



2026

Plan d'accessibilité et processus de rétroaction 2026 à 2029

Aéroports de Calgary s'engage à mettre en place un aéroport sans obstacle et inclusif pour tout le monde.

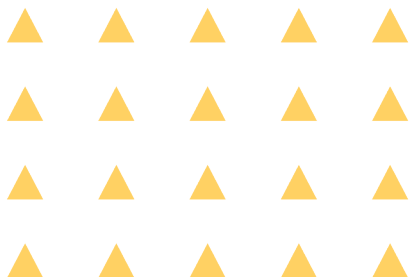
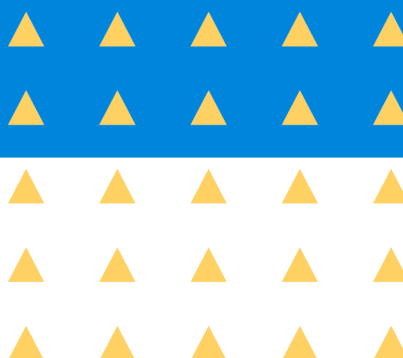


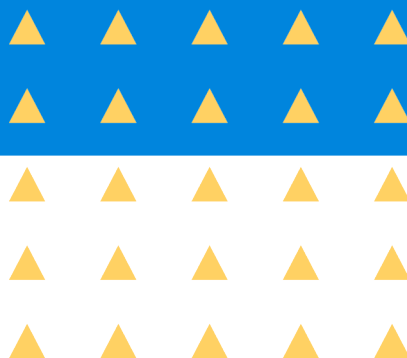
Table des matières

Table des matières	1
Généralités	4
Processus de rétroaction (renseignements sur la rétroaction)	4
Principes d'accessibilité	7
Notre parcours à ce jour	8
Technologies de l'information et des communications (TIC)	11
Communications (autres que les TIC)	14
Approvisionnement en biens, services et installations	17
Conception et prestation de programmes et services	20
Transport	23
Environnement bâti	26
Emploi	29



Consultations 31

Dispositions des règlements relatifs à l'accessibilité de la LTC 38



Copyright

© 2026 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

Révision du document

Le service Expérience de la clientèle est chargé d'élaborer, de gérer et de tenir à jour le présent document, qui sera examiné annuellement et révisé au besoin ou suivant un événement au cours duquel on a constaté la nécessité d'une modification immédiate. Toutes les révisions seront effectuées en consultation avec les parties prenantes concernées.

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

Expérience de la clientèle

Administration aéroportuaire de Calgary (Aéroports de Calgary)

2000, Airport Road N.-E.

Calgary (Alberta)

T2E 6W5

Généralités

L'Administration aéroportuaire de Calgary (que l'on appelle Aéroports de Calgary) se voue à mettre en place un environnement aéroportuaire inclusif, accessible et accueillant pour tout le monde. À cet effet, nous avons pour objectif de permettre à toutes les personnes qui le fréquentent et aux membres du personnel de s'orienter à l'Aéroport international de Calgary YYC (YYC), d'y accéder et d'y être de façon autonome, en toute dignité et confiance.

Le présent Plan d'accessibilité et processus de rétroaction décrit les priorités et mesures qui orienteront nos efforts pour recenser, éliminer et prévenir les obstacles qui existent à l'échelle de l'aéroport. Il témoigne de notre engagement envers l'amélioration continue et l'intégration de l'accessibilité dans notre façon de concevoir des lieux, d'offrir des services et d'exercer nos activités comme organisme.

Le présent Plan d'accessibilité et processus de rétroaction couvre la période du 1^{er} juin 2026 au 31 mai 2029. Nous continuerons à mettre à jour notre Plan d'accessibilité et processus de rétroaction tous les trois ans de sorte qu'il tienne compte de l'évolution des besoins, des expériences vécues et des pratiques exemplaires.

Le présent Plan d'accessibilité et processus de rétroaction comprend une description du processus de rétroaction mis de l'avant par Aéroports de Calgary conformément au Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles (REPRTA). Les renseignements sur la marche à suivre pour soumettre de la rétroaction, demander des formats substitués du présent plan et recevoir des réponses se trouvent dans la section « Processus de rétroaction (renseignements sur la rétroaction) » ci-dessous.

Processus de rétroaction (renseignements sur la rétroaction)

Aéroports de Calgary vous invite à fournir de la rétroaction sur le présent Plan d'accessibilité et processus de rétroaction, sur l'efficacité de son processus de rétroaction et sur les obstacles auxquels vous avez fait face à YYC. Vos commentaires nous aideront à nous améliorer et à veiller à ce que les services soient offerts de manière inclusive, digne et respectueuse.

Vous pouvez faire part de vos commentaires de manière personnelle ou anonyme en utilisant l'une des méthodes indiquées ci-dessous. Nous accuserons réception de votre rétroaction en utilisant la même méthode, puis nous pourrions vous demander des renseignements supplémentaires, si nécessaire.

Un prestataire de services désigne l'organisme responsable de la prestation d'un service précis au sein de l'aéroport. Il peut notamment s'agir de l'administration aéroportuaire ou de l'un de ses partenaires qui exercent leurs activités à l'aéroport.

- Aéroports de Calgary est responsable des :
 - infrastructures aéroportuaires (p. ex., aérogares, toilettes, stationnements, signalisation, zones communes).
 - caractéristiques d'accessibilité à l'intérieur des endroits communs ou publics.
 - programmes à l'échelle de l'aéroport et initiatives propres à agrémenter l'expérience de la clientèle.
 - plateformes numériques et communications aéroportuaires générales.
- Les partenaires aéroportuaires (p. ex., compagnies aériennes, contrôle de sécurité, services de vente au détail et d'alimentation, prestataires indépendants de services de transport terrestre) sont notamment responsables :
 - de leurs propres activités d'exploitation, services et effectifs.
 - de l'accessibilité dans les zones de service qui leur sont désignées (p. ex., aide à l'embarquement, assistance pendant les vols, service de vente au détail, processus de contrôle de sécurité).
 - des politiques, des procédures et du service à la clientèle liés à leurs offres.

Selon le prestataire de service en question, votre rétroaction doit être adressée comme suit :

Services, installations ou commodités de YYC :

Nous examinerons tous les commentaires et déploierons tous les efforts raisonnables pour régler les problèmes en temps voulu. S'il est possible de résoudre rapidement les difficultés soulevées, nous prendrons promptement des mesures adéquates. S'il s'agit de problèmes plus complexes, nous procéderons à un examen détaillé, travaillerons en vue de trouver une solution appropriée et communiquerons l'issue de notre examen après l'avoir terminé.

Partenaires aéroportuaires en l'absence d'un processus de plainte formelle

Vos commentaires seront transmis à la ou au responsable de l'équipe d'Aéroports de Calgary qui gère la relation avec le partenaire concerné afin de favoriser la résolution de votre plainte.

Partenaires aéroportuaires s'il existe un processus de plainte :

On vous dirigera vers le processus de plainte formelle du partenaire. Aéroports de Calgary avisera également la personne-ressource interne compétente afin de la mettre au courant du dossier et d'en assurer le suivi, au besoin.

Personne-ressource désignée pour recevoir la rétroaction

Direction générale, Expérience de la clientèle
Aéroports de Calgary

Moyens de soumettre une rétroaction

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

Téléphone : 403-735-1200

Courriel : CalgaryAirport@yyc.com

Poste :

Aéroports de Calgary
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.

Demande de formats substitués

Aéroports de Calgary s'engage à assurer la disponibilité du présent Plan d'accessibilité et processus de rétroaction en formats faciles à utiliser et accessibles à tout le monde.

On encourage toute personne qui souhaite obtenir un format substitué du Plan d'accessibilité et processus de rétroaction à communiquer avec nous par courriel, par téléphone ou par la poste, comme cela est indiqué ci-dessus. Nous collaborerons avec vous afin de vous fournir le format demandé en temps voulu ainsi que de manière digne et respectueuse.

Après avoir reçu votre demande, nous vous informerons quand vous pourrez récupérer le format substitué que vous avez demandé. La cueillette se fera au comptoir d'information situé à l'étage des arrivées, près de la porte 9, pendant les heures d'ouverture. Si vous souhaitez que le format substitué vous soit envoyé par la poste, veuillez fournir une adresse postale au moment de votre demande.

Formats offerts et délais de réception

- Impression : dans un délai de 15 jours
- Gros caractères : dans un délai de 15 jours
- Format électronique (compatible avec les technologies d'assistance) : dans un délai de 15 jours
- Braille : dans un délai de 45 jours
- Format audio : dans un délai de 45 jours

Principes d'accessibilité

Le présent Plan d'accessibilité et processus de rétroaction repose sur un ensemble de principes fondamentaux qui reflètent notre engagement à mettre en place un environnement inclusif, digne et respectueux pour tout le monde.

Dignité et respect

Chaque personne est traitée avec dignité, respect et équité, quelles que soient ses capacités.

Autonomie et possibilités

Chaque personne bénéficie de possibilités équitables de vivre, de voyager et de participer à la vie sociale d'une manière qui reflète ses objectifs, ses préférences et ses capacités.

Accès et participation sans obstacles

Tout le monde devrait avoir accès à tous les aspects de l'expérience aéroportuaire et pouvoir y participer pleinement, également et sans obstacles.

Choix et autonomie

Chaque personne a le droit de faire ses propres choix et d'avoir accès à des options pratiques ainsi que de bénéficier d'une assistance sur demande.

Conception inclusive et équité

L'élaboration des politiques, des programmes, des services et la conception des environnements doivent tenir compte de la diversité des besoins, y compris les différentes façons qu'ont les personnes d'interagir avec les lieux et les systèmes, ainsi que les répercussions du chevauchement des différentes formes de marginalisation et de discrimination.

Expérience vécue et co-conception

Les personnes en situation de handicap participent activement à l'élaboration, à la conception et à l'évaluation des programmes, des services, des politiques et des infrastructures.

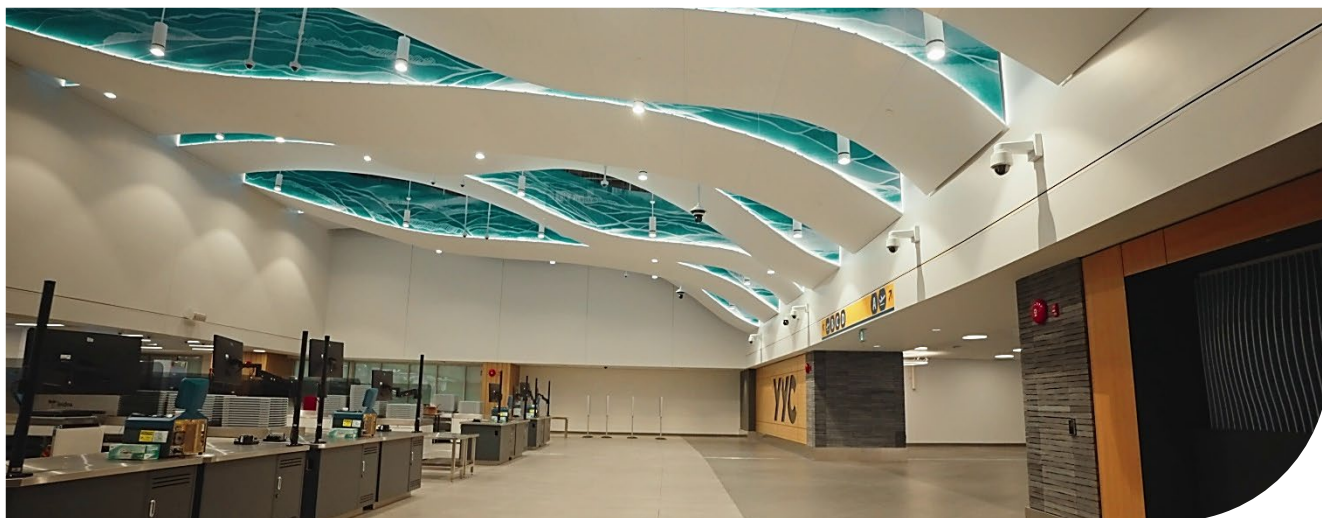


Notre parcours à ce jour

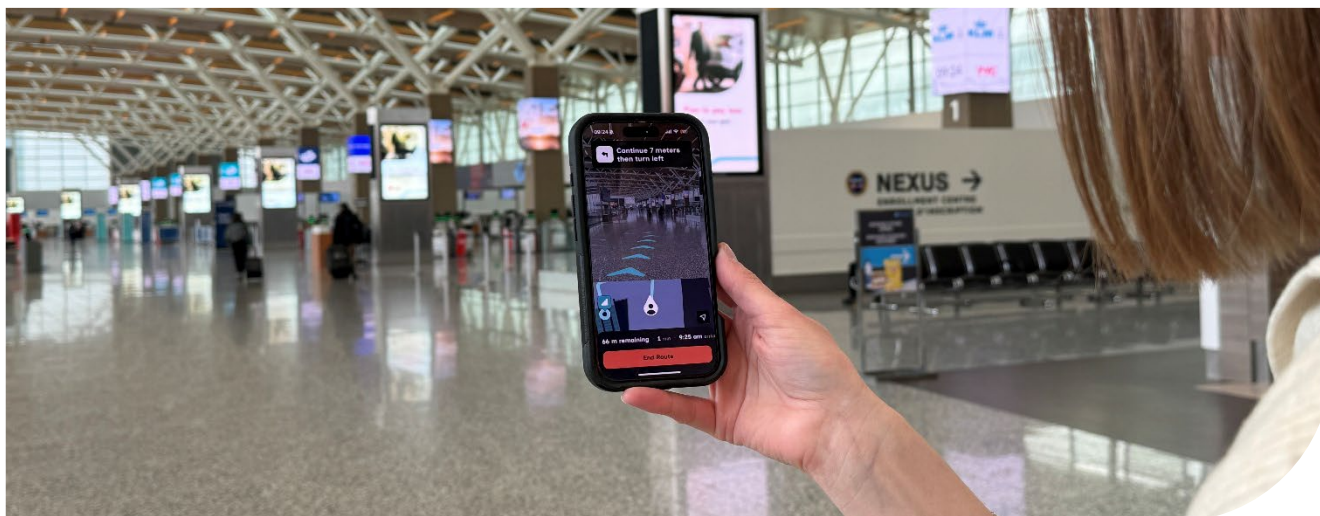
Depuis le lancement, en 2023, de notre Plan d'accessibilité et processus de rétroaction, Aéroports de Calgary a réalisé des progrès concrets en vue de mettre en place une expérience aéroportuaire plus inclusive, accessible et digne pour l'ensemble de la clientèle et du personnel. Grâce à la collaboration avec des personnes ayant des expériences vécues, nos partenaires sectoriels et nos équipes à l'interne, nous avons fait progresser l'accessibilité dans des domaines clés, notamment les plateformes numériques, les communications, les programmes et services, l'environnement bâti, le transport, l'approvisionnement et les pratiques en matière d'emploi. Cette initiative visait à repérer et à éliminer les obstacles, à améliorer les normes d'accessibilité et à intégrer la conception inclusive et la prestation de services inclusifs dans nos activités d'exploitation.

Notre approche s'enracine dans l'amélioration continue, la mise à l'essai de nouvelles solutions, l'apprentissage à partir de la rétroaction et le peaufinage de nos pratiques de façon à favoriser l'autonomie, la liberté de choix et l'égalité d'accès. De l'amélioration des outils numériques en matière d'accessibilité et de communication au lancement de programmes pilotes accessibles, en passant par le renforcement de la formation et des politiques à l'interne, ces efforts ont aidé à établir de solides assises propices au progrès futur.

La conception du poste de contrôle de sécurité central de YYC s'inspire des principes de la conception universelle dans la perspective de faire vivre une expérience plus sereine et plus intuitive, grâce notamment aux lignes de visibilité claires et à l'atténuation du processus décisionnel, et ce, dans l'intérêt de simplifier l'expérience au contrôle de sécurité. La sélection de l'éclairage et des finitions de matériaux permet de réduire les interférences visuelles et auditives. L'endroit propose des zones plus larges réservées aux files d'attente ainsi que des zones tranquilles à l'intention des passagères et des passagers qui ont besoin d'aide ou de temps supplémentaires, y compris les personnes qui utilisent des dispositifs d'aide à la mobilité ou qui sont en situation de handicap invisible.



Afin d'améliorer la capacité d'orientation autonome des personnes qui se déplacent un peu partout dans l'aérogare, Aéroports de Calgary a mis en œuvre MappedIn et GoodMaps dans le cadre de sa stratégie élargie en matière d'accessibilité et d'orientation numérique. Ces plateformes offrent des solutions de cartographie intérieure de grande précision, des directions détaillées, des itinéraires accessibles et des renseignements précis sur les points d'intérêt afin d'aider les passagères et les passagers qui utilisent des dispositifs d'aide à la mobilité et qui ont une déficience visuelle, entre autres besoins en matière d'accessibilité. En intégrant ces outils dans l'environnement aéroportuaire, YYC aide à tracer un parcours plus prévisible, inclusif et accessible, et ce, depuis le débarcadère jusqu'à la porte d'embarquement.



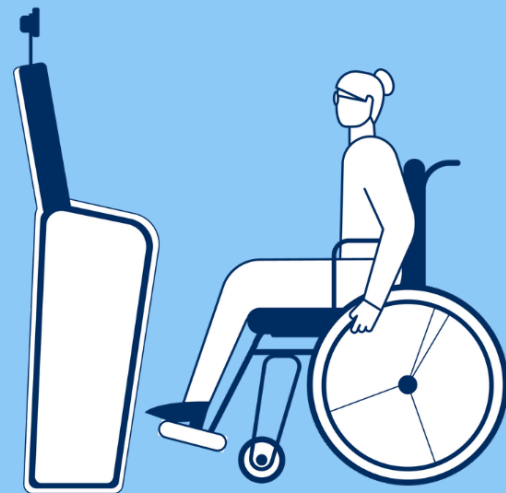
Dans la perspective de favoriser davantage l'accessibilité et l'autonomie, on a mis à disposition des chariots à bagages dans la zone située après le poste de contrôle de sécurité afin d'aider les passagères et les passagers à transporter plus aisément leurs effets personnels. On a par ailleurs assuré la disponibilité de poussettes dans la zone en dehors du point de contrôle de sécurité afin de mieux appuyer les familles et les personnes avec des enfants qui se déplacent dans l'aéroport. Aéroports de Calgary se penche sur des occasions d'améliorer la convivialité des chariots à bagages, notamment celles qui consistent à remédier aux défis que pose le mécanisme de poignée actuel pour les personnes qui ont une dextérité ou une force de préhension réduite.

Les sections qui suivent résument les progrès accomplis jusqu'à ce jour dans chaque domaine ainsi que les engagements et les mesures qui orienteront nos efforts jusqu'en 2029. Ensemble, ces

démarches témoignent de notre engagement continu envers l'accessibilité et de notre vision d'un environnement aéroportuaire sans obstacles.



Technologies de l'information et des communications (TIC)



Technologies de l'information et des communications (TIC)

Depuis 2023, Aéroports de Calgary a accompli d'importants progrès vers le renforcement de ses pratiques en matière d'accessibilité numérique et de communication inclusive. En collaboration avec une personne spécialisée en accessibilité, YYC a réalisé des améliorations fondamentales clés, notamment afin de veiller à fournir non seulement le numéro de téléphone, mais aussi l'adresse de courriel et des options de service de relais de télécommunication de toutes les personnes-ressources sur notre site Web ainsi qu'à d'atteindre le niveau AA de conformité aux Règles pour l'accessibilité du contenu Web (WCAG). On a intégré en 2024 ces initiatives dans la refonte du site Web yyc.com, puis planifié des vérifications continues à tous les six mois par souci de conformité. De plus, Aéroports de Calgary a mis en œuvre des processus qui permettent de surveiller l'accessibilité des annonces faites au public à l'aérogare et poursuit des vérifications opérationnelles quotidiennes afin d'assurer la pleine fonctionnalité de la messagerie audio et visuelle.

À partir de cette assise, Aéroports de Calgary continue d'investir dans les technologies accessibles et des améliorations au service. En 2024, YYC a mis en place MappedIn, une carte interactive de l'aérogare destinée à favoriser la capacité d'orientation autonome. Des améliorations en cours permettront de mieux aider les personnes aveugles, qui ont une faible vision ou des besoins liés à la neurodiversité par le biais de fonctionnalités comme la commande vocale, la rétroaction par système haptique et la réalité augmentée (GoodMaps). YYC poursuit l'intégration de l'accessibilité dans des initiatives d'innovation comme le défi « s'envoler plus haut » (Soaring Higher Challenge) de 2025 afin d'encourager le recours à de nouvelles solutions pour rehausser l'expérience passager. Les travaux vont également bon train en vue de mettre en œuvre un processus rationalisé pour demander des formats substitués de tous les documents publiés par YYC à l'intention du public, et ce, afin d'assurer la disponibilité de tous les renseignements en formats accessibles et de manière digne pour les utilisateurs et les utilisatrices.

À l'horizon : objectifs en matière d'accessibilité 2026 à 2029

Notre engagement vise à assurer l'accessibilité par défaut de tous les points de service numériques de YYC en vue de permettre aux membres de la clientèle et du personnel de trouver en toute autonomie des renseignements sur tout appareil, de les comprendre et d'agir en conséquence sans avoir à demander de l'aide.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Année 1 : Juin 2026 à 2027	
Objectif 1	Procéder à une vérification de l'accessibilité numérique des sites Web, des bornes, des systèmes internes et des outils numériques.

Objectif 2	Lancer une formation obligatoire sur l'accessibilité numérique et intégrer l'accessibilité dans le processus d'approvisionnement des TIC.
Année 2 : Juin 2027 à 2028	
Objectif 1	Mettre en place des mesures correctives pour les plateformes numériques, mettre à niveau les bornes, déployer des technologies accessibles (p. ex., outils d'orientation et suivi des biens) et publier des énoncés d'accessibilité.
Année 3 : Juin 2028 à 2029	
Objectif 1	Assurer l'entière conformité aux normes d'accessibilité numérique ainsi qu'intégrer l'accessibilité dans le cycle de vie des technologies et les processus de gouvernance.

Communications (autres que les TIC)



Communications (autres que les TIC)

Aéroports de Calgary a fait d'importants progrès pour améliorer l'accessibilité des communications et la sensibilisation du personnel à cet égard à l'échelle de YYC. En 2023, YYC a réussi à mettre en œuvre un service d'interprétation qui permet d'accéder à environ 42 langues, y compris un support vidéo pour la langue des signes américaine (ASL), et prévoit des améliorations supplémentaires pour inclure des services dédiés à l'ASL et à la langue des signes québécoise (LSQ). Des mesures sont en cours pour améliorer la qualité et la cohérence des annonces faites au public en vertu de la politique de tranquillité dans l'aérogare; cela permet d'assurer la clarté et la concision des messages et de faire en sorte de les transmettre dans un langage clair et à un volume approprié.

De plus, Aéroports de Calgary continue de faire progresser l'accessibilité des communications en améliorant ses stratégies de signalisation et d'orientation en fonction de directives concernant l'emploi d'un langage clair à l'intention du personnel de première ligne, le tout en collaboration avec des spécialistes en accessibilité. On a renforcé la formation du personnel grâce au lancement du Programme de formation sur l'accessibilité pour les aéroports canadiens, élaboré en collaboration avec les partenaires sectoriels et des personnes ayant des expériences vécues. Cette formation aide les membres du personnel à offrir un service accessible de manière digne et respectueuse, en plus d'améliorer la communication et l'assistance pour l'ensemble de la clientèle.

À l'horizon : objectifs en matière d'accessibilité 2026 à 2029

Nous tenons à faire en sorte que toutes les personnes puissent comprendre d'emblée tous les messages, à les transmettre dans un langage clair et en de multiples formats, et ce, afin de communiquer de manière opportune, cohérente et digne les renseignements essentiels.

Communications (autres que les TIC)

Année 1 : Juin 2026 à 2027	
Objectif 1	Élaborer du contenu Web accessible, rédiger du matériel de communication dans un langage clair et facile à comprendre ainsi qu'élaborer des directives pour veiller à ce que tous les supports (comme les images, les vidéos et les documents) soient accessibles aux personnes aux capacités différentes.
Objectif 2	Procéder à l'intégration d'expériences vécues dans les récits qui ont pour thème l'accessibilité et dans l'élaboration de contenu.
Année 2 : Juin 2027 à 2028	

Objectif 1	Mettre en œuvre des pratiques de communication accessibles, notamment améliorer les messages d'orientation, l'accessibilité des médias sociaux et les processus de demande de formats substitués.
Année 3 : Juin 2028 à 2029	
Objectif 1	Intégrer les normes d'accessibilité dans la gouvernance des communications et préserver l'accessibilité des pratiques en matière de moyens de communication, de signalisation et de sensibilisation.

Approvisionnement en biens, services et installations



Approvisionnement en biens, services et installations

Aéroports de Calgary continue de réaliser des progrès vers l'intégration de l'accessibilité dans ses pratiques d'approvisionnement et sollicite activement les contributions du comité consultatif en matière d'accessibilité dans le but d'orienter les décisions liées aux biens, aux services et aux installations. Il s'agit notamment d'obtenir des conseils sur des initiatives clés, dont celles qui portent sur les dispositifs d'aide à la mobilité, les services d'accessibilité, le contrôle de sécurité central et les projets de restauration, pour veiller à incorporer les considérations d'accessibilité dans le matériel de communication, la conception et la prestation de services.

À l'horizon : objectifs en matière d'accessibilité 2026 à 2029

Ce que nous achetons ou acquerrons en vertu d'un contrat doit faire progresser l'accessibilité. Nous devons par conséquent intégrer des normes claires, des contributions de personnes ayant des expériences vécues et l'obligation de rendre compte dans tous les achats et les partenariats.

Approvisionnement en biens, services et installations

Année 1 : Juin 2026 à 2027	
Objectif 1	Actualiser les formulaires de proposition de projets et les modèles d'approvisionnement de manière à inclure les considérations sur l'accessibilité.
Objectif 2	Offrir aux équipes chargées de l'approvisionnement une formation obligatoire sur l'accessibilité.
Année 2 : Juin 2027 à 2028	
Objectif 1	Mettre en œuvre des modèles à jour des demandes de propositions (DP) et des matrices d'évaluation, ce qui consiste notamment à en actualiser les critères d'accessibilité.
Objectif 2	Susciter la participation des fournisseurs et des spécialistes en accessibilité à la prestation de projets.
Année 3 : Juin 2028 à 2029	

Objectif 1	Intégrer les exigences en matière d'accessibilité dans la politique d'approvisionnement, les ententes avec les fournisseurs et le processus de surveillance du rendement des fournisseurs.
------------	--

Conception et prestation de programmes et services



Conception et prestation de programmes et services

Aéroports de Calgary continue d'améliorer son approche à l'égard de la conception des programmes et services inclusifs et mobilise le comité consultatif en matière d'accessibilité pendant les phases de l'élaboration, de la mise en œuvre et de la prestation de nouvelles initiatives. Tout récemment, cette collaboration a permis d'orienter un éventail d'efforts axés sur l'accessibilité, notamment les services de mobilité et d'orientation, les programmes de formation et les visites de familiarisation. Au cours de l'année écoulée, Aéroports de Calgary a dirigé des visites de familiarisation individuelles et en petits groupes et, en partenariat avec Air Canada et Autism Calgary, a organisé avec succès sa première Journée de l'aviation pour l'autisme afin de faire vivre aux familles participantes une expérience aéroportuaire positive et inclusive.

En outre, Aéroports de Calgary a repensé sa façon d'aborder l'examen de la documentation destinée à la clientèle et a collaboré avec le comité consultatif en matière d'accessibilité afin d'assurer un processus plus ciblé et pertinent. Il s'agit notamment de se concentrer sur des documents clés comme le Plan d'accessibilité et processus de rétroaction et les rapports d'étape, en plus d'insister sur l'application des principes d'accessibilité, le recensement et l'atténuation des obstacles potentiels ainsi que sur la clarté, la concision et le langage clair à utiliser pour rédiger du contenu.



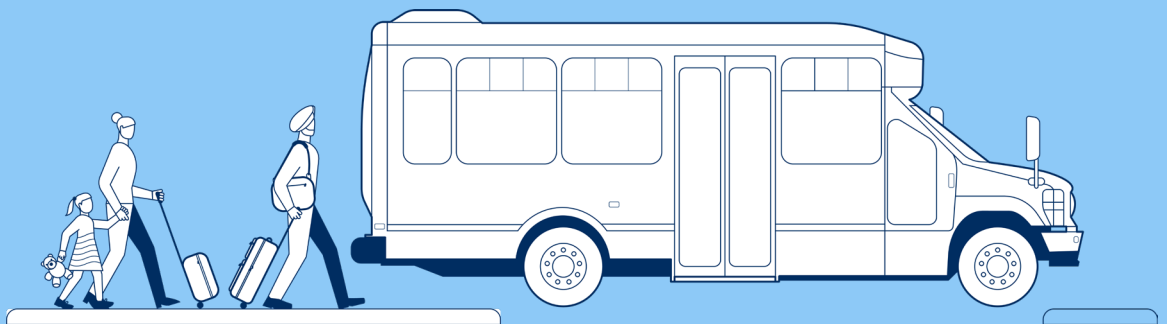
À l'horizon : objectifs en matière d'accessibilité 2026 à 2029

En collaboration avec des personnes en situation de handicap, nous visons à co-concevoir des programmes qui tiennent compte de la diversité des besoins et offrent de manière digne des services transparents et équitables qui sont intuitifs et cohérents de bout en bout.

Conception et prestation de programmes et services

Année 1 : Juin 2026 à 2027	
Objectif 1	Élaborer des programmes d'accessibilité et des ressources en la matière à l'intention de la clientèle, y compris des récits sociaux et des visites de familiarisation.
Objectif 2	Lancer une formation à l'interne sur la sensibilisation aux obstacles ainsi que des initiatives de participation à l'accessibilité.
Année 2 : Juin 2027 à 2028	
Objectif 1	Lancer des visites de familiarisation et des services améliorés d'aide à la mobilité, y compris des services d'accessibilité pour la clientèle et d'assistance dès la bordure de trottoir jusqu'à la porte d'embarquement.
Année 3 : Juin 2028 à 2029	
Objectif 1	Accroître la portée des programmes d'accessibilité par l'entremise de partenariats communautaires et déployer des technologies de pointe de prestation de services, y compris en matière d'aide à la mobilité autonome.

Transport



Transport

Aéroports de Calgary a déterminé qu'il est nécessaire de resserrer les exigences en matière d'accessibilité en vertu d'ententes conclues avec les prestataires de services de transport terrestre. Cela consiste notamment à actualiser le langage de manière à tenir compte des pratiques exemplaires et à explorer des mécanismes qui permettent d'en surveiller la conformité. Ces efforts favoriseront une prestation de services de transport accessibles plus cohérents et plus responsables à l'échelle du campus de l'aéroport.

À l'horizon : objectifs en matière d'accessibilité 2026 à 2029

Nous tenons à faire en sorte que toutes les arrivées et tous les départs commencent par un accès harmonieux. Cela signifie mettre en place un environnement où le stationnement, le débarcadère et les systèmes de transport terrestre sont exempts d'obstacles, faciles à naviguer et conçus de manière à permettre à toutes les personnes de se déplacer en toute autonomie et en toute confiance.

Transport

Année 1 : Juin 2026 à 2027	
Objectif 1	Évaluer les stationnements étagés, les zones de transport terrestre, les débarcadères et les services de véhicules accessibles afin d'en assurer la conformité au Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH).
Objectif 2	Présenter le Plan d'assurance de la qualité aux équipes chargées du transport terrestre et du stationnement.
Année 2 : Juin 2027 à 2028	
Objectif 1	Mettre en œuvre des processus pour favoriser l'accessibilité du transport terrestre, y compris des améliorations liées à l'accès aux stationnements, à l'aide au stationnement réservé au personnel ainsi qu'aux services d'aide à la clientèle.
Année 3 : Juin 2028 à 2029	

Objectif 1	Faire progresser la conformité en matière d'accessibilité au transport et intégrer les normes d'accessibilité changeantes dans les activités de transport et la surveillance continue.
------------	--

Environnement bâti



Environnement bâti

Aéroports de Calgary a collaboré étroitement avec des personnes ayant des expériences vécues du handicap afin de réaliser d'importants progrès en matière d'évaluation des flux passagers. En partenariat avec l'Université Laval et d'autres collaborateurs aéroportuaires, YYC a procédé en 2024 à des recherches sur place, notamment sous forme de visites guidées et d'entrevues avec des bénévoles communautaires, afin de déterminer les obstacles à l'accessibilité tout au long du parcours aéroportuaire. Ces efforts ont encore progressé grâce à des séances de co-conception qui ont réuni en 2024 des personnes participantes ayant des expériences vécues et les équipes aéroportuaires interfonctionnelles, dans le but d'élaborer des solutions et d'orienter les améliorations futures.

Les enseignements tirés de ces recherches aident à façonner la planification de mesures correctives et les projets d'immobilisation plus vastes, y compris la centralisation des postes de contrôle de sécurité. Ce projet intègre des principes de la conception universelle, y compris l'accessibilité des voies de contrôle de sécurité, l'orientation intuitive, les zones à faible stimulation sensorielle et les aides à l'accessibilité. Des recherches et un engagement continueront d'orienter la planification d'infrastructures, les normes internes et les améliorations futures à l'accessibilité à l'échelle de l'aéroport.

À l'horizon : objectifs en matière d'accessibilité 2026 à 2029

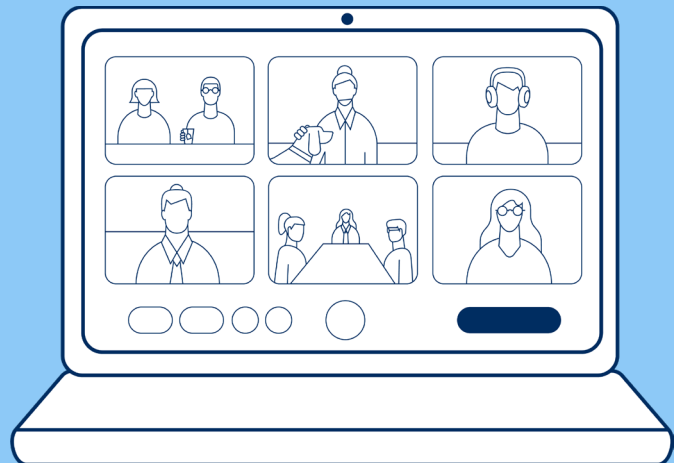
Nous visons à mettre en place des espaces qui accueillent tout le monde sans avoir à recourir à des mesures d'adaptation. Nous misons sur l'application de la conception universelle, de l'orientation intuitive et de fonctionnalités adaptées à la sensibilité sensorielle dans l'optique d'éliminer les obstacles avant qu'ils ne surviennent. Ainsi, l'accessibilité est vécue naturellement, au lieu de se faire remarquer.

Environnement bâti

Année 1 : Juin 2026 à 2027	
Objectif 1	Procéder à des évaluations de l'accessibilité propres à intégrer les normes d'accessibilité dans la planification et les projets d'immobilisation.
Année 2 : Juin 2027 à 2028	
Objectif 1	Mettre en œuvre les améliorations prioritaires à l'accessibilité relevées à l'issue des évaluations de l'année 1.
Année 3 : Juin 2028 à 2029	

Objectif 1	Incorporer un cadre normalisé d'intégration des normes d'accessibilité et de perspectives sur des expériences vécues dans les programmes de planification, de modernisation et d'entretien des immobilisations afin d'assurer des améliorations continues.
------------	--

Emploi



Emploi

Aéroports de Calgary continue de promouvoir un milieu de travail plus inclusif et accessible, d'améliorer ses politiques, d'encourager la mobilisation et d'offrir davantage d'occasions d'apprentissage à l'intention du personnel. Parmi les efforts continus, on cite l'administration de sondages sur l'expérience du personnel et sur la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI) afin de faire mieux comprendre les besoins des membres du personnel en situation de handicap, ainsi que la création de partenariats actifs avec des organismes locaux dans l'optique de favoriser le recrutement inclusif et d'élargir les bassins de talents diversifiés. Offrir une formation sur l'inclusion à l'équipe de direction demeure une priorité afin de l'aider à favoriser la mise en place de milieux de travail positifs, et ce, de manière digne et respectueuse.

Parallèlement, les initiatives de formation permanente et les programmes de sensibilisation contribuent à renforcer davantage une culture d'accessibilité, d'inclusion et d'élimination des obstacles à l'échelle d'Aéroports de Calgary.

À l'horizon : objectifs en matière d'accessibilité 2026 à 2029

Nous nous engageons à mettre en place un environnement où les membres du personnel bénéficient toutes et tous d'un accès équitable à des occasions, à des outils et à de l'aide, ce qui les habilite à mettre à profit leurs atouts, à évoluer dans leur carrière et à s'épanouir au sein d'une communauté aéroportuaire inclusive et diversifiée.

Emploi

Année 1 : Juin 2026 à 2027	
Objectif 1	Passer en revue les processus d'adoption de mesures d'adaptation, les évaluations de l'ergonomie et les politiques sur l'accessibilité des milieux de travail.
Objectif 2	Passer en revue les pratiques exemplaires à appliquer pour communiquer les politiques susmentionnées (Objectif 1).
Objectif 3	Lancer une formation sur l'accessibilité et améliorer les processus à l'égard du stationnement accessible et des appuis en milieu de travail.
Année 2 : Juin 2027 à 2028	
Objectif 1	Mettre en œuvre des processus actualisés d'adoption de mesures d'adaptation, des programmes actualisés de formation sur l'accessibilité et

	des améliorations aux services à l'intention du personnel et sur les lieux de travail.
Année 3 : Juin 2028 à 2029	
Objectif 1	Intégrer l'accessibilité dans la gouvernance des ressources humaines, la planification des lieux de travail et les programmes axés sur l'expérience du personnel, et ce, à l'appui d'améliorations continues.

Consultations

Aperçu

Afin d'appuyer l'élaboration du Plan d'accessibilité 2026 à 2029 et processus de rétroaction, Aéroports de Calgary a organisé en avril 2026 des consultations. Ces consultations permettent de s'assurer que notre cadre d'accessibilité tient compte des expériences vécues et repose sur une participation véritable de la communauté.

Dans la foulée des initiatives de consultation précédentes, nous avons consulté des groupes consultatifs internes et externes afin de recueillir des points de vue variés. Cette approche favorise l'élaboration collaborative et veille à prendre en compte les expériences et les besoins réels pour définir les priorités en matière d'accessibilité.

Méthode de consultations

Les séances de consultation se sont déroulées en ligne sur Microsoft Teams et proposaient des fonctionnalités d'accessibilité comme la description audio, le sous-titrage ainsi que plusieurs options de participation.

Afin de favoriser une participation véritable, nous avons :

- distribué le matériel à l'avance.
- offert aux personnes participantes la possibilité de demander des mesures d'adaptation ou des formats substitués.
- prévu du temps supplémentaire après la séance pour recueillir les rétroactions.

Chaque séance consistait en une présentation suivie d'une discussion structurée.

Séances de consultation

- **16 avril 2026** : Conseil consultatif Inter *VISTAS* sans obstacles
- **17 avril 2026** : Comité consultatif en matière d'accessibilité de YYC

Ordre du jour de la séance :

- Mot de bienvenue et présentations
- Domaines de responsabilité en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*
- Résumé des progrès à ce jour
- Aperçu du Plan d'accessibilité (2026 à 2029)
- Priorités proposées et domaines prioritaires
- Rétroactions et discussion
- Prochaines étapes

Les groupes consultés

Comité consultatif en matière d'accessibilité de YYC

Aéroports de Calgary a invité les membres du Comité consultatif en matière d'accessibilité de YYC à examiner les priorités proposées et à faire part de leur avis fondé sur leur expérience personnelle.

Le Comité se compose de personnes qui ont une expertise dans le domaine des handicaps visibles et invisibles, notamment :

- Handicaps physiques
- Handicaps de la vision
- Troubles cognitifs et neurologiques
- Troubles d'apprentissage
- Handicaps de l'ouïe

Conseil consultatif Inter *VISTAS* sans obstacles

Aéroports de Calgary a collaboré avec Inter *VISTAS* pour élaborer le Plan d'accessibilité 2026 à 2029. Dans le cadre de ce projet, Inter *VISTAS* a mobilisé son conseil consultatif sans obstacles afin de bénéficier de points de vue externes et de contributions de spécialistes, et ce, tout au long du processus. Ce groupe se compose de personnes aux expériences vécues et aux expertises professionnelles variées en matière d'accessibilité, y compris des membres de divers organismes, parmi lesquels :

- Institut national canadien pour les aveugles (INCA)
- Association des malentendants canadiens
- Association canadienne des paraplégiques
- Agence de voyages spécialisée en organisation de voyages accessibles

Questions pendant les consultations

Principes d'accessibilité

Pensez-vous que les objectifs fixés et les mesures proposées reflètent la dignité, l'autonomie, l'inclusion et l'égalité d'accès pour les personnes en situation de handicap?

Clarté et communication

Le plan est-il clair et facile à comprendre?

Obstacles et lacunes

Constatez-vous des obstacles ou des conséquences imprévues liés aux initiatives proposées?

Existe-t-il des lacunes ou a-t-on omis des priorités?

Domaines prioritaires

Ces mesures permettent-elles véritablement d'améliorer l'accessibilité dans les domaines prioritaires (p. ex., l'environnement bâti, les technologies, le transport, l'emploi, les programmes et les services)?

Programmes et expérience de la clientèle

Les services et programmes proposés permettront-ils d'améliorer l'autonomie, l'accessibilité et l'expérience aéroportuaire dans son ensemble?

Formation et culture

Les initiatives de formation et de sensibilisation permettront-elles d'améliorer concrètement la manière dont le personnel favorise l'accessibilité?

Responsabilité et rétroaction

L'approche et les échéanciers sont-ils réalistes et réalisables? Le processus de rétroaction est-il clair et accessible?

Rétroaction : discussion ouverte

Quelle est la mesure d'amélioration de l'accessibilité la plus importante que YYC devrait privilégier au cours des trois prochaines années?

Rétroactions reçues

Aéroports de Calgary a examiné les commentaires recueillis au cours du processus de consultation, qui ont fourni des renseignements précieux pour affiner les priorités, les échéanciers et les domaines d'intérêt du Plan d'accessibilité et du processus de consultation 2026 à 2029.

Dans l'ensemble, les personnes participantes ont indiqué que les objectifs fixés et les mesures proposées :

- reflètent les principes d'accessibilité comme la dignité, l'autonomie et l'inclusion.
- sont généralement explicites et rédigés dans un langage clair.
- abordent l'élimination des principaux obstacles dans les domaines prioritaires.
- adoptent une approche résolument axée sur la conception universelle, qui favorise l'autonomie au moyen d'options en libre-service, en plus de proposer des services d'assistance en cas de besoin.
- optent pour une approche holistique à l'égard de l'accessibilité pour l'ensemble de l'expérience aéroportuaire.
- favorisent l'aspect durable des améliorations en matière d'accessibilité à l'aide d'une définition claire des responsabilités, des processus et des risques, afin de veiller à une accessibilité continue, même en cas de modification des services, des infrastructures ou des programmes.

- précisent que l'accessibilité ne se limite pas à la conception, mais doit également constamment faire partie intégrante des activités d'exploitation, des pratiques du personnel et de la supervision des entrepreneurs.

Synthèse des rétroactions par thème

Environnement bâti

Les personnes participantes ont donné leur avis sur l'environnement physique, notamment en ce qui concerne les sièges et les chemins à emprunter, ainsi que sur la nécessité de concevoir des infrastructures et des services qui favorisent la mobilité et l'autonomie.

- Nécessité de définir plus clairement les aménagements adaptés à la sensibilité sensorielle (p. ex., des endroits calmes ou de détente, des places assises).
- Préoccupations au sujet de la disposition des sièges et de la nécessité de veiller à continuer au fil du temps d'assurer leur accessibilité, car le nettoyage ou d'autres activités d'exploitation peuvent involontairement y nuire.
- On a indiqué que les chemins de déplacements et la signalisation nécessitent une surveillance et des mises à jour continues, car l'efficacité des améliorations en matière d'accessibilité diminue avec le temps s'il n'y a pas de suivi structuré.
- Importance d'une signalisation prévisible et intuitive ainsi que d'une réduction de la charge cognitive.
- Les rétroactions ont également mis en évidence l'importance de mettre en place des processus de planification durables afin que, si l'on cesse d'utiliser des services ou de l'équipement ou qu'on les remplace, on envisage et mette en œuvre des solutions de rechange accessibles.
- La notion d'accessibilité ne doit pas se limiter à la mobilité (p. ex., perte de l'ouïe, handicaps invisibles, hypersensibilité sensorielle).
- Possibilités d'améliorer l'accessibilité des stationnements (p. ex., places réservées aux personnes à mobilité réduite, flexibilité des limites de temps).
- Suggestions en matière d'équipement accessible (p. ex., des fauteuils roulants adaptés aux contrôles de sécurité).

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Les personnes participantes ont généralement considéré le Plan d'accessibilité et processus de rétroaction comme clairs et accessibles, et ont appuyé la poursuite des efforts en vue d'améliorer l'accessibilité numérique et les outils d'information accessibles.

- Possibilités d'améliorer les outils numériques, comme la radiomessagerie visuelle, la reconnaissance vocale et l'affichage en temps réel de renseignements.
- Importance de l'harmonie des solutions numériques avec les options non numériques, plutôt qu'à leur remplacement.
- Amélioration de l'accessibilité, de la clarté et de la centralisation des renseignements sur le site Web afin de faciliter la planification des voyages.
- Reconnaissance à l'égard des efforts de recherche consacrés à des outils comme les cartes sensorielles et les technologies d'orientation pour satisfaire à divers besoins.

Communications (autres que les TIC)

Les personnes participantes ont souligné l'importance d'une communication claire, inclusive et diffusée en divers formats, en plus du potentiel qu'offrent les témoignages personnels pour sensibiliser davantage le public.

- Importance d'une communication claire, opportune et accessible, notamment en cas d'incidents (p. ex., un changement de porte d'embarquement).
- Accueil favorable à l'égard de l'exploration de différents formats de communication (visuels, auditifs, en langage clair).
- Importance de veiller à ce que les passagères et les passagers puissent accéder aux renseignements de façon autonome, sans dépendre du personnel.
- Enthousiasme à l'égard des efforts accrus de sensibilisation et de visibilité grâce à des initiatives comme le programme Sunflower (Tournesol).
- Les membres du comité ont manifesté un vif intérêt pour l'utilisation de récits et de témoignages dans le contenu de médias sociaux et destiné au grand public afin de sensibiliser et de mobiliser le public, tout en veillant à l'authenticité
- Plusieurs membres ont fait part de leur volonté de participer personnellement à ces efforts et de faire part de leur expérience vécue.

Approvisionnement en biens, services et installations

Les personnes participantes ont souligné l'importance d'intégrer les exigences en matière d'accessibilité dans les processus d'approvisionnement et d'en assurer le respect par les prestataires sous contrat et de services tiers.

- L'évaluation des processus d'approvisionnement mettra en évidence la nécessité d'améliorer la cohérence entre les prestataires tiers et les entrepreneurs.
- Des contrôles continus permettront de garantir le respect des normes d'accessibilité pour tous les services, en particulier ceux fournis par des tiers (par exemple, les navettes au stationnement, les taxis). Une personne a notamment indiqué que selon elle, un seul prestataire de services de navettes propose actuellement une navette accessible aux fauteuils roulants, ce qui démontre l'importance de soumettre les prestataires de services à une supervision plus rigoureuse.

Conception et prestation de programmes et services

Les personnes participantes ont salué les efforts d'amélioration de la conception des services et ont souligné que les services accessibles devaient respecter la dignité, l'autonomie et le libre choix.

- Forte adhésion à l'égard de la mise en place d'outils de planification, de services personnalisés et d'options qui valorisent l'autonomie.
- Mise en évidence de la notion de prévisibilité et des moyens de réduire la charge cognitive pendant le parcours des personnes qui voyagent.
- Possibilités d'élargir les programmes pour inclure les besoins des personnes en situation de handicap invisible (p. ex., l'assistance liée à l'anxiété, des guides sensoriels).
- Suggestion de mettre en place des lieux sûrs ou calmes, clairement repérables, à l'aérogare.

- Les rétroactions ont également fait ressortir la nécessité d'assurer une continuité dans les services, afin de ne pas compromettre l'accessibilité des fonctionnalités ou des services en cas de changements opérationnels.

Transport

Le transport demeure un thème important et les commentaires portent principalement sur les solutions accessibles, la continuité des services et la cohérence entre les différents prestataires.

- Nécessité d'assurer la cohérence et l'accessibilité pour toutes les options de transport (p. ex., les navettes, le stationnement, les zones de débarcadère).
- Suggestions en vue d'accroître la souplesse des politiques relatives au temps d'attente (p. ex., des délais plus longs pour déposer des personnes).
- La notion d'accès équitable au stationnement et aux services accessibles à prendre en compte.
- Les personnes participantes ont indiqué que les changements liés aux services de transport devraient faire l'objet d'une évaluation de leur incidence sur l'accessibilité afin de garantir des options accessibles et un accès équivalent.

Emploi

Les personnes participantes ont souligné l'importance de la sensibilisation à l'accessibilité, des pratiques inclusives et de la compréhension du personnel pour offrir des expériences sans obstacles.

- Appui important en faveur d'une formation continue outre les efforts de sensibilisation pour favoriser un apprentissage pratique et expérientiel.
- Accent mis sur l'importance de susciter la participation de personnes ayant des expériences vécues dans la formation, les essais et la validation des programmes.
- Rappel de l'importance d'évaluer l'efficacité de la formation en fonction des changements de comportement, et non pas uniquement en fonction de la participation.
- Veiller à ce que la formation soit homogène pour l'ensemble du personnel, des entrepreneurs et des prestataires de services.

Possibilités d'amélioration

Les personnes participantes ont cerné des domaines qui méritent un examen plus approfondi, notamment :

- Veiller à ce que les améliorations en matière d'accessibilité s'appuient sur des processus de responsabilisation, de gestion et d'examen à long terme.
- Définir plus clairement les responsabilités opérationnelles et les risques afin de garantir l'accessibilité en cas de changement de services, d'infrastructures ou d'équipement.
- Améliorer la facilité d'utilisation des chariots à bagages pour les personnes dont la force ou la dextérité sont limitées, ou encore qui ne peuvent se servir que d'une seule main.
- Veiller à ce que la disposition des sièges ainsi que les autres aménagements de l'environnement bâti soient accessibles de manière cohérente dans le cadre des activités quotidiennes.

- Améliorer la supervision de la signalisation et des voies de circulation accessibles afin d'assurer l'efficacité à long terme des améliorations.
- Sensibiliser davantage le personnel et les prestataires de services aux attentes en matière d'accessibilité.
- Améliorer les méthodes de formation et privilégier l'apprentissage pratique et expérientiel plutôt que la formation par vidéo.
- Réaliser des vérifications régulières des services fournis par des tiers, notamment dans le domaine du transport, afin de s'assurer du respect des normes d'accessibilité.
- Promouvoir des témoignages et des communications publiques qui présentent des expériences vécues et des récits personnels.

Commentaires supplémentaires

Les personnes participantes ont souligné l'importance de concevoir des services qui favorisent la dignité et l'autonomie, notamment par le biais d'options en libre-service qui n'obligent pas les personnes à s'identifier ou à demander de l'aide, si ce n'est pas nécessaire.

- L'autonomie est étroitement liée à la prévisibilité, à la clarté et à la capacité de planifier.
- Les aéroports sont des environnements exigeants sur le plan cognitif et il faut par conséquent alléger la charge cognitive.
- Plusieurs personnes qui voyagent ont réellement besoin d'un endroit calme ou avec peu de stimuli.
- Les mesures d'accessibilité doivent privilégier la flexibilité, l'empathie et une prestation de services sans jugement.
- Les sources de stress (p. ex., le contrôle de sécurité, l'embarquement ou les changements de porte d'embarquement) devraient être traitées en priorité.
- Les améliorations en matière d'accessibilité doivent s'appuyer sur les rétroactions continues des passagères et des passagers ainsi que sur des consultations dont les groupes reflètent la diversité.
- Il est essentiel de garantir l'accessibilité tout au long du parcours des passagères et des passagers, y compris avant le départ et après l'arrivée.

Prochaines étapes

Les rétroactions recueillies à l'issue de ces consultations ont été intégrées au Plan d'accessibilité et processus de rétroaction 2026 à 2029 et continueront d'orienter les améliorations actuelles. Aéroports de Calgary s'engage à collaborer avec des personnes ayant des expériences vécues afin de veiller à ce que les initiatives en matière d'accessibilité soient adaptées, inclusives et mises en œuvre dans le respect de la dignité de chaque personne.

Dispositions des règlements relatifs à l'accessibilité de la LTC

Aéroports de Calgary est un exploitant d'aérogare assujetti au Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles, adopté en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Ce règlement impose aux prestataires de services de transport d'élaborer et de publier des plans d'accessibilité, de mettre en place des mécanismes de rétroaction et de rédiger des rapports d'étape relatifs au repérage, à l'élimination et à la prévention des obstacles à l'accessibilité.

Aéroports de Calgary se conforme aux parties 1 et 4 du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (SOR/2019-244).

Comme employeur sous réglementation fédérale, Aéroports de Calgary est également assujetti à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ces cadres réglementaires, veuillez consulter le site de l'Office des transports du Canada à l'adresse : <https://otc-cta.gc.ca/eng/accessible-transportation-persons-disabilities-regulations>.