



Loi canadienne sur l'accessibilité
Plan d'accessibilité pluriannuel
Rapport d'étape
Le 1^{er} juin 2025



207 Queens Quay West, Suite 500, Toronto, Ontario, M5J 1A7
Tel/Tél: 416.863.2000 | PortsToronto.com

PortsToronto owns and operates | PortsToronto possède et exploite :

AÉROPORT DE TORONTO
**BILLY
BISHOP**
TORONTO CITY AIRPORT

**PORT
TORONTO**

OUTER HARBOUR
Marina
DE L'AVANT-PORT

Canada



Généralités

L'Administration portuaire de Toronto, qui mène ses activités sous le nom de PortsToronto, est une entreprise publique fédérale établie en vertu de la *Loi maritime du Canada* et dirigée par un conseil d'administration de neuf membres représentant les trois ordres du gouvernement. PortsToronto, qui possède et exploite l'Aéroport Billy Bishop de Toronto, la Marina de l'avant-port, le Port de Toronto et le terminal de croisières, propose un éventail de services en lien avec les domaines de l'aviation, du transport maritime et de l'entretien de port. Forte de sa riche expérience du service au public, PortsToronto veille à ce que le havre de Toronto reste sécuritaire pour les plaisanciers et autres visiteurs, et collabore avec la communauté environnante afin d'assurer l'équilibre, la prospérité et la durabilité du secteur riverain torontois.

En vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, les entités sous réglementation fédérale doivent rendre des comptes au public concernant leurs politiques et leurs pratiques en matière de reconnaissance et d'élimination des obstacles en publiant leurs plans d'accessibilité, leurs processus de rétroaction et leurs rapports d'étape.

Il s'agit du deuxième rapport d'étape du Plan pluriannuel d'accessibilité en vigueur. Beaucoup a été accompli, mais il reste encore beaucoup à faire. Nous nous préparons à répondre aux exigences supplémentaires dans les domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et attendons de plus amples détails sur les mesures de conformité de la part du gouvernement du Canada. Notre objectif consiste à continuer à éliminer les obstacles en matière d'accessibilité et à favoriser l'inclusion.

Mécanisme de rétroaction

N'hésitez pas nous faire parvenir, de façon anonyme ou non, vos commentaires au sujet de notre Plan d'accessibilité ou de l'accessibilité en général au sein de PortsToronto. Nous nous engageons à prendre connaissance des commentaires que nous recevrons et à y répondre, ainsi qu'à prendre les mesures nécessaires pour éliminer les obstacles évoqués dans le cadre de cette rétroaction.

Les commentaires concernant le présent rapport ou l'accessibilité au sein de PortsToronto peuvent être adressés à :

- À l'attention de : Kelly McDonald, directrice principale, Ressources humaines
- Courriel : accessibility@portstoronto.com
- Téléphone : 416-863-2000
- Adresse civique : 207, quai Queens Ouest, Bureau 500, Toronto (Ontario) M5J 1A7

Pour demander à ce que le présent rapport d'étape sur la mise en œuvre de notre Plan d'accessibilité, les processus de rétroaction ou toute autre information vous soient transmis sur un format de substitution, il convient également de s'adresser à la personne susmentionnée. Une version numérique de notre Plan d'accessibilité et du processus de rétroaction connexe (version compatible avec la technologie d'assistance) peut être téléchargée sur le site Web de PortsToronto, dans la rubrique Accessibilité | PortsToronto.

A. Domaines prioritaires déterminés par la Loi

Emploi

Aucune mesure spécifique définie pour 2025

- Nous nous préparons à l'introduction des nouvelles exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* en matière d'emploi.

Rapport d'étape

- L'accessibilité a été prise en compte dans le plan d'intervention en cas d'urgence et d'évacuation, qui prévoit que des mesures d'adaptation et une assistance seront fournies à toute personne qui en a besoin.
- Examiner toutes les procédures d'évacuation et d'intervention en cas d'urgence afin de tenir compte de l'accessibilité.
- Nous continuons de passer en revue tous les avis de postes à pourvoir nouveaux et existants, afin de vérifier qu'ils sont écrits dans un langage inclusif, favorisent l'inclusion des personnes handicapées et comportent des exigences justifiées.
- Nous veillons à ce que des mesures d'adaptation soient proposées dans le cadre du processus d'intégration des nouveaux employés.
- Nous faisons connaître notre engagement en matière d'accessibilité, ainsi que nos objectifs de représentation des personnes handicapées au titre de l'équité en matière d'emploi.
- Nous réviserons constamment notre politique sur le retour au travail, afin de nous assurer qu'elle tient compte des éventuels changements et répond aux besoins des employés handicapés.
- Nous veillons à ce que tous les employés soient formés en matière d'accessibilité, notamment dans les domaines suivants :
 - Compétences en matière de service à la clientèle pour les personnes souffrant de divers handicaps, notamment des handicaps moteurs, visuels, auditifs, cognitifs et invisibles.
 - À ce jour, 96 % de l'ensemble du personnel a suivi une formation en matière d'accessibilité. La formation se poursuit à mesure que les employés reprennent le travail ou sont embauchés.
 - Formation de sensibilisation à l'accessibilité
 - Création de documents accessibles

Environnement bâti

Mesures définies pour 2025

- Faire le nécessaire pour que toutes les cartes liées à nos lieux physiques soient accessibles et disponibles dans différents formats.
- Veiller à ce que toutes les cartes soient accessibles.

Rapport d'étape

- Des vérifications de l'accessibilité ont été réalisées dans toutes les installations. Des rapports sur les obstacles à l'accessibilité ont été élaborés et un tableau récapitulatif des mesures correctives à prendre a été établi pour chaque service.
- Nous avons passé en revue toutes les procédures d'évacuation d'urgence afin de vérifier qu'elles tiennent compte des besoins des personnes handicapées.
- Des mesures ont été prises pour supprimer les obstacles et améliorer l'accessibilité dans les installations du service de maintenance, notamment l'installation d'une station de lavage oculaire et d'une trousse de premiers soins à une hauteur accessible, l'ajout d'une bande contrastante sur les vitrages intérieurs et l'augmentation de l'espace navigable au sol en supprimant les encombrements et les objets entreposés au sol.

- Des sièges supplémentaires avec accoudoirs ont été installés dans le terminal de croisières. Des panneaux de signalisation supplémentaires ont également été installés et d'autres le seront d'ici 2025.
- À la marina, la rénovation d'un quai permettra un accès plus facile aux aides à la mobilité telles que les fauteuils roulants ou les déambulateurs. Cette mesure répond directement aux besoins des clients pour des mesures d'adaptation. Elle sera évaluée en vue d'étendre cette modification à tous les quais de manière progressive en 2025 et 2026.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Mesures définies pour 2025

- Des efforts sont en cours pour restructurer le site Web PortsToronto.com pour se conformer aux normes de niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1.

Rapport d'étape

- Les plateformes Web grand public de PortsToronto utilisent actuellement un plugiciel pour garantir que tout le contenu Web est conforme aux normes ADA et aux directives WCAG 2.2.
- Nous avons adopté la plateforme Microsoft 365 et la norme Adobe Standard, qui comprennent toutes deux un assistant en matière d'accessibilité pour aider à créer et à présenter du contenu accessible. Des lignes directrices sur la manière d'utiliser efficacement l'assistant en matière d'accessibilité seront élaborées.
- Des règles d'accessibilité ont été intégrées à nos pratiques d'approvisionnement.
- Notre site Web public fait constamment l'objet d'améliorations. Les sites Web de PortsToronto et de l'Aéroport Billy Bishop de Toronto ont tous deux été mis à niveau grâce à une plateforme de développement Web moderne.
- Des essais utilisateurs ont été effectués sur le site Web public et l'intranet.

Communications (autres que les TIC)

Mesures définies pour 2025

- L'activité de création d'une nouvelle image de marque, un projet visant la MAP et le service des Communications en 2025, garantira que tous les nouveaux documents respecteront les exigences en matière d'accessibilité.
- Nous nous préparons à l'introduction des nouvelles exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* en matière de communications autres que les technologies de l'information et des communications.

Rapport d'étape

- Des méthodes et initiatives de communication de substitution sont à l'étude. Par exemple, l'installation de Deaf-AI pour le système d'annonces passagers est envisagée à titre expérimental dans les zones publiques de l'Aéroport Billy Bishop de Toronto, en partenariat avec Nieuport Aviation afin d'aider les personnes sourdes et malentendantes.
- Nous avons défini des règles d'accessibilité à respecter lors de la création de nouveaux contenus, supports d'information et autres documents.
- Un processus a été créé pour demander et recevoir des documents sur des supports de substitution.
- Une norme relative aux médias sociaux a été adoptée dans le but de garantir l'accessibilité des publications paraissant dans ces médias et l'utilisation systématique de texte de substitution.
- Nous veillons à ce que toutes les vidéos existantes et nouvelles soient accompagnées de sous-titres codés et de transcriptions.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Mesures définies pour 2025

- Chercher des occasions de nous approvisionner auprès de personnes handicapées.

Rapport d'étape

- Rédaction de lignes directrices en matière d'accessibilité pour le processus d'appel d'offres en matière d'approvisionnement.
- Nous nous préparons à l'introduction des nouvelles exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* en matière d'approvisionnement.

Conception et prestation de programmes et de services

Mesures définies pour 2025

- Établir des règles d'accessibilité définissant les exigences de planification et le processus de diffusion des messages relatifs aux programmes et événements.
- Définir les lignes directrices en matière d'accessibilité et le processus d'adaptation à mettre en œuvre pour aider les passagers handicapés à se rendre du traversier jusqu'à l'aérogare.
- Continuer de former le personnel chargé de la prestation des services de traversier ou des services proposés à l'aéroport et à la marina, afin de le sensibiliser davantage à la question de l'accessibilité.

Rapport d'étape

- Les directives opérationnelles normalisées de l'Aéroport Billy Bishop de Toronto garantissent que l'accessibilité demeure une priorité lors des interventions d'urgence.
- Lancement du programme « Hidden Disabilities Sunflower » à l'Aéroport Billy Bishop de Toronto. Ce programme permettra aux personnes atteintes d'un handicap invisible de porter un cordon ou un autocollant arborant un tournesol pour signaler discrètement au personnel de l'aéroport qu'elles pourraient avoir besoin d'une aide supplémentaire ou d'un peu plus de temps ou de patience. Cela comprend une formation pour permettre aux employés d'acquérir les connaissances et la confiance nécessaires pour parler de handicap et pour soutenir de manière respectueuse et non intrusive leurs collègues et clients atteints de handicaps non apparents.
- En 2024 et par la suite, nous avons proposé aux membres des équipes des programmes une formation de sensibilisation à la situation des personnes handicapées propre à chaque service.

Transport

Mesures définies pour 2025

- Mettre en place des mesures visant à assurer l'efficacité de la communication d'information aux passagers du traversier atteints de déficiences sensorielles.
- Étudier et moderniser nos installations à quai afin de les rendre accessibles à tous. Il s'agira notamment de mettre en place des rampes, des mains courantes et une signalisation appropriée.
- Améliorer les systèmes de signalisation et les aides visuelles afin d'aider les voyageurs en situation de handicap à circuler dans l'aéroport.
- Évaluer et améliorer l'accessibilité des espaces communs de la marina tels que les toilettes, les salles d'attente et les comptoirs de services.

Rapport d'étape

- Des procédures d'intervention d'urgence tenant compte des besoins des personnes handicapées ont été élaborées.
- Toutes nos politiques de transport ont été passées en revue et harmonisées avec les règles

d'accessibilité de l'Office des transports du Canada.

Dispositions des règlements de l'Office des transports du Canada (OTC) en matière d'accessibilité

Le règlement pris par l'OTC en vertu du paragraphe 170(1) de la Loi sur les transports au Canada s'appliquant à l'Administration portuaire de Toronto est le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH), parties 1 et 5 (DORS/2019-244) – pour les grands fournisseurs de services de transport. La Loi canadienne sur l'accessibilité et le Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles viennent compléter les dispositions du RTAPH en exigeant que les fournisseurs de services de transport remplissent des obligations en matière d'établissement de plans et de rapports qui leur permettront de faire des pas de géant en vue d'éliminer les obstacles qui restent et d'empêcher que les personnes handicapées rencontrent de nouveaux obstacles.

B. Consultations

Méthodologie

Le présent rapport d'étape a été préparé en tenant compte de renseignements recueillis auprès d'experts en la matière au sein de PortsToronto. De plus, PortsToronto a consulté des personnes handicapées pour les besoins de l'élaboration de ce rapport.

Comité d'examen de la Loi canadienne sur l'accessibilité

Le Comité permanent d'examen de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, qui relève d'Excellence Canada, a examiné le rapport d'étape. Les membres de ce groupe de consultation sont des personnes ayant diverses expériences de handicap et une connaissance de tout un éventail de problèmes d'accessibilité. Les membres du comité s'identifient comme ayant un handicap, notamment des problèmes de mobilité, une déficience visuelle, des difficultés d'apprentissage, des troubles de santé mentale ou encore une perte d'audition. Un aperçu des fonctions de PortsToronto a été présenté au comité, qui a également reçu une copie de la version provisoire du rapport d'étape 2025 sur la mise en œuvre du Plan d'accessibilité de PortsToronto. Les membres ont formulé des commentaires sur le format et la lisibilité du rapport, sur les mesures d'accessibilité et les progrès décrits dans le rapport, et sur les obstacles spécifiques qui pourraient être rencontrés. Les commentaires du comité ont été pris en compte lors de la rédaction du présent rapport. La période de consultation s'est étendue du 14 au 18 mai 2025.

Rétroaction

PortsToronto a reçu peu de commentaires liés à l'accessibilité durant cette période, que ce soit par l'entremise des médias sociaux ou de l'adresse courriel dédiée à la rétroaction en matière d'accessibilité. Les commentaires provenaient de clients ayant divers types de handicaps, notamment une perte auditive, une perte de vision, des limitations de mobilité et des handicaps invisibles.

L'une des réussites notables a été l'introduction d'annonces numériques à l'aéroport Billy Bishop, que les passagers sourds ou malentendants ont souligné comme ayant un impact significatif sur leur expérience de voyage.

La rétroaction a également mis en lumière des obstacles liés aux services fournis par le personnel contractuel à l'aéroport. Des passagers ont décrit une certaine incohérence dans l'accès aux services accessibles, des réponses peu utiles à leurs demandes, ainsi que des

préoccupations concernant la qualité du service. En réponse, PortsToronto a revu les attentes en matière de qualité de service avec les fournisseurs contractuels afin d'assurer une harmonisation avec les normes d'accessibilité et de service.

Un autre obstacle soulevé concernait les difficultés à utiliser les trottoirs roulants avec des chariots à bagages. Cela a mené à un renouvellement des discussions entre le personnel du terminal aérien et les partenaires aériens afin d'améliorer le parcours client.

Les commentaires recueillis continuent d'orienter notre travail, nous aidant à cerner des occasions d'amélioration et à renforcer notre engagement à répondre aux divers besoins de nos clients.