

Rapport d'étapes sur l'accessibilité

2024



YYC

CALGARY
AIRPORT
AUTHORITY

L'ADMINISTRATION
AÉROPORTUAIRE
DE CALGARY

Page intentionnellement laissée en blanc

Table des matières

Contrôle des révisions	4
Généralités	5
Faits marquants des avancements	5
Accréditation pour l'amélioration de l'accessibilité – Niveau 3.....	5
Examen de l'accessibilité à YYC	6
Étude sur les aéroports inclusifs	6
Actualisation du site Web de YYC.....	7
Mises à jour sur le plan d'accessibilité et le processus de rétroaction	7
Processus de rétroaction.....	7
Personne désignée pour recevoir la rétroaction	8
Moyens de soumettre une rétroaction.....	8
Information sur la rétroaction	9
Moyens de demander un format de substitution du présent rapport d'étapes ou plan et du processus de rétroaction	10
Principes d'accessibilité.....	10
Technologies de l'information et des communications (TIC)	11
Communication autre que TIC.....	13
Acquisition de biens, de services et d'installations.....	14

Conception et prestation des programmes et services	14
Transport	15
Environnement bâti	15
Dispositions du Règlement sur l'accessibilité de la LTC auxquelles YYC est assujetti	17
Consultations	17

La forme masculine utilisée dans le présent rapport d'étapes désigne les personnes de tous les genres. Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

Copyright

© 2024 Administration aéroportuaire de Calgary. Tous droits réservés. Aucune partie de la présente publication ne peut être reproduite, stockée dans un système d'extraction ou transmise sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit (photocopie, procédé électronique ou mécanique, enregistrement ou autre) sans avoir préalablement obtenu l'autorisation écrite du titulaire du droit d'auteur.

Révision du plan

Le service Exploitation de l'aérogare est chargé d'élaborer, de gérer et de tenir à jour ce plan qui sera examiné annuellement et révisé au besoin ou suivant un événement au cours duquel on a identifié qu'une modification immédiate est nécessaire. Toutes les révisions seront effectuées en consultation avec les intervenants.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent plan ou une copie officielle, veuillez communiquer avec :

Exploitation de l'aérogare
Administration aéroportuaire de Calgary
2000, Airport Road N.-E.
Calgary (Alberta) T2E 6W5
Téléphone : 403 735 1200

Contrôle des révisions

Version	Date	Changements apportés	Préparé par	Approuvé par
1.0	Juin 2024	Nouveau	Coordonnateur de l'exploitation, Aérogare et passagers	Direction générale, Expérience passager

Généralités

L'Administration aéroportuaire de Calgary (YYC) s'est engagée à devenir un aéroport inclusif et libre d'obstacles pour les personnes de tous les âges et de toutes les capacités et à veiller à ce que chaque invité puisse participer pleinement et profiter de son expérience à l'aéroport.

On a publié un premier plan d'accessibilité en juin 2023, qui décrit l'orientation stratégique dont l'Aéroport international de Calgary (YYC) veut se doter pour améliorer son accessibilité et prévenir et éliminer les obstacles qui pourraient avoir une incidence sur les personnes ayant un handicap. Il couvrira la période du 1^{er} juin 2023 au 1^{er} juin 2026. Un plan d'accessibilité et processus de rétroaction mis à jour seront publiés tous les trois ans pour refléter les efforts actuels visant à améliorer l'accessibilité à YYC.

L'objectif du présent rapport est de mettre en lumière les progrès réalisés en matière d'accessibilité et les initiatives en cours visant à améliorer l'accessibilité à l'Aéroport international de Calgary YYC. Le présent rapport fera le point sur les objectifs définis dans le plan d'accessibilité et le processus de rétroaction ainsi que sur des initiatives qui n'ont peut-être pas été prises en compte dans le plan d'accessibilité précédent. Les avancements décrits dans le présent rapport couvrent la période allant du 1^{er} juin 2023 au 1^{er} juin 2024.

Faits marquants des avancements

Vous trouverez ci-dessous plusieurs initiatives qui soulignent certains des progrès réalisés en matière d'accessibilité à YYC au cours de l'année écoulée.

Accréditation pour l'amélioration de l'accessibilité – Niveau 3

Le Conseil international des aéroports (ACI) a reconnu l'engagement de YYC en matière d'accessibilité en lui accordant le niveau 3 de l'[Accessibility Enhancement Accreditation](#) (Accréditation pour l'amélioration de l'accessibilité) de l'ACI, le niveau le plus élevé de cette accréditation que peuvent obtenir les aéroports.

Nous sommes extrêmement fiers d'avoir été reconnus pour nos efforts continus en vue de créer des lieux et des expériences inclusifs et accessibles pour nos invités.

Le programme d'accréditation pour l'amélioration de l'accessibilité permet aux aéroports d'évaluer leurs propres installations et processus, de déterminer les possibilités d'amélioration et de démontrer publiquement leur accréditation par rapport aux pratiques exemplaires mondiales.

Examen de l'accessibilité à YYC

En partenariat avec *InterVISTAS*, on a lancé un examen complet pour évaluer les possibilités d'amélioration dans l'ensemble de l'aéroport dans les domaines suivants :

- Processus
- Environnement bâti
- Technologie
- Ressources humaines
- Prestation de services
- Stratégie

L'évaluation porte à la fois sur les exigences réglementaires, telles que définies dans le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH), et sur les pratiques exemplaires basées sur le profil mondial d'*InterVISTAS*. L'examen évalue l'état actuel des installations, des produits, des services et des processus d'approvisionnement de YYC par rapport aux normes et réglementations existantes et aux normes fédérales à venir, comme celles publiées par Normes d'accessibilité Canada (NAC) en matière d'orientation et la signalisation. YYC évaluera et mettra en place des plans d'action correctifs sur la base de cet examen.

Étude sur les aéroports inclusifs

YYC participe à une étude de recherche sur les aéroports inclusifs en collaboration avec l'Université Laval et d'autres partenaires aéroportuaires. L'Université Laval a commencé ses recherches sur place à YYC au début du mois de mai 2024.

Un élément essentiel de la recherche a consisté à mener des entretiens sur place avec des personnes volontaires ayant une expérience vécue du handicap. Les personnes volontaires de la recherche sont également membres de la communauté locale. Pour recueillir des données pertinentes, l'équipe de recherche accompagne des personnes volontaires tout au long des différents déplacements de passagers, qui sont analysés en fonction du niveau d'accessibilité qu'ils offrent et de l'identification d'éventuels obstacles à l'accès.

À l'issue de l'étude, YYC recevra une série de suggestions pour évaluer et lancer des plans d'action correctifs afin de promouvoir l'inclusion, d'éliminer les obstacles et d'améliorer l'expérience des invités.

Actualisation du site Web de YYC

Dans le cadre de notre engagement à atteindre le niveau AA sur la base des Règles pour l'accessibilité des contenus Web, nous avons entamé des efforts de collaboration avec un entrepreneur pour nous aider à atteindre notre objectif. Grâce à une planification minutieuse, une exécution dévouée et une évaluation continue, nous avons intégré ces fonctionnalités dans le site Web.

Notre approche a commencé par le partage de la conception des pages Web avant leur montage. La société Ability Digital Accessibility Co. a étroitement contrôlé le processus et a réalisé trois audits. Elle continuera à effectuer des audits tous les six mois pour s'assurer que le niveau AA est maintenu.

Mises à jour sur le plan d'accessibilité et le processus de rétroaction

L'Office des transports du Canada a fait part à YYC de ses commentaires sur quatre lacunes identifiées dans la publication initiale de son plan d'accessibilité. Consulter la section intitulée « [Information sur la rétroaction](#) » pour obtenir de plus amples détails sur les mesures correctives prises.

On a consulté le Comité consultatif sur l'accessibilité de YYC au sujet des mesures correctives mises en œuvre et le 23 mai 2024, on a publié en anglais et en français la version révisée du plan d'accessibilité et du processus de rétroaction sur notre site Web. Pour accéder à la version la plus récente de notre plan d'accessibilité et de notre processus de rétroaction, [cliquer ici](#).

Le 28 mai 2024, l'Office des transports du Canada a informé YYC qu'il avait remédié à toutes les lacunes.

Processus de rétroaction

YYC accueille favorablement tous les commentaires sur la mise en œuvre de son plan d'accessibilité et de son processus de rétroaction, sur son rapport d'étapes ainsi que sur les obstacles rencontrés à l'Aéroport international de Calgary (YYC). Vous pouvez faire part de vos commentaires de manière personnelle ou anonyme à YYC en communiquant par [courriel, téléphone ou adresse postale](#), comme cela est indiqué ci-dessous.

Notre équipe accusera réception de votre rétroaction en utilisant le même canal que celui par lequel elle a été reçue, à moins que la rétroaction n'ait été anonyme. À ce moment-là, on pourrait demander des renseignements supplémentaires.

En fonction des circonstances de la rétroaction fournie :

- a) Si une plainte est liée aux services, aux commodités ou aux installations de la Calgary Airport Authority (l'autorité) et qu'elle peut être facilement résolue, l'autorité s'efforcera de rectifier la situation et d'informer le plaignant des mesures prises à la suite de la plainte.
- b) Si une plainte concerne un service, une commodité ou une installation de l'autorité et qu'elle ne peut pas être facilement résolue, l'autorité examinera plus en détail le problème et prendra des mesures pour trouver une solution. L'autorité informera le plaignant des mesures prises à la suite de la plainte.
- c) Si une plainte concerne un prestataire de services dans l'enceinte de l'aéroport qui ne dispose pas d'une procédure formelle de réponse aux plaintes ou de résolution des plaintes sur son site Web, le courriel sera transmis au responsable de l'équipe du partenaire concerné du campus au sein de l'autorité.
- d) Si une plainte concerne un service situé dans l'enceinte de l'aéroport qui dispose d'une procédure formelle de réponse aux plaintes ou de résolution des plaintes sur son site Web, l'autorité renverra le plaignant vers cette ressource. L'autorité informera également de la plainte le chef d'équipe du partenaire de campus impliqué au sein de l'autorité.

Personne désignée pour recevoir la rétroaction

La personne désignée pour recevoir la rétroaction est indiquée ci-dessous.

Direction générale, Expérience passager
Administration aéroportuaire de Calgary

Moyens de soumettre une rétroaction

La rétroaction peut être soumise en utilisant l'une des trois options suivantes.

- Téléphone : 403-735-1200
- Courriel : CalgaryAirport@yyc.com
- Adresse postale : 2000, Airport Road N.-E., Calgary (Alberta) T2E 6W5

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'accessibilité à YYC, veuillez consulter la [page sur l'accessibilité sur YYC.com](#).

Information sur la rétroaction

L'Office des transports du Canada a fait part à YYC de ses commentaires sur quatre lacunes identifiées dans la publication initiale de son plan d'accessibilité, lacunes pour lesquelles les mesures correctives suivantes ont été déterminées.

1. YYC mettra à jour les renseignements qui figurent sous la rubrique « Généralités » afin d'inclure les moyens par lesquels le public peut demander un format de substitution du plan d'accessibilité ou un format de substitution de la description du processus de rétroaction.
2. YYC mettra à jour le processus de rétroaction pour indiquer que la rétroaction peut être fournie de manière anonyme et pour indiquer que YYC accusera réception de la rétroaction de la même manière qu'elle a été reçue, sauf pour celle reçue de façon anonyme.
3. YYC mettra à jour le plan d'accessibilité pour indiquer clairement aux lecteurs qu'il s'agit du plan d'accessibilité et de la description du processus de rétroaction. YYC mettra à jour le plan d'accessibilité pour s'assurer que les lecteurs savent où se trouve le processus de rétroaction dans le plan d'accessibilité (par exemple, en créant des titres/en-têtes clairs, en mettant à jour la table des matières).
4. YYC indiquera clairement à l'Office que le processus de rétroaction a été intégré au plan d'accessibilité. Après que les mesures correctives susmentionnées auront été mises en œuvre et que la version révisée du plan et du processus de rétroaction aura été publiée, YYC en informera l'Office dans les 48 heures suivant la publication du plan et du processus de rétroaction révisés et inclura dans l'avis un lien hypertexte vers l'adresse URL de la description mise à jour.

On a consulté le Comité consultatif sur l'accessibilité de YYC au sujet des mesures correctives mises en œuvre et le 23 mai 2024, on a publié en anglais et en français la version révisée du plan d'accessibilité et du processus de rétroaction sur notre site Web. Pour accéder à la version la plus récente de notre plan d'accessibilité et de notre processus de rétroaction, [cliquer ici](#).

Le 28 mai 2024, l'Office des transports du Canada a informé YYC qu'il avait remédié avec succès à toutes les lacunes.

YYC n'a pas reçu de commentaires supplémentaires sur son plan d'accessibilité et son processus de rétroaction.

Moyens de demander un format de substitution du présent rapport d'étapes ou plan et du processus de rétroaction

On encourage toute personne qui souhaite obtenir un format de substitution de ce rapport d'étapes ou du plan d'accessibilité ou encore un format de substitution de la description du processus de rétroaction à communiquer avec nous par [courriel, téléphone ou adresse postale](#), comme cela est indiqué ci-dessus.

Les formats de substitution demandés seront mis à la disposition du demandeur au plus tard dans les délais indiqués ci-dessous. Le demandeur sera informé que le format de substitution qu'il a demandé est prêt à être récupéré. La cueillette se fera au comptoir d'information situé à l'étage des arrivées, entre les portes 7 et 9, pendant les heures d'ouverture. Si le demandeur souhaite que le format de substitution lui soit envoyé par la poste, il doit fournir une adresse postale au moment de la demande.

- Impression : 15 jours
- Gros caractères : 15 jours
- Braille : 45 jours
- Format audio : 45 jours
- Support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes ayant un handicap : 15 jours

Principes d'accessibilité

On a élaboré le présent plan en tenant compte des principes suivants.

1. Toutes les personnes doivent être traitées avec dignité, peu importe leurs capacités.
2. Toutes les personnes doivent avoir la même chance de créer la vie qu'elles veulent et peuvent vivre, peu importe leurs capacités.
3. Toutes les personnes doivent avoir un accès libre d'obstacles à une participation pleine et égale à la société, peu importe leurs capacités.
4. Toutes les personnes doivent avoir des possibilités intéressantes et être libres de faire leurs propres choix, en obtenant de l'aide si elles le souhaitent, peu importe leurs capacités.
5. Les lois, politiques, programmes, services et structures doivent tenir compte des divers handicaps, des différentes façons qu'ont les personnes d'interagir avec leurs environnements et les formes de marginalisation et de discrimination multiples et croisées auxquelles les personnes doivent faire face.
6. Il faut inclure les personnes ayant un handicap dans l'élaboration et la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures.

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS (TIC)

But en matière d'accessibilité : En 2023, YYC a veillé à fournir, pour chaque numéro de téléphone inclus sur son site Web, une adresse courriel et un lien vers un service de relais téléphonique.

Avancement à ce jour : Cet objectif a été atteint en 2023 et a également été pris en compte quand YYC a travaillé sur la mise à jour de son site Web en 2024.

But en matière d'accessibilité : En 2023, YYC a embauché un entrepreneur expert en création de sites Web accessibles. Cet entrepreneur nous a aidés à nous conformer au niveau « AA » des Règles pour l'accessibilité des contenus Web.

Avancement à ce jour : Dans le cadre de notre engagement à atteindre le niveau AA sur la base des Règles pour l'accessibilité des contenus Web, nous avons entamé des efforts de collaboration avec un entrepreneur pour nous aider à atteindre notre objectif. Grâce à une planification minutieuse, une exécution dévouée et une évaluation continue, nous avons intégré ces fonctionnalités dans le site Web.

Notre approche a commencé par le partage de la conception des pages Web avant leur montage. La société Ability Digital Accessibility Co. a étroitement contrôlé le processus et a réalisé trois audits. Elle continuera à effectuer des audits tous les six mois pour s'assurer que le niveau AA est maintenu.

But en matière d'accessibilité : En 2023 et 2024, YYC sera activement à la recherche de nouvelles technologies qui appuient l'accessibilité à l'aéroport.

Avancement à ce jour : En 2024, YYC a déployé environ 139 nouvelles bornes. Le fournisseur des nouvelles bornes a confirmé que la fonctionnalité d'accessibilité de toutes les bornes fonctionnait de manière cohérente. Les 37 bornes d'enregistrement existantes et les 94 bornes de la zone des douanes canadiennes qui n'ont pas été remplacées ont également fait l'objet d'une validation de leur fonctionnalité en matière d'accessibilité et les résultats ont été concluants. On doit réaliser des audits tous les trimestres afin de poursuivre la validation de la fonctionnalité d'accessibilité. Toutes les bornes ont fait l'objet d'une mise à jour de l'étiquetage accessible, y compris des étiquettes en braille et tactiles, et toutes ont été identifiées par un symbole international tactile d'accès.

YYC est également ravi d'annoncer son partenariat avec l'Université de Calgary, Westjet et Innovate Calgary pour la création de l'Aerospace Innovation Hub (AIH). Conçu pour

rassembler l'industrie aérospatiale basée sur la technologie à Calgary, l'AIH fournira un foyer aux jeunes entreprises tout en donnant aux grands partenaires de l'industrie l'accès aux équipes, aux technologies et aux entreprises en phase de démarrage les plus prometteuses, attirées à Calgary depuis le monde entier.

Notre participation à l'Aerospace Innovation Hub nous donne l'occasion de poursuivre notre engagement à améliorer l'expérience de nos invités grâce à l'innovation, aux partenariats et à l'apprentissage ainsi qu'à l'amélioration de l'accès de l'écosystème aéroportuaire aux nouvelles technologies.

But en matière d'accessibilité : En 2024, YYC vérifiera le bon fonctionnement de tous les formats audio et visuels activés pour les annonces publiques enregistrées au sujet des départs retardés, de l'assignation des portes d'embarquement ou des modifications à l'horaire.

Avancement à ce jour :

Si un problème est identifié avec les messages, les partenaires doivent soumettre un dossier d'incident pour que le problème soit résolu. L'équipe de première ligne effectue des visites quotidiennes pour s'assurer de la fonctionnalité du système.

But en matière d'accessibilité : En 2024, YYC créera un formulaire sur son site Web pour permettre aux personnes de demander que les renseignements soient mis à la disposition du public dans un autre format. D'ici là, on peut envoyer ces demandes en utilisant les coordonnées ci-dessous. Voir ci-dessus la section sur les [moyens de demander un format de substitution](#).

Gestionnaire, Expérience passager et programmes
Service Exploitation de l'aérogare
Administration aéroportuaire de Calgary

Téléphone : 403-735-1200

Courriel : CalgaryAirport@yyc.com

Adresse postale : 2000, Airport Road N.-E., Calgary (Alberta) T2E 6W5

Avancement à ce jour : En vertu de son engagement permanent en faveur de l'accessibilité, YYC a entrepris l'élaboration d'un formulaire destiné à simplifier le processus pour les personnes qui souhaitent demander un format de substitution. Ces formats de substitution comprennent l'impression, l'impression en gros caractères, le braille, le format audio ou le format électronique compatible avec la technologie d'adaptation pour les personnes ayant un handicap. Actuellement, les demandes peuvent être faites par [différents moyens](#), notamment par courrier, par téléphone ou par courriel. On satisfera aux demandes de formats autres que le braille ou l'audio

dans un délai de 15 jours. On satisfera aux demandes de formats braille ou audio dans un délai de 45 jours.

COMMUNICATION AUTRE QUE TIC

But en matière d'accessibilité : En 2023, YYC a lancé un service d'interprétation qui aide les utilisateurs à la recherche d'information en langue ASL (American Sign Language) et les utilisateurs en quête de services de traduction.

Avancement à ce jour : YYC a mis en place avec succès un service d'interprétation pour améliorer l'expérience des invités qui cherchent à communiquer dans une autre langue avec les employés de l'aéroport. Ce service propose une sélection d'environ 42 langues différentes, y compris des services de traduction vidéo pour l'American Sign Language (ASL) et la Langue des signes québécoise (LSQ). Cette initiative reflète la volonté de YYC de favoriser l'inclusion et de veiller à ce que tous les invités, quelle que soit la langue dans laquelle ils préfèrent communiquer, aient accès à l'information dont ils ont besoin.

But en matière d'accessibilité : En 2024, YYC fournira une rétroaction aux partenaires, entrepreneurs et personnel interne de l'aéroport concernant l'utilisation appropriée du système d'annonces aux passagers de l'aérogare. Cette rétroaction comprendra les pratiques exemplaires pour les annonces publiques, y compris veiller à ce que les annonces soient de bonne qualité, en langage simple et prononcées lentement et clairement.

Avancement à ce jour : YYC applique en permanence une politique de tranquillité dans l'aérogare, qui a été réitérée aux parties prenantes de l'aéroport en 2023. La politique énonce les exigences relatives aux messages d'intérêt public, comme :

- Il faut faire le minimum d'annonces et ne le faire qu'en cas de nécessité.
- Les annonces seront de bonne qualité, dans un langage simple et énoncées lentement en prononçant clairement.
- Le volume du système de sonorisation sera réglé à un niveau audible mais non perturbant.

But en matière d'accessibilité : En 2024, YYC continuera de chercher de nouvelles méthodes de communiquer l'information de façons variées (c.-à-d. améliorations à la signalisation).

Avancement à ce jour : Nous travaillons activement avec des experts-conseil pour continuer à améliorer le programme de signalisation et explorer la technologie pour la signalisation et l'orientation.

But en matière d'accessibilité : En 2025, YYC fournira une formation obligatoire de recyclage en matière d'accessibilité à l'intention du personnel de l'aéroport qui peut interagir avec le public ou qui participe à la prise de décisions ou à l'élaboration de politiques et de procédures.

Avancement à ce jour : Comme l'objectif décrit dans cette section vise l'atteinte en 2025, il n'entre pas dans la portée de la période couverte par le présent rapport. Cependant, YYC a déjà fait des progrès en la matière, en s'associant à une entité pour l'élaboration d'une formation actualisée sur l'accessibilité. Les prochaines étapes de cet objectif consisteront à déployer la formation de perfectionnement dans l'ensemble de l'organisme.

Acquisition de biens, de services et d'installations

But en matière d'accessibilité : À compter de 2023, YYC consultera le Comité consultatif sur l'accessibilité au sujet des biens, des services et des installations à acquérir, s'ils sont liés aux personnes ayant un handicap qui se déplacent dans l'aéroport ou ont une incidence sur elles.

Avancement à ce jour : YYC a activement consulté le Comité consultatif sur l'accessibilité pour obtenir des conseils sur les biens, les services et les installations à acquérir. La consultation a porté, mais sans s'y limiter, sur les boucles auditives, les services de traduction linguistique et les dispositifs de mobilité.

But en matière d'accessibilité : En 2025, YYC créera un groupe de travail pour tenir compte encore davantage de l'accessibilité dans l'acquisition des biens, des services ou des installations.

Avancement à ce jour : Comme l'objectif décrit dans cette section vise l'atteinte en 2025, il n'entre pas dans la portée de la période couverte par le présent rapport et il n'y a pas de progrès à noter pour le moment.

Conception et prestation des programmes et services

But en matière d'accessibilité : À compter de 2023, on proposera des renseignements sur l'élaboration, la mise en œuvre et la prestation de nouveaux programmes et services au Comité consultatif sur l'accessibilité, ou à un sous-comité pertinent, aux fins d'examen et

pour la mise en place d'un mécanisme visant à consulter la communauté locale d'accessibilité.

Avancement à ce jour : YYC a veillé à ce que le Comité consultatif sur l'accessibilité soit consulté pour obtenir des conseils sur l'élaboration, la mise en œuvre et la prestation de nouveaux programmes et services, comme les offres de services de mobilité et d'orientation. Cette approche collaborative englobe un large éventail d'initiatives qui visent à améliorer l'accessibilité et l'inclusion pour tout le monde.

But en matière d'accessibilité : En 2023, YYC lancera un processus d'examen de tous les documents liés aux programmes et services offerts aux invités. Cet examen comprendra une rétroaction du Comité consultatif sur l'accessibilité de YYC.

Avancement à ce jour : YYC est actuellement en train d'élaborer un outil pour lancer un processus d'examen de la documentation spécifique aux programmes et aux services destinés à l'usage des invités. Un élément essentiel du processus d'examen consistera à veiller à ce que les principes d'accessibilité soient pris en considération et que la documentation soit rédigée dans un langage clair, concis et simple.

Transport

But en matière d'accessibilité : D'ici juin 2026, la langue utilisée dans les ententes avec les fournisseurs de services de location de véhicules ou d'autres fournisseurs de services de transport reflétera les pratiques exemplaires actuelles en matière de terminologie et YYC enquêtera sur un processus d'audit pour veiller à ce que les partenaires de transport au sol se conforment aux exigences en matière d'accessibilité.

Avancement à ce jour : Comme l'objectif décrit dans cette section vise l'atteinte en juin 2026, il n'entre pas dans la portée de la période couverte par le présent rapport et il n'y a pas de progrès à noter pour le moment.

Environnement bâti

But en matière d'accessibilité : À compter de 2024, YYC consultera des personnes ayant un handicap pour évaluer le niveau d'accessibilité de divers flux de passagers. On prendra note des lacunes repérées et des améliorations possibles et on publiera un plan de mesures correctives.

Avancement à ce jour : L'Administration aéroportuaire de Calgary participe à une étude de recherche sur les aéroports inclusifs en collaboration avec l'Université

Laval et d'autres partenaires aéroportuaires. L'Université Laval a commencé ses recherches sur place à YYC au début du mois de mai 2024.

Un élément essentiel de la recherche a consisté à mener des entretiens sur place avec des personnes volontaires ayant une expérience vécue du handicap. Les personnes volontaires de la recherche sont également membres de la communauté locale. Pour recueillir des données pertinentes, l'équipe de recherche accompagne des personnes volontaires tout au long des différents déplacements de passagers, qui sont analysés en fonction du niveau d'accessibilité qu'ils offrent et de l'identification d'éventuels obstacles à l'accès.

À l'issue de l'étude, YYC recevra une série de suggestions pour évaluer et lancer des plans d'action correctifs afin de promouvoir l'inclusion, d'éliminer les obstacles et d'améliorer l'expérience des invités.

Dispositions du Règlement sur l'accessibilité de la LTC auxquelles YYC est assujetti

En ce qui concerne le présent rapport d'étapes, YYC est tenu de se conformer au [Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles \(REPRTA\)](#).

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les dispositions des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité que YYC est tenu de respecter, prière de consulter le [Plan d'accessibilité et processus de rétroaction](#) sur notre site Web.

Consultations

YYC a consulté le Comité consultatif sur l'accessibilité pour recueillir des commentaires entre le 12 et le 23 juin 2024. La consultation a pris la forme d'une séance de discussion en personne et virtuelle, le 12 juin 2024, afin d'aborder les questions, la rétroaction et les obstacles connexes aux objectifs d'accessibilité.

On a communiqué par courriel une version préliminaire du présent rapport et à l'occasion de la réunion trimestrielle du comité afin de recueillir les réactions au cours de la période de deux semaines. Les parties prenantes de YYC ont également fait part de leur soutien aux objectifs d'accessibilité définis.

Le Comité consultatif sur l'accessibilité de YYC comprend des membres qui agissent comme experts et défenseurs des intérêts des personnes ayant les types de handicaps suivants :

- Handicaps physiques
- Handicaps visuels
- Handicaps cognitifs
- Handicaps neurologiques
- Handicaps d'apprentissage
- Handicaps auditifs

Le Comité consultatif sur l'accessibilité comprend des membres qui représentent les organisations suivantes de défense des droits des personnes ayant un handicap :

- Institut national canadien pour les aveugles (INCA)

- Association canadienne pour l'obtention de services aux personnes autistiques
- Cerebral Palsy Association of Alberta (Association des paralytiques cérébraux de l'Alberta)
- Alberta Cerebral Palsy Sport Association (Association de sports pour paralytiques cérébraux de l'Alberta)
- Pace Kids

Le Comité consultatif sur l'accessibilité comprend également des représentants de YYC et des autres partenaires de l'aéroport. Au moment de la publication du présent rapport d'étapes, le nombre total de participants au Comité est de 41.

Les éléments à prendre en considération pendant la période de consultation ont été présentés sous forme de sondage pour recueillir des commentaires. Le sondage comportait trois sujets principaux : harmonisation aux [principes d'accessibilité](#), langage simple utilisé dans le plan et rétroaction au sujet de tout obstacle non intentionnel à l'accessibilité à YYC.

Les questions précises incluses dans le sondage sont rédigées ci-dessous.

- Croyez-vous que le présent rapport a été élaboré conformément aux principes suivants?
 1. Toutes les personnes doivent être traitées avec dignité, peu importe leurs capacités.
 2. Toutes les personnes doivent avoir la même chance de créer la vie qu'elles veulent et peuvent vivre, peu importe leurs capacités.
 3. Toutes les personnes doivent avoir un accès libre d'obstacles à une participation pleine et égale à la société, peu importe leurs capacités.
 4. Toutes les personnes doivent avoir des possibilités intéressantes et être libres de faire leurs propres choix, en obtenant de l'aide si elles le souhaitent, peu importe leurs capacités.
 5. Les lois, politiques, programmes, services et structures doivent tenir compte des divers handicaps, des différentes façons qu'ont les personnes d'interagir avec leurs environnements et les formes de marginalisation et de discrimination multiples et croisées auxquelles les personnes doivent faire face.
 6. Il faut inclure les personnes ayant un handicap dans l'élaboration et la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures.
- Le rapport est-il écrit en langage clair, simple et concis?

- La mise en œuvre et l'avancement des objectifs d'accessibilité du rapport présentent-ils des obstacles involontaires pour les personnes ayant un handicap? Dans l'affirmative, comment pensez-vous que l'on pourrait au mieux aborder les obstacles que vous avez relevés?
- Avez-vous d'autres commentaires ou rétroaction au sujet du présent plan?

Les commentaires reçus pendant la période de consultation ont indiqué que la majorité de la communauté d'accessibilité locale et le personnel de YYC croient que ce plan :

- a été élaboré conformément aux six principes d'accessibilité.
- est écrit dans un langage clair, simple et concis.
- ne crée pas d'obstacles involontaires significatifs à l'accessibilité.

Dans un cas, la rétroaction reçue recommande de mettre davantage l'accent sur le langage simple. YYC s'engage à rechercher en permanence les pratiques exemplaires en matière de documentation et de résumés en langage simple afin d'apporter des améliorations continues dans ce domaine.

D'autres commentaires recommandent que YYC se concentre davantage sur les personnes ayant des besoins sensoriels importants, notamment en concevant des environnements calmes, en réduisant l'encombrement et en réfléchissant à l'emplacement de l'équipement et de la signalisation.