



Plan d'accessibilité et processus de rétroaction 2023-2026



YYC

CALGARY
AIRPORT
AUTHORITY

L'ADMINISTRATION
AÉROPORTUAIRE
DE CALGARY

Page intentionnellement laissée en blanc

Table des matières

Contrôle des révisions	5
Généralités	6
Processus de rétroaction.....	6
Personne désignée pour recevoir la rétroaction	7
Moyens de soumettre une rétroaction.....	7
Moyens de demander un format de substitution de ce plan et du processus de rétroaction	7
Principes d'accessibilité.....	8
Technologies de l'information et des communications (TIC)	8
Communication autre que TIC.....	9
Acquisition de biens, de services et d'installations	11
Conception et prestation des programmes et services	11
Transport.....	12
Environnement bâti	12
Dispositions du règlement sur l'accessibilité de la LTC auxquelles YYC est assujetti	13

Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH)13

Partie 1 : Exigences applicables aux fournisseurs de services de transport13

Disposition 3 : Application	13
Disposition 4 : Renseignements généraux – format de communication de substitution	13
Disposition 5 : Renseignements à publier	14
Disposition 6 : Communication	14
Disposition 7 : Système téléphonique	14
Disposition 8 : Site Web	15
Disposition 9 : Site Web – exigences	15
Disposition 10 : Annonces publiques.....	15
Disposition 11 : Guichets libre-service automatisés.....	15
Disposition 12 : Application temporaire	16
Disposition 13 : Aide pour l'utilisation d'un guichet libre-service.....	16
Disposition 14 : Guichet libre-service automatisé accessible	16
Disposition 16 : Interaction avec le public.....	16
Disposition 17 : Aide physique	17
Disposition 18 : Manipulation des aides à la mobilité.....	18
Disposition 19 : Utilisation de l'équipement spécialisé ou aide	18
Disposition 20 : Formation initiale et supervision	18
Disposition 21 : Formation de recyclage	18
Disposition 22 : Obligation d'informer le personnel.....	19
Disposition 23 : Préparation des programmes de formation.....	19

Partie 4 – Division 1 : Exigences de services applicables aux exploitants d'aéroghares.....19

Disposition 212 : Application	19
Disposition 213 : Non-application – certaines aéroghares	19
Disposition 214 : Interdiction – aucuns frais pour les services fournis.....	19
Disposition 215 : Communication des renseignements	19
Disposition 216 : Aide aux personnes handicapées.....	20

Disposition 217 : Fournisseur de services de transport terrestre et de véhicules de location	20
--	----

Partie 4 – Division 2 : Exigences techniques applicables aux exploitants d'aérogares.....21

Disposition 218 : Application	21
Disposition 219 : Non-application – certaines aires ou installations	21
Disposition 220 : Aérogares préexistantes.....	21
Disposition 221 : Obligation de l'exploitant de l'aérogare	21
Disposition 222 : Aérogare – exigences.....	22
Disposition 223 : Plateforme élévatrice, rampe ou escalier – exigences.....	22
Disposition 224 : Pas d'embarquement à niveau – aéroports.....	22
Disposition 225 : Fauteuils roulants.....	22
Disposition 226 : Sièges	22
Disposition 227 : Lieu d'aisance désigné	23
Disposition 228 : Système léger sur rail et navettes.....	23
Disposition 229 : Objet obstruant – réparation ou entretien	23
Disposition 230 : Passage non accessible	23
Disposition 231 : Entretien	23

Consultations.....24

La forme masculine utilisée dans le plan d'accessibilité 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

© 2019 The Calgary Airport Authority. 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
Calgary Airport Authority
2000, Airport Road N.-E.
Calgary (Alberta) T2E 6W5
Téléphone : 403 735 1200



Contrôle des révisions

VERSION	DATE	CHANGEMENTS APPORTÉS	PRÉPARÉE PAR	APPROUVÉE PAR
1.0	Avril 2023	Nouvelle Version	Coordonnateur de l'exploitation, Aérogare et passagers	Gestionnaire, Expérience passager et programmes
2.0	Mai 2023	Révisions basées sur la rétroaction reçue pendant la période de consultation	Coordonnateur de l'exploitation, Aérogare et passagers	Gestionnaire, Expérience passager et programmes
3.0	Févr. 2024	Révisions basées sur les commentaires de l'OTC – mise à jour du processus de rétroaction; ajustements mineurs au format	Coordonnateur de l'exploitation, Aérogare et passagers	Direction générale, Exploitation de l'aérogare

Généralités

La Calgary Airport Authority 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.

L'objectif de ce plan est de décrire 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. Ce plan couvrira la période du 1^{er} juin 2023 au 1^{er} juin 2026. Un plan d'accessibilité mis à jour sera publié tous les trois ans pour refléter les efforts actuels visant à améliorer l'accessibilité à YYC.

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 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.

Gestionnaire, Expérience passager et programmes
Service Exploitation de l'aérogare
Calgary Airport Authority

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](#).

Moyens de demander un format de substitution de ce plan et du processus de rétroaction

On encourage toute personne qui souhaite obtenir un format de substitution de ce plan d'accessibilité ou 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 premiers
- 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)

Pour réduire les obstacles liés aux technologies de l'information et des communications (TIC) au cours des trois prochaines années, YYC s'est engagé à aborder les sujets suivants.

Buts 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.
- En 2023, YYC embauchera un entrepreneur expert en création de sites Web accessibles. Cet entrepreneur nous aidera à nous conformer au niveau « AA » des Règles pour l'accessibilité des contenus Web.
- En 2023 et 2024, YYC sera activement à la recherche de nouvelles technologies qui appuient l'accessibilité à l'aéroport.

- 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.
- 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 [les moyens de demander un format de substitution](#).

Gestionnaire, Expérience passager et programmes
Service Exploitation de l'aérogare
Calgary Airport Authority

Téléphone : 403-735-1200

Courriel : CalgaryAirport@yyc.com

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

Communication autre que TIC

Pour réduire et prévenir les obstacles à la communication, autres que ceux liés aux technologies de l'information et des communications, YYC a défini les priorités suivantes.

En 2022, YYC a fourni une formation obligatoire 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. La formation offerte était conforme aux exigences du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH).

- YYC a retenu les services de [Changing Paces](#) (en anglais) pour que cet organisme élabore de la formation en matière d'accessibilité. Changing Paces emploie des personnes qui ont une expérience vécue des handicaps.
- YYC a consulté sa communauté d'accessibilité locale en sondant environ 100 voyageurs ayant demandé de l'assistance en matière d'accessibilité par l'entremise du Formulaire de demande d'assistance accessible qui se trouve sur la [page sur l'accessibilité sur YYC.com](#). On s'est servi des commentaires recueillis en vertu du sondage pour créer le contenu de la formation.

- Les buts de cette formation sont :
 - d'accroître la sensibilisation aux différents types de handicaps.
 - d'éduquer le personnel au sujet des besoins des voyageurs ayant un handicap.
 - de rehausser le niveau de confiance du personnel.
- Les objectifs de cette formation sont :
 - de comprendre les droits des personnes ayant un handicap au Canada.
 - de faire mieux comprendre l'importance de l'accessibilité et de l'inclusion.
 - d'améliorer les connaissances au sujet des types d'obstacles à l'accessibilité (physiques, systémiques, technologiques, de communication ou de comportement).
 - de fournir des directives sur l'interaction avec les personnes ayant un handicap, les animaux d'assistance et le personnel de soutien.
 - de définir les pratiques exemplaires de la prestation du service à la clientèle.
 - de donner des renseignements sur la façon de gérer les situations pour lesquelles des solutions ne sont pas évidentes.

Buts en matière d'accessibilité

- En 2023, YYC lancera un service d'interprétation qui aidera les utilisateurs à la recherche d'information en langue ASL (American Sign Language) et les utilisateurs en quête de services de traduction.
- 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.
- En 2024, YYC continuera de chercher de nouvelles méthodes de communiquer l'information de façons variées (c.-à-d. améliorations à la signalisation).
- 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.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Pour réduire et prévenir les obstacles dans l'acquisition de biens, de services et d'installations, YYC a déterminé qu'il faudra franchir les étapes suivantes.

Buts 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.
- 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.

Conception et prestation des programmes et services

YYC s'est engagé à veiller à ce que les programmes et services soient inclusifs pour les invités de tous les âges et de toutes les capacités. YYC a énuméré les actions suivantes qui seront prises afin de repérer et d'éliminer les obstacles et de prévenir que de nouveaux obstacles apparaissent en ce qui a trait à la conception et à la prestation de programmes et de services.

Buts 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.
- 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.

Transport

Les transports accessibles sont une composante intégrale du passage à l'aéroport. Ainsi, YYC s'est engagé à travailler en partenariat avec les fournisseurs de services qui accordent la priorité à l'accessibilité, afin que les invités qui arrivent à l'aéroport ou qui en partent puissent se déplacer dans un environnement inclusif et libre d'obstacles.

Buts 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.

Environnement bâti

L'environnement bâti du réseau de transport comprend la signalisation et l'orientation, les toilettes accessibles, les aires de soulagement pour animaux de service, le stationnement accessible et les chemins accessibles à destination et en provenance de l'aérogare.

Buts 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.

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

YYC doit se conformer au [Règlement sur les Transports Accessibles aux Personnes Handicapées \(RTAPH\)](#), en particulier à la Partie 1 : Exigences applicables aux fournisseurs de services de transport et à la Partie 4 : Exigences applicables aux exploitants de gare. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les dispositions auxquelles YYC est assujetti, voir ci-dessous.

Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH)

Partie 1 : Exigences applicables aux fournisseurs de services de transport

Disposition 3 : Application

Disposition 4 : Renseignements généraux – format de communication de substitution

(1) YYC doit veiller à ce que, s'il met à la disposition du public des renseignements au sujet de ses services ou installations liés au transport, ces renseignements :

- a) s'ils sont sur support électronique, soient fournis sur support compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes ayant un handicap.
- b) s'ils sont uniquement sur support papier, soient fournis, sur demande, en gros caractères, en braille ou sur support électronique.
- c) s'ils sont sur support audio, soient fournis, sur demande, sur support visuel.
- d) s'ils sont sur support visuel, soient fournis, sur demande, sur support audio.

(2) S'il reçoit une demande visée à l'un des alinéas (1)b) à d) de la part d'une personne handicapée, YYC doit fournir les renseignements sur le support demandé sans délai.

YYC a consulté son Comité consultatif sur l'accessibilité sur l'interprétation du terme *sans délai*. Pendant la consultation en table ronde, les membres du Comité ont atteint un consensus sur le fait que « sans délai » signifie qu'on accorde la priorité à cette demande et que des mesures raisonnables sont prises pour fournir les renseignements dans le format demandé dès que possible.

Comme on le précise sur notre [site Web](#), des formats de substitution peuvent être demandés en personne, par écrit ou au téléphone.

Disposition 5 : Renseignements à publier

- (1) YYC a publié les renseignements ci-après en format électronique sur son [site Web](#).
 - a) Un avis énonçant que YYC est assujetti au Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH) et aux dispositions de la Partie 1 et de la Partie 4 du RTAPH.
 - b) Les services que YYC offre aux personnes ayant un handicap et toute condition à laquelle ces services sont assujettis.
 - c) Les services de résolution des plaintes que YYC offre et comment les passagers peuvent déposer une plainte.
- (2) Il est entendu que les exigences prévues à l'article 4 s'appliquent à l'avis visé à l'alinéa (1)a) et aux services de résolution des plaintes visés à l'alinéa (1)c).

Disposition 6 : Communication

YYC doit veiller à ce que les membres de son personnel qui interagissent avec les passagers dans le cadre de leurs fonctions communiquent avec toute personne ayant un handicap en tenant compte de ce qui suit :

- a) la nature du handicap de la personne, tout particulièrement si la personne est aveugle, sourde ou a toute autre déficience visuelle ou auditive ou a un trouble de la communication.
- b) l'utilisation par la personne d'un dispositif d'assistance pour l'aider à entendre, à voir ou à communiquer.
- c) les méthodes de communication qui peuvent être utilisées par cette personne ou qui peuvent faciliter la communication avec elle, par exemple un système de communication de substitution ou un système de suppléance à la communication, la langue des signes ou un langage simple, clair et concis.

Disposition 7 : Système téléphonique

Si YYC met à la disposition du public un numéro de téléphone à composer pour effectuer des réservations ou obtenir des renseignements sur les services ou installations liés au transport, il doit :

- a) d'une part, fournir à toute personne qui est sourde ou a toute autre déficience auditive ou un trouble de la communication, la possibilité d'effectuer ces actions par courriel ou services de relais téléphonique ou vidéo d'une tierce partie.
- b) d'autre part, chaque fois qu'il publie le numéro de téléphone à composer pour effectuer ces actions, publier également la manière d'accéder aux services visés à l'alinéa a), notamment son adresse de courriel et le numéro de téléphone pour les services de relais téléphonique ou vidéo d'une tierce partie.

Disposition 8 : Site Web

Si YYC met à la disposition du public un site Web permettant d'accéder au compte-client, de consulter l'itinéraire de voyage, l'horaire de voyage ou l'état du voyage, d'obtenir les coordonnées de YYC, d'effectuer une réservation ou de la modifier ou de s'enregistrer, il doit :

- a) d'une part, fournir à toute personne ayant un handicap la possibilité d'effectuer ces actions au moyen de système de communication qui n'exigent pas l'utilisation d'un site Web, tels que le téléphone, les courriels ou les services de relais téléphonique ou vidéo d'une tierce partie.
- b) d'autre part, chaque fois qu'il publie l'adresse du site Web à consulter pour effectuer ces actions, publier également la manière d'accéder aux services visés à l'alinéa a), notamment ses numéro de téléphone et adresse de courriel et le numéro de téléphone pour les services de relais téléphonique ou vidéo d'une tierce partie.

Disposition 9 : Site Web – exigences

YYC doit veiller à ce que tous les sites Web, sites Web mobiles et applications dont il est le propriétaire, qu'il exploite ou qui sont sous son contrôle et qu'il met à la disposition du public soient conformes au niveau AA prévu par les Règles pour l'accessibilité des contenus Web.

Disposition 10 : Annonces publiques

- (1) Le transporteur doit veiller à ce que toute annonce publique faite à l'intérieur de l'aérogare, à l'intention des passagers en attente à l'aire d'embarquement et relative aux départs ou à l'affectation des portes ou des voies soit sur support audio et sur support visuel. YYC a activé des supports audio et visuel pour permettre aux transporteurs aériens de faire des annonces.
- (2) Si YYC fait une annonce publique concernant la sécurité ou la sûreté à l'intérieur de l'aérogare, il doit faire l'annonce sur support audio et visuel.

Disposition 11 : Guichets libre-service automatisés

- (1) YYC doit veiller à ce que les composants matériels des guichets libre-service automatisés, ou leurs composants logiciels, dont il est le propriétaire, qu'il exploite ou qui sont sous son contrôle et qu'il met à la disposition du public dans l'aérogare soient conformes aux exigences prévues aux articles 1.4 et 3 à 7 et aux annexes B et C – sans égard aux notes accompagnant ces articles – de la norme nationale du Canada CAN/CSAB651.2-07 (R2017) de l'Association canadienne de normalisation, intitulée Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service, publiée en janvier 2007, avec ses modifications successives.

- (2) YYC doit veiller à ce que les composants matériels des guichets libre-service automatisés visés au paragraphe (1) soient identifiables visuellement et au toucher grâce au symbole d'accès universel apposé sur sa surface avant.

Disposition 12 : Application temporaire

Pendant deux ans à partir de la date d'entrée en vigueur du présent article, les composants matériels des guichets libre-service automatisés dont YYC est le propriétaire, qu'il exploite ou qui sont sous son contrôle et qu'il met à la disposition du public dans l'aérogare qui respectent les exigences de l'article 11 portent une enseigne précisant que leur utilisation est réservée en priorité aux personnes ayant un handicap.

Disposition 13 : Aide pour l'utilisation d'un guichet libre-service

YYC doit aider, sans délai, la personne ayant un handicap qui en fait la demande, à utiliser le guichet libre-service automatisé visé à l'article 11.

Disposition 14 : Guichet libre-service automatisé accessible

- (1) YYC doit veiller à ce que le guichet libre-service automatisé visé à l'article 11 soit en bon état de fonctionnement et bien entretenu.
- (2) Dans le cas où le guichet est défectueux, YYC doit veiller à ce que le guichet soit réparé dès que possible et, jusqu'à ce qu'il soit réparé, YYC doit, selon le cas :
- (a) diriger la personne ayant un handicap vers le guichet libre-service automatisé fonctionnel le plus près qui offre le même service que celui fourni par le guichet défectueux et, à la demande de la personne, l'aider à utiliser le guichet.
 - (b) lui permettre d'avancer à l'avant de la file au comptoir où elle peut recevoir le même service que celui fourni par le guichet défectueux.

Disposition 15 : Formation du personnel en matière d'aide aux personnes handicapées

YYC doit veiller à ce que les membres du personnel reçoivent la formation exigée aux articles 16 à 19.

Disposition 16 : Interaction avec le public

- (1) Tout membre du personnel qui, dans le cadre de ses fonctions, peut être appelé à interagir avec le public ou à participer à la prise de décision ou à l'élaboration de politiques ou procédures résultant des exigences du présent règlement, doit recevoir la formation qui lui apporte un niveau adéquat de connaissances et compétences pour l'exécution de ses fonctions et porte notamment sur les exigences du présent règlement et les politiques de YYC à l'égard des personnes ayant un handicap.

- (2) La formation visée au paragraphe (1) doit apporter un niveau adéquat de connaissances à l'égard de ce qui suit :
- a) les principes suivants :
 - (i) Le droit de toute personne à être traitée avec dignité, quels que soient ses handicaps.
 - (ii) Le droit de toute personne à l'égalité des chances d'épanouissement, quels que soient ses handicaps ou l'interaction de ses handicaps avec ses autres caractéristiques personnelles et sociales.
 - (iii) Le droit de toute personne à un accès exempt d'obstacles et à une participation pleine et égale dans la société, quels que soient ses handicaps.
 - (iv) Le droit de toute personne d'avoir concrètement la possibilité de prendre des décisions pour elle-même, avec ou sans aide, quels que soient ses handicaps.
 - b) les différents types d'obstacles qui peuvent empêcher les personnes ayant un handicap d'avoir un accès égal aux services de transport.
 - c) les différents types d'assistance qui peuvent être nécessaires pour répondre aux besoins des personnes ayant un handicap et les obligations de YYC à leur égard.
 - d) la communication avec les personnes ayant un handicap en conformité avec l'article 6 et l'interaction avec ces personnes de façon à respecter leur autonomie et leur dignité.
 - e) le rôle de la personne de soutien.
 - f) le rôle et les besoins d'un chien d'assistance.

Disposition 17 : Aide physique

Tout membre du personnel qui, dans le cadre de ses fonctions, peut être appelé à fournir une aide physique à une personne ayant un handicap reçoit la formation qui lui apporte un niveau adéquat de connaissances et de compétences pour l'exécution de ses fonctions.

Cette formation porte notamment sur ce qui suit :

- a) la façon d'obtenir de la personne ayant un handicap des renseignements sur la forme d'aide qu'elle préfère et sur toute autre mesure requise pour assurer sa sécurité et son confort.
- b) la manipulation des aides à la mobilité dans les cadres de portes, sur les surfaces inégales ou à plusieurs niveaux, dans les marches d'escalier, sur les bords de trottoir et dans les ascenseurs.
- c) le transfert de la personne handicapée entre son aide à la mobilité et celle fournie par YYC et entre une aide à la mobilité et le siège passager de la personne, y compris les techniques de soulèvement appropriées afin d'effectuer divers types de transfert en tenant compte au maximum de la dignité, de la sécurité et du confort de la personne.
- d) la façon de guider et d'orienter une personne ayant un handicap qui la gêne dans ses déplacements.
- e) l'aide à une personne ayant un handicap dont le manque d'équilibre, de souplesse ou de coordination la gêne dans ses déplacements.

Disposition 18 : Manipulation des aides à la mobilité

Tout membre du personnel qui, dans le cadre de ses fonctions, peut être appelé à manipuler des aides à la mobilité doit recevoir la formation qui lui apporte un niveau adéquat de connaissances et de compétences pour l'exécution de ses fonctions. Cette formation porte notamment sur ce qui suit :

- a) les divers types d'aide à la mobilité.
- b) les exigences et les méthodes appropriées pour le transport et le rangement des aides à la mobilité, y compris le démontage, l'emballage, le déballage et l'assemblage de ces aides.

Disposition 19 : Utilisation de l'équipement spécialisé ou aide

- (1) Tout membre du personnel qui, dans le cadre de ses fonctions, peut être appelé à utiliser de l'équipement spécialisé, ou à aider la personne handicapée à l'utiliser, reçoit la formation qui lui apporte un niveau adéquat de connaissances et de compétences pour l'exécution de ses fonctions.
- (2) Dans le présent article, l'équipement spécialisé s'entend notamment de ce qui suit :
 - a) les appareils de télécommunication pour les personnes sourdes ou ayant toute autre déficience auditive.
 - b) les plateformes élévatrices, les rampes et les autres dispositifs permettant de changer de palier.
 - c) les dispositifs d'alimentation électrique à bord.
 - d) les dispositifs de raccordement des systèmes auxiliaires de respiration à bord.
 - e) les systèmes de divertissement à bord qui sont accessibles aux personnes ayant un handicap.
 - f) les guichets libre-service automatisés qui sont accessibles aux personnes ayant un handicap.

Disposition 20 : Formation initiale et supervision

(1) YYC doit veiller à ce qu'un membre du personnel ait reçu la formation adaptée à ses fonctions dans les soixante jours suivant son entrée en fonction.

(2) YYC doit veiller à ce que le membre du personnel qui n'a pas reçu la formation exécute ses fonctions sous la supervision directe d'une personne ayant suivi cette formation.

Disposition 21 : Formation de recyclage

YYC doit veiller à ce que les membres du personnel qui ont reçu de la formation sous le régime de la présente partie reçoivent aussi une formation de recyclage adaptée à leurs fonctions au moins tous les trois ans.

Disposition 22 : Obligation d'informer le personnel

YYC informe dès que possible les membres du personnel, si cela est pertinent dans le cadre de leurs fonctions, de toute nouvelle politique, procédure ou technologie relative aux personnes handicapées qu'il met en place ou de tout nouveau service ou de toute nouvelle installation lié(e) au transport qu'il peut offrir aux personnes ayant un handicap.

Disposition 23 : Préparation des programmes de formation

(1) YYC doit mettre en œuvre et tenir à jour les programmes de formation des membres du personnel, en conformité avec les exigences suivantes :

- a) les programmes de formation comprennent les renseignements visés à l'annexe 1.
- b) les programmes de formation sont accessibles pour consultation par l'Office.
- c) les nouveautés visées à l'article 22 sont incorporées aux programmes dès que possible.

(2) YYC doit consulter les personnes ayant un handicap au sujet de l'élaboration des programmes de formation et des principales méthodes didactiques utilisées.

(3) YYC doit mettre à la disposition de toute personne qui en fait la demande, dès que possible, tout renseignement concernant un programme de formation visé à l'annexe 1, sauf les renseignements personnels et les renseignements commerciaux confidentiels.

Partie 4 – Division 1 : Exigences de services applicables aux exploitants d'aérobares**Disposition 212 : Application****Disposition 213 : Non-application – certaines aérobares****Disposition 214 : Interdiction – aucuns frais pour les services fournis**

Il est interdit à YYC d'exiger des droits ou des frais pour tout service qu'il fournit à une personne aux termes de la présente partie.

Disposition 215 : Communication des renseignements

YYC doit publier, en format électronique sur son site Web ou à défaut de site Web dans un autre format, des renseignements sur les services et les installations disponibles à l'aérogare pour les personnes ayant un handicap, notamment sur :

- a) les aires d'arrêt minute, notamment leur emplacement et la façon de demander de l'aide pour s'y rendre ou les quitter.

- b) le transport terrestre qui est accessible aux personnes ayant un handicap à partir de l'aérogare, y compris si un véhicule capable de transporter une aide à la mobilité qui n'est pas pliable ou rabattable peut être fourni.
- c) l'emplacement des lieux d'aisance désignés pour les chiens d'assistance.
- d) le transport qui est accessible aux personnes handicapées pour les déplacements entre les installations de l'aérogare.
- e) le service de voitures électriques et de fauteuils roulants.

Disposition 216 : Aide aux personnes handicapées

- (1) YYC doit, à la demande d'une personne ayant un handicap, lui fournir sans délai de l'aide relativement à ses bagages et à un fauteuil roulant ainsi que les services suivants :
 - a) la fourniture d'un fauteuil roulant, au besoin.
 - b) de l'aide pour se déplacer de l'aire ouverte au public à l'aire d'arrêt minute, notamment en la guidant.
 - c) de l'aide pour se déplacer de l'aire d'arrêt minute à la zone d'enregistrement ou, s'il n'y a pas de zone d'enregistrement, de l'aire d'arrêt minute à un représentant du transporteur, notamment en la guidant.
- (2) Toutefois, YYC n'est pas tenu de fournir l'aide visée au paragraphe (1) si le transporteur la fournit déjà.

Disposition 217 : Fournisseur de services de transport terrestre et de véhicules de location

- (1) Lorsque YYC conclut avec un fournisseur de service un accord ou une entente pour la provision de transport terrestre à partir de l'aérogare, notamment par taxi, limousine, autobus ou véhicule de location, il doit veiller à ce que le fournisseur offre du transport accessible à une personne qui utilise une aide à la mobilité ou un autre dispositif d'assistance ou a recours à un chien d'assistance, notamment au moyen de véhicules capables de transporter des aides à la mobilité qui ne sont pas pliables ou rabattables.
- (2) Lorsque YYC conclut avec un fournisseur de service un accord ou une entente pour la location de véhicules à partir de l'aérogare, il veille à ce que le fournisseur offre des véhicules de location à commandes manuelles.

Partie 4 – Division 2 : Exigences techniques applicables aux exploitants d'aérogares

Disposition 218 : Application

Disposition 219 : Non-application – certaines aires ou installations

Disposition 220 : Aérogares préexistantes

(1) Sous réserve du paragraphe (2), les articles 222, 226, 228 et 230 ne s'appliquent pas aux aérogares préexistantes.

(2) Lorsque YYC apporte une modification – autre qu'une modification au système mécanique ou électrique ou à la plomberie, une modification d'ordre esthétique ou des travaux d'entretien ou de réparation – aux commodités d'une aérogare préexistante ou à l'équipement qui y est utilisé, il veille à ce que les commodités ou l'équipement modifiés respectent les exigences prévues aux articles 222, 226, 228 et 230, sauf dans les circonstances suivantes :

- (a) les dimensions de l'aérogare, des commodités ou de l'équipement sont inaltérables.
- (b) l'intégrité structurale ou l'exploitation sécuritaire de l'aérogare, des commodités ou de l'équipement serait modifiée de façon importante.
- (c) la fonction principale des commodités ou de l'équipement serait fondamentalement modifiée.
- (d) il y aurait contravention de la *Loi sur la protection des gares ferroviaires patrimoniales* ou toute autre loi fédérale relative à la protection du patrimoine.

(3) Dans le présent article, aérogare préexistante s'entend de l'aérogare, selon le cas :

- (a) dont YYC est devenu le propriétaire, l'exploitant ou le locataire avant la date d'entrée en vigueur du présent article.
- (b) dont YYC est devenu le propriétaire, l'exploitant ou le locataire à la date d'entrée en vigueur du présent article ou après cette date, s'il a lancé l'avis d'appel d'offres concernant l'achat, la location ou la construction de l'aérogare avant cette date.

Disposition 221 : Obligation de l'exploitant de l'aérogare

YYC doit veiller à ce que toute aérogare dont il est le propriétaire, qu'il exploite ou qu'il loue, et des installations connexes – y compris les commodités et l'équipement qui y sont utilisés – respecte les exigences prévues à la présente section.

Disposition 222 : Aérogare – exigences

Toute aérogare doit se conformer aux exigences de la norme CAN/CSA B651-18, à l'exception de celles énoncées aux articles 5.6.2, 6.5.6, 6.6.2.2, 6.6.2.7.1, 6.7.3, 7 et 8.5, ainsi qu'aux annexes et dans les commentaires et les figures de la norme.

Disposition 223 : Plateforme élévatrice, rampe ou escalier – exigences

La plateforme élévatrice, la rampe ou l'escalier utilisé à la gare pour l'embarquement ou le débarquement d'une personne handicapée respecte les exigences prévues à l'article 69, à l'article 70 ou au paragraphe 71(1), selon le cas.

Disposition 224 : Pas d'embarquement à niveau – aéroports

Dans le cas d'un aéroport, si l'aérogare ne permet pas l'embarquement à niveau dans l'aéronef, il doit être équipé d'une plateforme élévatrice, d'une rampe ou d'un escalier mobile.

Disposition 225 : Fauteuils roulants

(1) L'aérogare doit mettre à la disposition des passagers des fauteuils roulants en quantité suffisante pour le nombre de personnes ayant un handicap susceptibles de les utiliser en même temps.

(2) Un fauteuil roulant qui est mis à la disposition des passagers à l'aérogare doit être équipé :

- (a) d'un repose-pied et d'un dispositif de blocage des roues.
- (b) dans le cas d'un fauteuil roulant utilisé pour l'embarquement,
 - i. d'accoudoirs amovibles et d'un dispositif de retenue et
 - ii. d'un dossier d'une hauteur permettant à l'utilisateur de passer facilement et en toute sécurité du fauteuil à un siège et vice-versa.

Disposition 226 : Sièges

Toute aérogare doit être équipée de ce qui suit :

- (a) de sièges disposés à intervalles réguliers d'environ 30 m tout au long des passages.
- (b) dans toutes les aires d'embarquement, des sièges qui sont réservés en priorité aux personnes ayant un handicap et qui :
 - i. sont situés près des membres du personnel qui se trouvent à la porte d'embarquement,
 - ii. permettent à la personne assise de voir les écrans, ou autres tableaux, qui affichent des renseignements relatifs aux départs ou à l'affectation des portes ou des voies et
 - iii. comportent une enseigne indiquant l'accès prioritaire aux personnes ayant un handicap.

Disposition 227 : Lieu d'aisance désigné

- (1) Un lieu d'aisance désigné pour les chiens d'assistance doit, à la fois :
 - (a) être indiqué par une signalisation tactile et en braille.
 - (b) être nettoyé et entretenu de manière régulière.
- (2) L'aérogare doit comporter de la signalisation qui indique comment se rendre au lieu d'aisance désigné pour les chiens d'assistance.
- (3) L'aérogare doit être équipée d'un lieu d'aisance désigné pour les chiens d'assistance qui est situé à l'extérieur de l'aérogare et auquel la personne ayant un handicap peut se rendre à partir de l'aérogare au moyen d'un passage qui est accessible aux personnes ayant un handicap.
- (4) L'aérogare doit être équipée d'un lieu d'aisance désigné pour les chiens d'assistance qui est situé à l'intérieur de l'aérogare et auquel la personne handicapée peut se rendre à partir d'une zone dont l'accès est réglementé au moyen d'un passage qui est accessible aux personnes ayant un handicap sans avoir à sortir d'une telle zone et d'y rentrer.

Disposition 228 : Système léger sur rail et navettes

Les articles 90 à 93, 96, 102, 109, 127 à 130, 190, 195, 197 et 206 s'appliquent également, avec les adaptations nécessaires, à l'égard d'un système léger sur rail et de navettes qui assurent la liaison entre les installations de l'aérogare.

Disposition 229 : Objet obstruant – réparation ou entretien

Dans le cas où il y a un objet qui obstrue un passage à l'intérieur ou à l'extérieur d'une aérogare en raison de travaux de réparation ou d'entretien, cet objet doit être repérable à l'aide d'une canne pour les personnes qui en utilisent.

Disposition 230 : Passage non accessible

Dans le cas où un passage à l'intérieur ou à l'extérieur d'une aérogare n'est pas accessible à la personne ayant un handicap, notamment à cause de la présence d'un escalier ou d'un escalier mécanique, il doit y avoir un autre passage, accessible aux personnes ayant un handicap, qui permet à la personne d'obtenir le service recherché ou d'atteindre la destination voulue.

Disposition 231 : Entretien

- (1) Une aérogare et les installations connexes qui sont assujetties aux exigences de la présente section, notamment une navette ou un système léger sur rail qui assurent la liaison entre les installations de la gare, sont en bon état de fonctionnement et bien entretenues.

(2) Dans le cas où les installations visées au paragraphe (1), y compris les commodités et l'équipement qui y sont utilisés, sont défectueuses, elles sont réparées dès que possible et, jusqu'à ce qu'elles soient réparées, des mesures qui entraîneront un niveau d'accessibilité essentiellement équivalent ou supérieur aux personnes ayant un handicap doivent être prises.

Consultations

YYC consulté des représentants de la communauté d'accessibilité, des partenaires aéroportuaires et des services internes dans la création du présent plan. Une ébauche de ce plan a été transmise par courriel au Comité consultatif sur l'accessibilité de YYC, et les sous-comités pertinents, pour recueillir des commentaires pendant une période de deux semaines, du 14 au 28 avril 2023. Les commentaires des services internes de YYC ont aussi été recueillis pendant la période de consultation de deux semaines.

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 de ce plan, 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 : prise en compte des principes d'accessibilité, langage utilisé dans le plan et pertinence des buts en matière d'accessibilité en ce qui a trait au Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH).

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

- Croyez-vous que ce plan 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 plan est-il écrit en langage clair, simple et concis?
- Est-ce que les buts en matière d'accessibilité inclus dans ce plan reflètent fidèlement les exigences établies dans les dispositions du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH)?
- Les échéanciers pour les buts en matière d'accessibilité sont-ils raisonnables et réalisables?
- Avez-vous d'autres commentaires ou rétroaction au sujet de ce plan?

Les commentaires reçus pendant la période de consultation ont indiqué que la communauté d'accessibilité locale et le personnel de La Calgary Airport Authority croient que ce plan :

- a été élaboré conformément aux [six principes d'accessibilité](#).
- est écrit dans un langage clair, simple et concis.
- inclut des buts en matière d'accessibilité qui reflètent fidèlement les exigences établies dans les dispositions du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH).
- inclut des buts en matière d'accessibilité qui ont des échéanciers raisonnables et réalisables.

D'autres commentaires reçus ont permis de réviser les buts afin d'inclure un langage plus inclusif et de réitérer l'importance du Comité consultatif sur l'accessibilité dans l'amélioration de l'accessibilité à l'Aéroport international de Calgary YYC.