Moyen	Besoin d'amélioration	Moyen
Terminal de croisière	Moyen	Besoin d'amélioration	Données limitées
Marina de l'avant-port	Données limitées	Données limitées	Données limitées
Siège social	Plutôt facile	Plutôt facile	Plutôt facile

Thèmes principaux

- Points forts : L'accessibilité physique au siège social et aux principaux points d'entrée de l'aéroport a reçu des commentaires positifs. Le tunnel piétonnier et les trottoirs roulants ont été globalement bien accueillis.
- Obstacles à la navigation : les utilisateurs ont souligné la nécessité d'améliorer la signalisation d'orientation et de rendre la navigation plus intuitive, en particulier au terminal des traversiers et des croisières.
- Problèmes opérationnels : certains répondants ont signalé des problèmes liés à la fiabilité des traversiers en cas de mauvaises conditions météorologiques, ainsi que des obstacles liés à la conception, tels que la disposition des boutons d'ascenseur du côté continental du tunnel.
- Interactions avec le personnel : les avis concernant l'aide apportée par le personnel étaient variés. Si de nombreuses interactions ont été jugées positives, certains répondants ont toutefois signalé des irrégularités dans la qualité du service, notamment de la part du personnel sous contrat.
- Communication : La mise en place d'annonces numériques à l'aéroport Billy Bishop a été saluée comme une amélioration notable pour les passagers sourds ou malentendants.

Comité d'évaluation d'Excellence Canada de la LCA

En mai 2025, l'Administration portuaire de Toronto a fait appel au comité permanent d'examen d'Excellence Canada de la Loi canadienne sur l'accessibilité afin d'examiner notre rapport d'étape et de nous faire part de son avis d'expert. Ce comité est composé de personnes ayant une expérience vécue du handicap, notamment:

- Handicaps moteurs
- Perte de vision
- Troubles d'apprentissage
- Troubles de santé mentale
- Perte auditive
- Autisme

Les membres du comité ont reçu une présentation générale des activités de l'Administration portuaire de Toronto ainsi qu'une version préliminaire de nos documents. Leurs commentaires ont porté sur la présentation et la lisibilité du rapport, le contenu de nos mesures en matière d'accessibilité, ainsi que sur les obstacles spécifiques susceptibles d'être rencontrés dans nos installations. Le comité a également examiné les progrès réalisés par rapport aux engagements pris dans le cadre du Plan d'accessibilité 2024.

« La dernière fois, je leur avais suggéré de fournir davantage de détails sur les mesures à prendre : calendriers, actions concrètes et mesurables, responsabilité, etc. Tout cela est désormais clairement défini dans leurs plans d’action. » Membre n° 2 du comité
Les commentaires du comité ont été intégrés au plan d'accessibilité de l'APT pour la période 2026-2029.

Nous continuerons à faire appel au comité d'examen de la LCA pour les futurs examens des plans et des rapports d'avancement.

Thèmes récurrents de rétroaction (2024-2025)

Grâce à nos canaux de rétroaction, nous avons recueilli les commentaires de clients présentant divers handicaps. Parmi les thèmes principaux, on peut citer :

Thème	Commentaires	Réponse
Annonces numériques	Les passagers sourds ou malentendants ont estimé que les écrans d'affichage numérique des informations de vol avaient un impact positif significatif	Investissements continus dans les systèmes de communication visuelle
Qualité des services fournis par le personnel sous contrat	Certains passagers ont signalé des difficultés à obtenir de l'aide et des réponses peu constructives	Révision des attentes en matière de qualité de service avec les prestataires sous contrat ; renforcement des normes d'accessibilité
Tapis roulants avec chariots à bagages	Difficultés à naviguer sur les trottoirs roulants tout en manœuvrant des chariots à bagages	Lancement de discussions avec nos compagnies aériennes partenaires afin d'améliorer l'expérience client
Accessibilité des traversiers	Préoccupations concernant l'embarquement et le débarquement des passagers utilisant des aides à la mobilité	En cours d'examen dans le cadre du domaine prioritaire des transports

Partenaires communautaires

L'Administration portuaire de Toronto entretient des relations suivies avec des organisations qui représentent et défendent les intérêts des personnes handicapées :

- Autisme Canada : Conseils pour aider les passagers atteints d'autisme et présentant une hypersensibilité sensorielle
- INCA (Institut national canadien pour les aveugles) : expertise en matière d'accessibilité visuelle, d'orientation et d'éléments tactiles
- Services canadiens de l'ouïe : Consultation sur l'accessibilité de la communication et les systèmes d'aide à l'écoute
- Excellence Canada : Accès au comité d'examen de la LCA et à une expertise plus large en matière d'accessibilité

Nous nous engageons à développer ces partenariats et à associer d'autres organisations représentant diverses communautés de personnes en situation de handicap.

Comment les obstacles ont été identifiés et surmontés

Les obstacles ont été recensés grâce à une combinaison d'audits d'accessibilité (réalisés en 2024), de retours d'expérience directs de la part de personnes en situation de handicap (processus en cours), d'enquêtes de consultation menées en avril 2026, ainsi que des contributions du Comité d'examen de la Loi canadienne sur l'accessibilité en 2025 et 2026.

Les thèmes clés mis en évidence lors de la consultation, tels que les difficultés d'orientation, l'accessibilité des traversiers et le manque d'uniformité des services, ont directement inspiré les mesures décrites dans ce plan.

Par exemple :

- Les commentaires reçus concernant les difficultés de navigation ont directement influencé les améliorations apportées en 2026 à la signalisation et à l'orientation dans le domaine de l'Environnement bâti
- Les commentaires reçus concernant l'accessibilité des traversiers ont permis d'améliorer les services de transport et de mettre en place des mesures de communication
- Les commentaires reçus concernant la constance du service ont permis d'élargir la formation du personnel et de redéfinir les attentes en matière de service

Cette approche garantit que les mesures prévues dans ce plan s'appuient sur des expériences concrètes et répondent aux besoins réels des utilisateurs.

Formation et sensibilisation

L'accessibilité ne vaut que par la qualité des personnes qui la mettent en œuvre. L'Administration portuaire de Toronto investit dans une formation complète afin de s'assurer que chaque employé comprenne le rôle qu'il joue dans la création d'un environnement inclusif.

Programmes de formation actuels

Formation à l'accessibilité dans le service à la clientèle : L'ensemble du personnel en contact avec le public suit une formation sur l'accueil des clients présentant divers handicaps, notamment :

- Handicaps moteurs
- Perte de vision
- Perte auditive
- Handicaps cognitifs
- Handicaps invisibles

Jusqu'en juin 2025, 96 % de l'ensemble du personnel a suivi une formation sur l'accessibilité. La formation se poursuit pour les nouveaux arrivants et les employés qui reprennent le travail.

La formation de sensibilisation à l'accessibilité aide tous les employés à comprendre les principes de l'accessibilité, les obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées, ainsi que leurs responsabilités en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité et du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH) de l'Office des transports du Canada (OTC).

Une formation sur la création de documents accessibles est dispensée au personnel chargé de rédiger des documents destinés au public. Les thèmes abordés sont les suivants :

- Utilisation des assistants d'accessibilité de Microsoft 365 et d'Adobe
- Créer des documents bien structurés, avec des titres, textes alternatifs et polices lisibles
- Vérification de l'accessibilité des documents avant leur publication

Lancement du programme « Hidden Disabilities Sunflower » (le Tournesol des handicaps invisibles) à l'aéroport Billy Bishop de Toronto. Ce programme vise à former le personnel à reconnaître et à réagir face aux passagers portant un cordon ou un autocollant en forme de tournesol, signe discret indiquant que la personne concernée pourrait souffrir d'un handicap invisible et avoir besoin d'un soutien supplémentaire, de plus de temps ou de patience.

Cette formation permet aux employés d'acquérir les connaissances et la confiance nécessaires pour :

- Reconnaître le symbole du tournesol
- Abordez les passagers avec respect et discrétion
- Apportez un soutien approprié sans faire de suppositions

“Nous nous engageons à faire en sorte que tous les passagers de l’Aéroport Billy Bishop de Toronto vivent une expérience positive et adaptée à leurs besoins individuels. En offrant un soutien discret et personnalisé grâce au programme Tournesol des handicaps invisibles, nous souhaitons rendre les déplacements plus accessibles et moins stressants pour les personnes vivant avec un handicap invisible, afin qu’elles se sentent davantage en confiance et soutenues tout au long de leur parcours.”

RJ Steenstra
Président-directeur général
Administration Portuaire De Toronto

Objectifs de formation pour 2026-2029

Période	Action
2026	Atteindre un taux de participation de 100 % à la formation sur l'accessibilité pour l'ensemble du personnel ; mettre en place une formation destinée aux cadres sur les pratiques de gestion inclusive
2027	Mettre en place des modules de formation basés sur des scénarios qui traitent de situations réelles rencontrées dans les établissements de l'Administration portuaire de Toronto
2029	Procéder à un examen approfondi du programme de formation ; mettre à jour son contenu en fonction de la rétroaction et des nouvelles bonnes pratiques

Domaines prioritaires

Le Port de Toronto reconnaît que l'accessibilité est une responsabilité partagée et s'engage à créer des expériences inclusives et sans obstacles dans l'ensemble de ses installations, services et opérations. Guidé par la Loi canadienne sur l'accessibilité et éclairé par des consultations menées auprès de personnes en situation de handicap, de partenaires communautaires, d'employés et d'experts en accessibilité, le Port de Toronto a identifié sept domaines prioritaires qui orienteront les améliorations en matière d'accessibilité de 2026 à 2029.

Ces domaines prioritaires représentent les principaux axes d'intervention de l'organisation afin d'identifier, d'éliminer et de prévenir les obstacles, tout en renforçant l'accessibilité, l'inclusion, la sécurité et l'autonomie des voyageurs, employés, plaisanciers, visiteurs et membres de la communauté.

Les domaines prioritaires suivants présentent les engagements, réalisations et actions prévues du Port de Toronto dans le cadre du présent plan d'accessibilité :

- L'emploi
- L'environnement bâti
- Le transport
- Les technologies de l'information et des communications (TIC)
- L'acquisition de biens, de services et d'installations
- La conception et la prestation de programmes et de services
- Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications

Grâce à des actions mesurables, à des consultations continues et à une démarche d'amélioration continue, le Port de Toronto veillera à ce que l'accessibilité soit intégrée à tous les aspects de ses activités et de sa planification future.

Glossaire

Abréviations utilisées dans les tableaux des domaines prioritaires

A	Approvisionnement	**L**	Légal
AN	Aviation Nieuport	**O**	Opérations
C	Communications	**OA**	Opérations de l'aéroport
E	Événements	**OC**	Opérations de croisières
EDI	d'Équité, diversité et inclusion	**OM**	Opérations de Marina
GTA	Groupe de travail sur l'accessibilité	**OT**	Opérations de traversier
I	Installations	**RH**	Ressources humaines
IN	Informatique		

Texte	Définition
Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA)	Loi fédérale visant à faire du Canada un pays sans obstacles d'ici 2040, qui impose aux organismes sous réglementation fédérale d'identifier, d'éliminer et de prévenir les obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées.
RTAPH	Règlement sur l'accessibilité des transports pour les personnes handicapées: règlement fédéral fixant les exigences en matière d'accessibilité pour les prestataires de services de transport.

Texte	Définition
Barrière	Tout ce qui, qu'il s'agisse d'obstacles physiques, architecturaux, technologiques, liés aux mentalités, à l'information ou aux politiques, entrave la participation pleine et égale des personnes handicapées.
OTC	Office des transports du Canada: l'organisme fédéral chargé de réglementer l'accessibilité des transports.
Handicap invisible	Un handicap qui n'est pas immédiatement visible, comme les douleurs chroniques, les troubles de santé mentale, l'autisme, la perte auditive ou les troubles cognitifs.
Intersectionnalité	La reconnaissance du fait que les personnes peuvent vivre des formes de discrimination qui se chevauchent en raison de multiples aspects de leur identité (p. ex., un handicap combiné à la race, au genre ou à l'âge).
Design universel	Design de produits, d'environnements et de services conçus pour être utilisables par tous, dans toute la mesure du possible, sans nécessiter d'adaptation ni de conception spécialisée.
WCAG	Règles pour l'accessibilité des contenus Web: normes internationales visant à rendre les contenus Web accessibles aux personnes handicapées (version actuelle : 2.2).
Signalisation	Systèmes de repères visuels, tactiles et auditifs qui aident les personnes à se déplacer et à s'orienter dans les espaces physiques.

1 L'emploi

Objectif: créer des lieux de travail inclusifs où les personnes en situation de handicap peuvent participer pleinement à toutes les étapes du cycle de vie professionnelle, du recrutement à la promotion jusqu'à la retraite.

Façons dont nous avons réussi à garantir un accès significatif

- Recrutement inclusif : toutes les offres d'emploi sont examinées afin de vérifier qu'elles utilisent un langage inclusif, qu'elles tiennent compte des personnes en situation de handicap et qu'elles ne comportent pas d'exigences professionnelles injustifiées
- Intégration accessible : des aménagements sont proposés et mis en place de manière proactive dans le cadre du processus de formation de tous les nouveaux employés
- Soutien pour le retour au travail : notre politique de retour au travail fait l'objet d'une révision constante afin de répondre aux besoins des employés en situation de handicap
- Préparation aux situations d'urgence : le plan d'évacuation précise clairement que des aménagements et une assistance seront fournis à toute personne qui en a besoin
- Le Plan d'intervention d'urgence de l'aéroport et les Procédures des services d'incendie et d'urgence de l'aéroport contiennent des directives claires visant à répondre aux besoins des personnes handicapées en matière de sécurité, de dignité et d'accessibilité lors des opérations d'urgence et des interventions médicales
- Objectifs de représentation : Nous communiquons notre engagement en faveur de l'accessibilité et des objectifs de représentation en matière d'équité en emploi pour les personnes handicapées
- Formation : 96 % du personnel a suivi une formation sur l'accessibilité, et une formation continue est dispensée aux nouveaux employés
- Réalisation du sondage sur l'accessibilité auprès des employés afin d'identifier les obstacles sur le lieu de travail

Actions visant à éliminer et à prévenir les obstacles

Période	Action	Responsable
2026	Mettre en place au moins deux partenariats de recrutement avec des organismes spécialisés dans l'emploi des personnes handicapées	**RH**
2027	Élaborer et mettre en œuvre une stratégie documentée en matière d'accessibilité à l'emploi d'ici fin 2027	**RH**
2027	Mettre en place des outils d'entretien structurés, notamment des grilles d'évaluation, afin de réduire les biais d'ici Q4 2027	**RH**
2027	Faire appel au comité d'Équité, diversité et inclusion (EDI) pour recenser les obstacles opérationnels	**EDI/RH**
2027	Veiller à ce que 100 % des responsables du recrutement suivent une formation sur le recrutement inclusif d'ici 2027	**RH**
2029	Réaliser un examen complet et approfondi des systèmes RH (SIRH, gestion de la performance, gestion de la formation) afin de remédier aux obstacles systémiques	**RH**

2 L'Environnement bâti

Objectif: éliminer les obstacles physiques et veiller à ce que tous les espaces publics soient sûrs, intuitifs et accessibles de manière autonome aux personnes en situation de handicap.

Façons dont nous avons réussi à garantir un accès significatif

- Audits d'accessibilité : des audits approfondis ont été menés dans tous les établissements de l'Administration portuaire de Toronto en 2024, ce qui a donné lieu à des rapports détaillés sur les obstacles et à des tableaux de suivi des mesures correctives pour chaque service
- Installations d'entretien : les améliorations en matière d'accessibilité comprennent une station de lavage oculaire et une trousse de premiers secours placées à une hauteur adaptée, des bandes contrastées sur les vitrages intérieurs, ainsi qu'une augmentation de la surface au sol praticable
- Aéroport : zones réservées aux besoins des animaux d'assistance
- Terminal des croisières : des sièges supplémentaires équipés d'accoudoirs ont été installés ; l'amélioration de la signalisation directionnelle est en cours
- Terminal des croisières : mise en place d'une zone d'embarquement accessible aux passagers
- Marina de l'avant-port : un quai a été réaménagé afin de faciliter l'accès aux appareils d'aide à la mobilité (fauteuils roulants, déambulateurs), en réponse directe aux commentaires des clients
- Procédures d'urgence : toutes les procédures d'évacuation d'urgence ont été revues et mises à jour afin de garantir qu'elles répondent aux besoins des personnes handicapées

Actions visant à éliminer et à prévenir les obstacles

Période	Action	Responsable
2029	Mettre en œuvre les améliorations apportées au système d'orientation sur la base des conclusions de l'audit de la signalétique de 2026 d'ici fin 2029.	**I/C**
2029	Appliquer des marquages contrastés sur les bords des trottoirs et les passages piétons à tous les principaux points d'accès d'ici fin 2029.	**I**
2029	Installation complète de la signalisation directionnelle au terminal des croisières d'ici fin 2029.	**I/OC**
2027	Rénovation des zones de service situées à l'extérieur du terminal de l'aéroport.	**I**
2027	Poursuivre le programme de mise en conformité progressive des quais de la marina, si nécessaire.	**OM**
2028	Évaluer la faisabilité de la mise en place de salles sensorielles et d'espaces de calme à l'aéroport, notamment en identifiant les besoins, les emplacements potentiels et les recommandations de mise en œuvre d'ici 2028.	**I/AN**
2029	Mettre en place, dans la mesure du possible, un marquage au sol en hachures croisées et à contraste de couleurs pour les voies piétonnes reliant les places de stationnement accessibles aux entrées des halls (aéroport et terminal des croisières).	**I**
En cours	Veiller à ce que tous les plans des locaux soient accessibles et disponibles dans autant de formats que possible.	**C/I**

3 Le transport

Objectif: proposer des solutions de transport accessibles et des informations claires, de la planification du voyage jusqu'à l'arrivée, afin que les passagers en situation de handicap puissent voyager en toute confiance.

Façons dont nous avons réussi à garantir un accès significatif

- Harmonisation des politiques : Toutes les politiques en matière de transport ont été réexaminées et harmonisées avec les lignes directrices de l'Office des transports du Canada en matière d'accessibilité
- Procédures d'urgence : Élaboration de procédures d'intervention d'urgence spécialement adaptées aux besoins des passagers en situation de handicap
- Tunnel piétonnier : le tunnel reliant la ville à l'aéroport Billy Bishop est équipé de trottoirs roulants, d'ascenseurs et d'un système de climatisation, garantissant ainsi un accès aisé tout au long de l'année
- Services de traversier : le traversier offre une alternative au tunnel ; du personnel est à la disposition des passagers en situation de handicap pour les aider à embarquer et à débarquer

Actions visant à éliminer et à prévenir les obstacles

Période	Action	Responsable
2026	Désigner et signaler clairement les emplacements réservés à l'embarquement et au débarquement pour le transport spécialisé (Wheel-Trans) dans tous les terminaux d'ici fin 2026.	**I/O**
2026	Veiller à ce que les questions d'accessibilité soient intégrées dans tous les exercices annuels de sûreté et de sécurité réglementés par Transports Canada afin d'évaluer et de renforcer la capacité du personnel à apporter un soutien efficace aux personnes handicapées en cas d'urgence.	**O/GTA**
2026	Appliquer de la peinture jaune sur les bords des trottoirs extérieurs de l'aéroport, le long des voies de circulation, afin d'améliorer la visibilité.	**I**
2028	Mettre en place des améliorations en matière de communication visuelle et auditive pour les passagers des traversiers souffrant de déficiences sensorielles.	**OT/IN**
2027	Poursuite de l'essai du système de Deaf-AI (système d'IA pour personnes sourdes) pour les annonces publiques à l'aéroport Billy Bishop.	**OA/AN**
2027	Réviser et moderniser les installations de transfert des passagers afin d'en améliorer l'accessibilité, notamment en ce qui concerne les rampes d'accès et la signalisation.	**I/OT**
2028	Évaluer et améliorer l'accessibilité dans les espaces communs des ports de plaisance (toilettes, salles d'attente, guichets).	**OM**
2028	Réaliser une étude approfondie de l'accessibilité des transports et établir, d'ici 2029, un ensemble documenté d'améliorations classées par ordre de priorité pour la prochaine phase.	**O/GTA**

4 Les technologies de l'information et des communications (TIC)

Objectif: veiller à ce que tous les outils numériques, sites web et technologies soient pleinement accessibles aux personnes utilisant des technologies d'assistance.

Façons dont nous avons réussi à garantir un accès significatif

- Conformité des sites web : les sites web de l'Administration portuaire de Toronto et de l'aéroport Billy Bishop de Toronto ont été mis à niveau à l'aide de plateformes de développement web modernes et utilisent des modules complémentaires d'accessibilité afin de garantir leur conformité aux directives WCAG 2.2
- Tests utilisateurs : des tests utilisateurs ont été menés sur le site web public afin d'identifier et de résoudre les problèmes d'accessibilité
- Outils de productivité accessibles : Microsoft 365 et Adobe Standard ont été adoptés à l'échelle de l'organisation ; ces deux suites intègrent des assistants d'accessibilité destinés à faciliter la création de contenus accessibles

Actions visant à éliminer et à prévenir les obstacles

Période	Action	Responsable
2027	Dispenser à l'ensemble du personnel une formation sur l'accessibilité visant à créer des fichiers PDF et des documents numériques accessibles d'ici fin 2027.	**RH/IN**
2027	Réaliser un audit formel afin de vérifier la conformité aux WCAG 2.2 niveau AA de l'ensemble des sites web accessibles au public.	**IN/C**
2027	Évaluer et tester des applications de navigation conçues pour faciliter l'orientation des personnes en situation de handicap.	**IN/O**
2028	Généraliser l'utilisation systématique des textes alternatifs sur l'ensemble des réseaux sociaux et des communications numériques.	**C**
2029	Impliquer les partenaires locaux dans les tests utilisateurs afin d'améliorer en permanence l'expérience utilisateur sur le Web.	**IN/C**
En cours	Assurer et mettre à jour l'accessibilité du site web à mesure que de nouveaux contenus sont ajoutés.	**IN/C**

L'Administration portuaire de Toronto a pris connaissance et examiné les nouvelles exigences de TIC pour 2027 et 2028, et s'engage à se conformer à tous les éléments nouveaux ou modifiés dès leur entrée en vigueur. Ces éléments comprennent notamment l'amélioration de la formation des employés, la mise en place de documents numériques, de pages web et d'applications mobiles nouveaux ou mis à jour, ainsi que des exigences supplémentaires en matière de passation de marchés et de conservation des documents.

5 L'acquisition de biens, de services et d'installations

Objectif: Intégrer l'accessibilité dans toutes les décisions d'approvisionnement, en veillant à ce que les biens, les services et les installations acquis par l'Administration portuaire de Toronto respectent les normes d'accessibilité et soutiennent notre engagement en faveur de l'inclusion.

Façons dont nous avons réussi à garantir un accès significatif

- Directives en matière d'approvisionnement : des directives relatives à l'accessibilité pour le processus d'appel d'offres ont été rédigées et sont en cours de mise en œuvre
- Accessibilité dans les contrats : nous nous préparons à respecter les nouvelles exigences de la LCA en matière d'approvisionnement et examinons la manière dont l'accessibilité est prise en compte dans les contrats et les accords avec les fournisseurs

Actions visant à éliminer et à prévenir les obstacles

Période	Action	Responsable
2026	Finaliser et diffuser les listes de contrôle internes relatives à l'accessibilité de l'approvisionnement dans tous les services d'ici Q3 2026.	**A/L**
2026	Intensifier les efforts visant à identifier et à collaborer avec des fournisseurs qui emploient des personnes en situation de handicap ou qui sont détenus par des personnes en situation de handicap.	**A**
2027	Mettre à jour les conditions générales des contrats afin de prévoir explicitement les obligations en matière d'accessibilité conformément à la législation applicable.	**A/L**
2028	Mettre en place un processus officiel pour suivre et rendre compte des interactions spécifiques aux achats avec divers fournisseurs.	**A**
2028	Procéder à un examen formel des pratiques en matière d'accessibilité dans le domaine d'approvisionnement et produire un ensemble documenté de recommandations d'amélioration d'ici 2029.	**A/GTA**

6 La conception et la prestation de programmes et de services

Objectif: Veiller à ce que tous les programmes et services, qu'ils soient dispensés en présentiel, en ligne ou par l'intermédiaire de partenaires, soient conçus pour être accessibles et adaptés aux besoins des personnes en situation de handicap.

Façons dont nous avons réussi à garantir un accès significatif

- Programme « Hidden Disabilities Sunflower » pour les handicaps invisibles : lancé à l'aéroport Billy Bishop de Toronto, ce programme offre aux passagers souffrant d'un handicap invisible un moyen discret de signaler qu'ils pourraient avoir besoin d'une aide supplémentaire
- Intervention d'urgence : les directives opérationnelles standard de l'aéroport Billy Bishop de Toronto garantissent que l'accessibilité est une priorité lors des interventions d'urgence
- Formation du personnel : une formation sur la sensibilisation au handicap, adaptée à chaque service, a été dispensée aux membres des équipes de programme dans l'ensemble de l'organisation
- Coordination avec les partenaires : les attentes en matière de qualité de service ont été examinées avec les prestataires sous contrat afin de garantir leur conformité aux normes d'accessibilité

Actions visant à éliminer et à prévenir les obstacles

Période	Action	Responsable
2026	Organiser des sessions de sensibilisation sur le programme « Lanière tournesol » à l'intention de l'ensemble du personnel en contact avec la clientèle.	**C/O**
2027	Mettre à disposition des voyageurs des ressources accessibles sur le thème « À quoi s'attendre », décrivant le parcours à travers chaque installation.	**RH/O**
2027	Élaborer des lignes directrices en matière d'accessibilité précisant les exigences en matière de planification et les messages à diffuser lors des événements.	**C/E**
2027	Élaborer des lignes directrices et mettre en place une procédure d'assistance pour aider les passagers en situation de handicap à se déplacer du traversier au terminal.	**OD/OA**
2028	Organiser des journées de visite guidée consacrées aux commentaires sur l'accessibilité dans chaque établissement.	**O/GTA**
2028	Organiser des séances d'information publiques afin de renforcer les liens avec la communauté et de recueillir des commentaires en vue du prochain cycle de planification.	**C/RH**
Ongoing	Poursuivre la formation de sensibilisation au handicap spécifique à chaque service.	**GTA**

7 Les communications (autres que les technologies de l'information et des communications)

Objectif: Veiller à ce que toutes les formes de communication non numérique, la signalétique, les annonces, les documents imprimés et la communication interpersonnelle soient accessibles et compréhensibles pour les personnes en situation de handicap.

Façons dont nous avons réussi à garantir un accès significatif

- Accessibilité des réseaux sociaux : une norme relative aux réseaux sociaux a été adoptée, garantissant une utilisation cohérente des textes alternatifs et d'une mise en forme accessible
- Accessibilité des vidéos : toutes les nouvelles vidéos sont accompagnées de sous-titres codés et de transcriptions
- Formats alternatifs : une procédure officielle a été mise en place pour demander et obtenir des documents et des supports en formats alternatifs
- Directives relatives au contenu : des directives en matière d'accessibilité ont été élaborées pour tous les nouveaux contenus, informations et documents
- Annonces visuelles : les écrans d'affichage numériques de l'aéroport Billy Bishop offrent une alternative visuelle aux annonces sonores, facilitant ainsi l'accès aux passagers sourds ou malentendants

Actions visant à éliminer et à prévenir les obstacles

Période	Action	Responsable
2026	Améliorer l'ensemble de la signalisation destinée aux voyageurs en situation de handicap en s'appuyant sur les conclusions de l'audit et veiller à ce que le processus tienne compte des mises à jour régulières de la norme.	**I/C**
2026	Définir et communiquer des délais standard pour la production de versions accessibles des rapports publics.	**C**
2027	Élaborer un guide officiel sur la Communication inclusive, traitant du langage simple, de l'accessibilité visuelle et de la diffusion multiformat.	**C**
2027	Envisager d'intégrer l'interprétation en langue des signes américaine (ASL) et en langue des signes du Québec (LSQ) dans les consultations communautaires et les réunions publiques.	**C**
2028	Une refonte complète de l'identité visuelle visant à garantir que tous les nouveaux supports répondent aux exigences en matière d'accessibilité.	**C**
2028	Examiner les pratiques en matière d'accessibilité de la communication et consigner les améliorations spécifiques afin d'éclairer le prochain cycle du plan d'accessibilité d'ici 2029.	**C/GTA**

Budget et ressources

L'Administration portuaire de Toronto a alloué des fonds spécifiques, tant d'investissement que de fonctionnement, afin de soutenir les améliorations en matière d'accessibilité tout au long de la période couverte par le plan 2026-2029. Les investissements dans l'accessibilité sont intégrés aux budgets des différents services et aux processus de planification des investissements, plutôt que d'être cantonnés dans un budget distinct dédié à l'accessibilité, ce qui reflète notre engagement à intégrer l'accessibilité dans l'ensemble de nos activités.

Parmi les principaux engagements en matière de ressources, on peut citer :

- Projets d'investissement : les améliorations en matière d'accessibilité sont intégrées dans les budgets consacrés à l'entretien, à la rénovation et à la construction des installations
- Formation : allocation budgétaire annuelle destinée à la formation et au développement en matière d'accessibilité
- Technologie : allocation budgétaire informatique pour l'accessibilité des sites web, les technologies d'assistance et les outils de création de documents accessibles
- Personnel : un Champion désigné par l'Administration portuaire de Toronto sera chargé de coordonner les questions d'accessibilité, avec le soutien d'un groupe de travail sur l'accessibilité composé de membres issus des cinq unités opérationnelles distinctes
- Consultations : dotation budgétaire destinée à la poursuite de la collaboration avec les organisations de personnes handicapées et les experts chargés de l'évaluation

Les coûts spécifiques aux projets sont évalués et approuvés dans le cadre des procédures habituelles relatives aux budgets d'investissement et de fonctionnement.

Annexe A : Législation applicable

Ce plan a été élaboré conformément aux lois et règlements fédéraux suivants :

Loi canadienne sur l'accessibilité (L.C. 2019, ch. 10)

- Partie 4 : Plans sur d'accessibilité et Rapports d'étape
- Partie 5 : Exigences relatives au processus de rétroaction

Loi maritime du Canada (LC 1998, ch. 10)

- Établit l'Administration portuaire de Toronto et définit son mandat

Loi sur les transports au Canada (LC 1996, ch. 10)

- Partie V - Transport des personnes handicapées
- Section 170 : Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées

Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées : DORS/2019-244

- Partie 1 : Interprétation et application
- Partie 4 : Exigences applicables aux exploitants d'aéroports (applicables à l'aéroport Billy Bishop de Toronto)
- Partie 5 : Exigences applicables aux prestataires de services de transport

Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles (DORS/2021-243)

- Exigences relatives aux plans d'accessibilité, aux processus de rétroaction et aux rapports d'étape

Loi canadienne sur les droits de la personne, LRC 1985, c H-6

- Interdit la discrimination fondée sur le handicap dans les lieux de travail et les services relevant de la compétence fédérale

Ressources

Gouvernement du Canada, Guide sur le Règlement canadien sur l'accessibilité – Module 1 : Plan sur l'accessibilité, décembre 2021

Annexe B : Historique du document

Version	Date	Description
1.0	Juin 2024	Publication du premier plan pluriannuel d'accessibilité 2024-2026
1.1	Juin 2025	Publication du rapport d'étape
2.0	Juin 2026	Publication du Plan d'accessibilité 2026-2029 (ce document)

Ce plan sera réexaminé et mis à jour chaque année. Des rapports d'étape seront publiés chaque année en juin, conformément aux exigences de la Loi canadienne sur l'accessibilité.

Dernière mise à jour : juin 2026