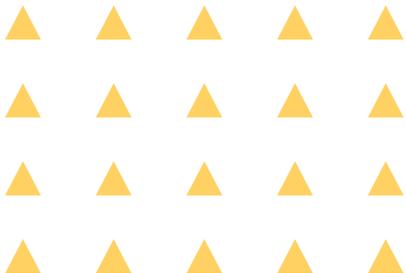




2025

Rapport d'avancement sur l'accessibilité



Aéroports de
CALGARY
Airports

Page intentionnellement laissée en blanc

Table des matières

Contrôle des versions	4
Généralités	5
Faits marquants des avancements	5
Examen de l'accessibilité à YYC	5
Étude sur les aéroports inclusifs	6
Accréditation pour l'amélioration de l'accessibilité – Niveau 3.....	7
Processus de rétroaction	7
Personne désignée pour recevoir la rétroaction	8
Moyens de soumettre une rétroaction.....	8
Information sur la rétroaction.....	8
Moyens de demander un format de substitution du présent rapport d'avancement ou plan et du processus de rétroaction	9
Principes d'accessibilité	10
Technologies de l'information et des communications (TIC).....	10
Communication autre que TIC	12
Acquisition de biens, de services et d'installations	14
Conception et prestation des programmes et services	14

Transport	16
Environnement bâti.....	16
Emploi.....	17
Dispositions du Règlement sur l'accessibilité de la LTC auxquelles YYC est assujetti.....	19
Consultations	19

Copyright

© 2025 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 Expérience passager est chargé d'élaborer, de gérer et de tenir à jour le présent 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 :

Expérience passager
Administration aéroportuaire de Calgary (Aéroports de Calgary)
2000, Airport Road N.-E.
Calgary (Alberta) T2E 6W5
Téléphone : 403 735 1200

Aéroports de
CALGARY
Airports

Contrôle des versions

Version	Date	Changements apportés	Préparé par	Approuvé par
1.0	Juin 2024	Nouveau : Rapport d'avancement de 2024	Coordonnateur de l'exploitation, Aérogare et passagers	Gestionnaire général, Expérience passager
2.0	Mai 2025	Nouveau : Rapport d'avancement de 2025	Coordonnateur de l'exploitation, Expérience passager	Gestionnaire général, Expérience passager

Généralités

L'Administration aéroportuaire de Calgary (Aéroports de Calgary) 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 Aéroports de Calgary veut se doter pour améliorer l'accessibilité à l'Aéroport international de Calgary (YYC) et prévenir et éliminer les obstacles qui pourraient avoir une incidence sur les personnes en situation de 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 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 2024 au 1^{er} juin 2025.

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.

Examen de l'accessibilité à YYC

Après un examen complet en partenariat avec InterVISTAS, on a cerné plusieurs possibilités d'amélioration dans l'ensemble de l'aéroport dans les domaines suivants :

- Processus opérationnels et commerciaux
- Environnement bâti
- Technologie
- Ressources humaines
- Prestation de services
- Stratégie

En lançant les recommandations d'amélioration, on a créé des résumés en langage clair pour sensibiliser le personnel de première ligne aux normes techniques et les simplifier au moment de leur application. Ces résumés servent également de guides pour les améliorations à apporter à l'accessibilité, tandis que nous continuons de peaufiner notre stratégie d'orientation et de signalisation.

Une autre recommandation concerne l'élaboration d'un programme d'assurance de la qualité et de l'accessibilité (PAQ-A) au moyen d'un manuel. Ce dernier présentera les principes fondamentaux du PAQ-A, y compris la gouvernance, les normes et les pratiques exemplaires ainsi que les outils d'analyse des causes profondes, la conception de solutions et l'élimination des obstacles. Cette approche permettra à Aéroports de Calgary d'améliorer continuellement l'accessibilité sur le plan pratique. Elle aidera à combler l'écart entre une stratégie en matière d'accessibilité et les équipes opérationnelles de YYC.

Étude sur les aéroports inclusifs

Aéroports de Calgary, et plus particulièrement 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 a accompagné 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.

En avril 2025, l'Université Laval et Aéroports de Calgary ont tenu des séances de co-conception visant à trouver des solutions aux obstacles identifiés. Ont participé à ses séances des personnes volontaires ayant une expérience vécue du handicap ainsi que des membres du personnel d'Aéroports de Calgary représentant les secteurs suivants :

- Exploitation de l'aérogare
- Infrastructure
- Technologie de l'information
- Communications
- Développement du commerce de détail et de l'accueil
- Équipe des gens

Dans un rapport final, Aéroports de Calgary 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 passager.

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

Le Conseil international des aéroports (ACI) a reconnu notre engagement en matière d'accessibilité en accordant à YYC 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, et ce, pour une deuxième année consécutive.

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.

Processus de rétroaction

Aéroports de Calgary 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'avancement 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 Calgary Airports 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 l'Administration aéroportuaire de Calgary (Aéroports de Calgary) et qu'elle peut être facilement résolue, Aéroports de Calgary 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 d'Aéroports de Calgary et qu'elle ne peut pas être facilement résolue, Aéroports de Calgary examinera plus en détail le problème et prendra des mesures pour trouver une solution. Aéroports de Calgary 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 d'Aéroports de Calgary.
- 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, Aéroports de Calgary renverra le plaignant vers cette ressource. Aéroports de Calgary informera également de la plainte le chef d'équipe du partenaire de campus impliqué au sein d'Aéroports de Calgary.

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 (Aéroports 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

Aéroports de Calgary n'a pas reçu de commentaires supplémentaires sur son plan d'accessibilité et son processus de rétroaction 2023-2026. Toutefois, nous avons reçu divers commentaires sur de l'équipement et des services particuliers.

Des commentaires précis nous ont été adressés au sujet des aires de soulagement pour animaux, aussi appelées aires de soulagement pour animaux de compagnie. Cette rétroaction concernait la conception et l'emplacement des aires de soulagement des animaux dans l'aérogare, qui sont inadéquates, notamment :

- Problèmes de taille en ce qui concerne les chiens de taille moyenne ou de grande taille
- Difficultés pour le nettoyage
- Manque d'ambiance et d'intimité

Par conséquent, nous avons sollicité la rétroaction des invités, des organismes de chiens-guides, des bénévoles et des membres du personnel afin de mieux comprendre les pratiques exemplaires pour ces espaces. La recherche est en cours, et les pratiques exemplaires seront intégrées dans l'élaboration des normes de YYC pour les aires de soulagement pour animaux d'assistance.

De plus, Aéroports de Calgary a reçu la rétroaction de l'Office des transports du Canada sur ses aires de soulagement des animaux d'assistance extérieures, notant les occasions d'amélioration de la propreté et de la disponibilité des sacs jetables pour excréments canins. En réponse, nous avons mis à jour notre processus d'entretien pour ces aires et offert à notre personnel d'entretien une formation de sensibilisation pour mettre en lumière l'importance de ces espaces en matière d'accessibilité pour nos invités.

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

On encourage toute personne qui souhaite obtenir un format de substitution de ce rapport d'avancement 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 en situation de handicap : 15 jours

Principes d'accessibilité

On a élaboré le présent rapport d'avancement 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 en situation de 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, Aéroports de Calgary 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 Aéroports de Calgary a travaillé sur la mise à jour de son site Web en 2024.

But en matière d'accessibilité : En 2023, Aéroports de Calgary 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 en 2024. 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 communiquer la conception des pages Web avant leur montage. La société Ability Digital Accessibility Co. a étroitement contrôlé le processus et a réalisé trois audits. Les audits se poursuivront tous les six mois pour s'assurer que le niveau AA est maintenu.

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

Avancement à ce jour : Calgary Airports continue de s'engager à appuyer l'accessibilité au moyen de technologies innovantes. Misant sur les efforts consentis précédemment, nous avons mis en place une carte interactive de notre aérogare en 2024, qui offre un outil d'orientation convivial pour renforcer l'autonomie des invités lorsqu'ils doivent s'orienter dans l'aéroport, y compris des options de parcours accessible menant aux ascenseurs et aux rampes d'accès. Dans la mise à l'essai de la carte interactive de l'aérogare, un obstacle a été identifié dans l'expérience utilisateur pour les invités ayant une faible vision, en situation de cécité ou qui sont neurodivergents. En conséquence, nous sommes en train d'examiner la possibilité d'intégrer une fonction additionnelle dans l'application, avec les solutions suivantes :

- Compatibilité avec les dispositifs de voix hors champ et les circuit d'ordre avec retour audio et haptique
- Optimisation pour le zoom et le grossissement avec des options de mode clair et foncé
- Affichage en réalité augmentée pour permettre aux utilisateurs de suivre avec moins d'anxiété, y compris les instructions textuelles
- Fonctionnalité permettant de travailler avec un afficheur en braille

À la suite du lancement de 139 nouvelles bornes en 2024, des audits trimestriels continuent d'avoir lieu pour les bornes d'enregistrement et les bornes des douanes dans le but de valider les fonctionnalités accessibles et les résultats demeurent satisfaisants.

Calgary Airports s'est également associé avec Innovate Calgary et WestJet pour lancer le défi d'innovation « S'envoler plus haut » (Soaring Higher), un appel mondial à apporter des solutions novatrices pour rehausser les voyages aériens des invités. Ce concours unique invite les entreprises en démarrage, ainsi que les petites et moyennes entreprises, à utiliser des technologies qui changent la donne et améliorent l'expérience des invités dans divers points de contact, qu'il s'agisse des réservations ou des services à l'arrivée.

Le défi « s'envoler plus haut » (Soaring Higher Challenge) met l'accent sur trois domaines clés :

- Expérience de voyage personnalisée : Innovations qui offrent des services sur mesure, comme des mises à jour au moyen de l'intelligence artificielle, des divertissements en vol personnalisés ou des solutions d'accessibilité basées sur les préférences et les antécédents des clients
- Réservations et enregistrement fluides : Solutions qui simplifient le processus de réservation, facilitent l'enregistrement et améliorent la convivialité globale sur plusieurs plateformes

- Solutions perturbatrices : Catégorie ouverte pour les solutions non conventionnelles ou novatrices qui pourraient avoir une incidence inattendue ou importante sur le secteur de l'aviation et des voyages

But en matière d'accessibilité : En 2024, Aéroports de Calgary 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, Aéroports de Calgary 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 général, Expérience passager
Administration aéroportuaire de Calgary (Aéroports 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 : Une méthode simplifiée est en cours d'élaboration afin de permettre aux personnes de demander des formats de substitution comme 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 en situation de handicap.

Communication autre que TIC

But en matière d'accessibilité : En 2023, Aéroports de Calgary 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 : Aéroports de Calgary a mis en place avec succès en 2023 un service d'interprétation pour améliorer l'expérience des invités qui cherchent de l'appui en matière de traduction ou de langue des signes. Ce service propose l'accès à environ 42 langues différentes, y compris l'interprétation par vidéo pour l'American Sign Language (ASL). Nous travaillons également à la mise en place d'un service d'interprétation à distance dédié à la langue des signes, y compris la langue ASL et la langue des signes québécoise (LSQ).

But en matière d'accessibilité : En 2024, Aéroports de Calgary 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 : Aéroports de Calgary applique en permanence une politique de tranquillité dans l'aérogare à YYC, 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, Aéroports de Calgary 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 étroitement avec des experts-conseil pour sans cesse améliorer notre programme de signalisation et nous explorons de la technologie innovante pour des solutions de signalisation et d'orientation. Nous avons rédigé un résumé en langage clair dans le but de sensibiliser les employés de première ligne et de simplifier les normes techniques en matière d'orientation et de signalisation, tout en leur apportant un soutien pour les appliquer avec efficacité. Ces résumés aident également à définir les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité tandis que nous allons de l'avant avec la mise à jour et l'actualisation de notre stratégie d'orientation et d'affichage.

But en matière d'accessibilité : En 2025, Aéroports de Calgary fournira une formation obligatoire de recyclage en matière d'accessibilité à l'intention du personnel de YYC 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 : Aéroports de Calgary a lancé le programme de formation en accessibilité pour les aéroports canadiens, élaboré en collaboration avec d'autres aéroports canadiens, des spécialistes de l'industrie et des personnes ayant une expérience vécue du handicap. Cette formation permettra aux membres du personnel de comprendre différents types de handicap, les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité dans les aéroports, y compris en communication et en service à la clientèle, en vue d'améliorer l'expérience dans l'ensemble de l'aéroport.

Acquisition de biens, de services et d'installations

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

Avancement à ce jour : Aéroports de Calgary 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 comprend, sans toutefois s'y limiter, les appareils d'aide à la mobilité, les services et équipements d'accessibilité, le contrôle centralisé et les travaux de rénovation, y compris la recherche de conseils sur les matériaux et les finitions.

But en matière d'accessibilité : En 2025, Aéroports de Calgary 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 : Nous avons amorcé des discussions dans le but de définir la portée de l'établissement d'un groupe de travail afin de tenir compte des considérations relatives aux processus d'approvisionnement.

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 : Aéroports de Calgary 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, mais sans s'y limiter, des offres de services de mobilité et d'orientation ainsi que des occasions de formation et de visite de familiarisation. Cette approche collaborative englobe un large éventail d'initiatives qui visent à améliorer l'accessibilité et l'inclusion pour tout le monde.

Nous sommes fiers d'utiliser cette rétroaction, tandis que nous explorons la mise en place d'un programme exhaustif de familiarisation, par des mises à l'essai de visites de familiarisation individuelles et en petits groupes que nous avons organisées au cours de la dernière année. En partenariat avec Air Canada et Autism Calgary, nous avons tenu notre toute première Journée de l'aviation pour l'autisme à YYC, le 1^{er} juin 2025. Cet événement a offert aux enfants qui sont sur le spectre de l'autisme et à leur famille un espace sûr et accueillant pour vivre l'expérience complète d'un parcours à l'aéroport.

But en matière d'accessibilité : En 2023, Aéroports de Calgary 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 : En consultation avec le Comité consultatif sur l'accessibilité de YYC au deuxième trimestre 2025, les membres ont recommandé de revoir cet objectif pour qu'il soit beaucoup plus ciblé dans son approche, en y intégrant plus spécifiquement un processus d'examen pour le plan d'accessibilité et le processus de rétroaction ainsi que pour les rapports d'étape subséquents. Une composante fondamentale du processus d'examen devrait être de :

- s'assurer que les [principes d'accessibilité](#) sont pris en considération.
- revoir les risques présentés par tout obstacle involontaire à l'accessibilité ainsi que les mesures d'atténuation.
- veiller à ce que la documentation utilise 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 Aéroports de Calgary 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, Aéroports de Calgary consultera des personnes en situation de 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 : Aéroports 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 a accompagné 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.

En avril 2025, l'Université Laval et Aéroports de Calgary ont tenu des séances de co-conception visant à trouver des solutions aux obstacles identifiés. Ont participé à ses séances des personnes volontaires ayant une expérience vécue du handicap ainsi que des membres du personnel d'Aéroports de Calgary représentant les secteurs suivants :

- Exploitation de l'aérogare
- Infrastructure
- Communications
- Développement du commerce de détail et de l'accueil
- Équipe des gens

Dans un rapport final, Aéroports de Calgary 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 passager.

De plus, les travaux ont progressé pour un projet qui vise à centraliser les points de contrôle. La planification de l'intégration des principes de conception universelle est un aspect fondamental pour le contrôle centralisé, qui comprendra les éléments suivants :

- Toutes les voies de contrôle devront respecter les exigences en matière d'accessibilité.
- L'aspect et la convivialité des matériaux et des finis permettront de satisfaire aux divers besoins de la clientèle.
- L'inclusion d'une aire accessible avant le contrôle de sécurité
- Une orientation et signalisation intuitive
- Des espaces paisibles pour les invités
- Des voies accessibles pour appuyer les invités, réduire l'anxiété et offrir un environnement moins stimulant sur le plan sensoriel
- Configuration des files d'attente en fonction des différents besoins d'accessibilité

L'achèvement de la première phase de ce projet est prévu pour décembre 2025, y compris les sept premières voies de contrôle. Les phases deux et trois se poursuivront jusqu'en 2027.

Nous continuons à recueillir les besoins en matière d'accessibilité et les résultats de la recherche sur les pratiques exemplaires afin de les intégrer dans la planification des projets d'immobilisations et définir les normes internes, y compris en ce qui concerne la conception et l'emplacement des futures aires de soulagement pour animaux d'assistance.

Emploi

But en matière d'accessibilité : Favoriser un environnement de travail plus inclusif en réalisant une enquête annuelle sur la diversité, l'équité et l'inclusion (DÉI) jusqu'en 2025. Grâce à cet engagement continu, nous voulons approfondir notre compréhension et notre empathie à l'égard des membres de notre personnel qui s'identifient comme en situation de handicap. Nous écoutons activement leurs expériences, préoccupations et suggestions pour veiller à ce qu'elles et ils se sentent véritablement soutenus et valorisés au sein de notre organisme. Ce processus nous permettra de repérer et d'éliminer les obstacles actuels, et au bout du compte, d'adopter des mesures significatives qui promeuvent un milieu de travail plus inclusif et positif pour tout le monde.

Avancement à ce jour : Notre sondage complet sur l'expérience des employés et la DEI se déroulera en septembre 2025.

But en matière d'accessibilité : Aéroports de Calgary explorera des partenariats avec des organismes locaux relativement aux occasions de recrutement et de placement afin de veiller à ce que l'on ait accès à des bassins de talents diversifiés pour accroître la représentation du bassin de candidatures que nous recevons. Nous nous sommes engagés à continuer d'offrir de la formation sur le leadership inclusif à l'ensemble des membres de la direction au sein de notre organisme afin de veiller à ce que les personnes se sentent soutenues et incluses dans le cadre de leur emploi avec nous.

Avancement à ce jour : Nous collaborons activement avec des partenaires locaux pour favoriser un recrutement inclusif et continuer de présenter des formations sur le leadership inclusif afin de renforcer un milieu de travail positif et diversifié.

But en matière d'accessibilité : Aéroports de Calgary procédera à un audit en 2024 et 2025 avec une personne experte-conseil en accessibilité afin de déterminer l'accessibilité de nos lieux de travail et les obstacles que l'on y trouve en plus de recommander des mesures à prendre.

Avancement à ce jour : La reconception de nos espaces de travail va bon train, et les travaux de construction de la première phase se dérouleront tout au long de l'année 2025. Des considérations en matière d'accessibilité ont été incorporées dans tous les aspects de la conception, y compris :

- Le plan d'étage a un seul niveau pour permettre un accès sans obstacles.
- La circulation, le rayon de virage et le dégagement des portes ont été pris en considération dans tout l'espace.
- Les tables et les comptoirs de cuisine intègrent des concepts de conception universelle.
- On trouve des sièges dynamiques pour des réglages ergonomiques et adaptés à un large éventail de besoins.
- Conception universelle pour l'utilisation des matériaux, y compris la réduction de l'éblouissement et la prise en compte de la transition des planchers
- Des espaces paisibles sont prévus partout pour les personnes sensibles aux stimuli sensoriels.

But en matière d'accessibilité : Aéroports de Calgary misera sur l'augmentation des occasions d'apprentissage et de perfectionnement pour que les membres de la direction comprennent mieux comment satisfaire aux demandes de mesures d'adaptation et aux besoins individuels et puissent créer des conditions optimales pour éliminer les obstacles auxquels les personnes en situation de handicap peuvent faire face. Nous continuerons aussi à offrir plus d'occasions d'apprentissage et de perfectionnement à tout notre personnel pour lui permettre de reconnaître et d'éliminer les obstacles et ainsi de le sensibiliser à la création d'un environnement de travail inclusif et équitable.

Avancement à ce jour : En plus de mettre à jour la politique sur notre équipe de gens, nous procédons à l'actualisation de notre politique sur les mesures d'adaptation, qui sera publiée en juin 2025. Elle offrira un processus clair et efficace pour les demandes de mesures d'adaptation. De plus, le comité d'inclusion continue d'appuyer l'éducation, y compris la Semaine de célébration de la neurodiversité et la Semaine nationale de l'accessibilité à venir.

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

En ce qui concerne le présent rapport d'avancement, Aéroports de Calgary 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 qu'Aéroports de Calgary est tenu de respecter, prière de consulter le [Plan d'accessibilité et processus de rétroaction](#) sur notre site Web.

Consultations

Pour bâtir un avenir exempt d'obstacles pour tous les invités de YYC, il est essentiel que le cadre qui nous guide soit créé à partir de zéro et orienté par le principe du « [Rien sur nous sans nous](#) » [comme l'indique la Loi canadienne sur l'accessibilité](#). Nous ne pouvons y arriver que si nous établissons des partenariats communautaires forts et que nous engageons le dialogue avec des personnes ayant une expérience vécue du handicap. Par conséquent, les consultations pour le présent rapport d'avancement se sont déroulées selon une approche ciblée, avec des rencontres individuelles avec les membres du Comité consultatif sur l'accessibilité de YYC, ce qui diffère des années précédentes au cours desquelles elles avaient pris la forme de séances de groupe. Le but de cette nouvelle approche est de cultiver des relations significatives avec les membres de notre comité qui ont une expérience vécue, afin de tirer profit de leur expertise et de comprendre leurs objectifs et aspirations en qualité de membres du comité. À long terme, notre objectif est de développer une équipe composée de défenseurs des droits et d'experts passionnés pour favoriser un mécanisme de co-création.

Des séances ciblées visant à recueillir de la rétroaction sur les progrès réalisés ont été organisées tout au long du deuxième trimestre 2025. Ces séances ont fourni une occasion d'aborder l'ensemble des questions, rétroactions et obstacles identifiés dans la mise en œuvre des objectifs d'accessibilité et des progrès réalisés à cet égard. Les parties prenantes de YYC ont également fait part de leur soutien aux objectifs d'accessibilité définis.

Composé de dix membres, notre Comité consultatif sur l'accessibilité possède de l'expérience dans les domaines d'expertise suivants :

- Les handicaps non apparents, y compris :
 - Perte de vision et réadaptation visuelle
 - Audition
 - Troubles neurologiques et cognitifs, y compris sensibilités sensorielles
 - Soutien émotionnel, y compris l'anxiété
- Handicaps apparents, y compris les handicaps physiques, comme l'expertise avec les appareils d'aide à la mobilité
- Stratégie et politique d'accessibilité ainsi que l'environnement bâti

Les éléments à prendre en considération pendant la période de consultation ont été présentés sous forme de rencontres personnelles pour discuter. Après les séances individuelles, on a accordé du temps à chaque personne pour prendre le matériel et l'examiner à son propre rythme afin de formuler des commentaires additionnels au cours d'un sondage.

Les questions précises sont rédigées ci-dessous.

- Pensez-vous que les progrès de l'objectif ont été élaborés avec les principes suivants à l'esprit?
 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 en situation de handicap dans l'élaboration et la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures.
- Est-il rédigé dans un langage clair, simple et concis?
- La mise en œuvre et l'avancement des objectifs d'accessibilité présentent-ils des obstacles involontaires pour les personnes en situation de handicap?
- Avez-vous d'autres commentaires ou rétroaction au sujet du présent rapport?

Les commentaires reçus pendant le processus de consultation ont indiqué que la majorité des gens voient que l'avancement :

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

Ci-dessous les commentaires et sujets supplémentaires découlant des séances de consultation.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

- Soutien positif pour les améliorations à la navigation autonome, grâce à la mise en place de systèmes de cartographie dans l'aérogare
- Accent mis sur l'importance de la conception pour les personnes qui utilisent des technologies d'assistance

- Recommandations pour explorer les moyens de rendre les services de traduction plus accessibles

Communication autre que TIC

- Rétroaction sur la reformulation de la portée de l'objectif lié à l'examen de la documentation relative aux programmes et aux services afin qu'elle cible les futurs plans d'accessibilité et processus de rétroaction ainsi que les rapports d'étape subséquents
- Accent mis sur l'importance de la communication opportune et les annonces claires
- Accent marqué sur l'offre de multiples options de communication et de service pour favoriser l'autonomie et les choix
- Recommandation en ce qui concerne des analyses plus poussées des données démographiques en vue d'anticiper l'évolution des besoins

Acquisition de biens, de services et d'installations

- Accent mis sur l'importance d'inclure la rétroaction des personnes ayant une expérience vécue du handicap dans les processus d'approvisionnement

Conception et prestation des programmes et services

- Soutien appuyé pour les programmes de familiarisation offerts dans les deux environnements de groupes ainsi qu'un soutien individuel adapté aux besoins et préférences des uns et des autres
- Soutien fort pour le Tournesol des handicaps invisibles, mais une plus grande sensibilisation est nécessaire
- Démonstration de la nécessité de faire preuve de constance et d'inclusion dans la prestation de services
- Accent mis sur le soutien et la participation continue aux études de recherche en cours
- Importance de la variété en ce qui concerne les tailles des fauteuils roulants et de la capacité future des chariots, comme la possibilité de les abaisser, pour qu'ils soient accessibles aux personnes utilisatrices de fauteuil roulant

Transport

- Attention particulière sur l'intégration des considérations en matière d'accessibilité, dans tous les parcs de stationnement, y compris une meilleure signalisation et une meilleure orientation vers les places accessibles ainsi que des aides pour se rendre du stationnement au trottoir

Environnement bâti

- Soutien pour recueillir le point de vue des personnes ayant une expérience vécue du handicap dans le but de tester les aires de soulagement pour animaux
- Fort accent sur l'amélioration de la conception des planchers, y compris pour l'utilisation d'indicateurs tactiles de surface de marche, particulièrement lorsqu'il faut orienter les gens vers des commodités comme les aires de soulagement pour animaux où la signalisation pourrait ne pas avoir la même efficacité pour tout le monde
- Suggestion d'explorer les possibilités de mettre en place des poteaux détectables à l'aide d'une canne
- Détermination de l'importance de mener continuellement des vérifications de l'environnement bâti