

# PORTS TORONTO

## Plan d'accessibilité et processus de rétroaction 2024-2026

En date de décembre 2023





## Contexte général

### Description de PortsToronto

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

### Déclaration d'engagement

PortsToronto est déterminée à assurer le plus haut niveau possible d'accessibilité et d'inclusion au profit des personnes handicapées, qu'elles fassent partie des membres de notre personnel, de nos partenaires ou des membres du public. Nous reconnaissons que les personnes handicapées sont les mieux placées pour savoir ce qu'elles vivent et connaître leurs besoins en matière d'accessibilité. C'est pourquoi, à chaque étape de l'élaboration du présent Plan d'accessibilité, nous avons consulté des personnes handicapées et nous sommes inspirés de leurs expériences vécues. Ce plan est un document appelé à évoluer, car PortsToronto continue de consulter des personnes handicapées afin de pouvoir éliminer les obstacles à l'accessibilité et prévenir l'apparition de tels obstacles. Le présent Plan d'accessibilité s'inscrit dans notre volonté d'améliorer l'accessibilité au sein de notre organisation.

## Coordonnées et rétroaction

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

Vous pouvez adresser vos commentaires concernant le présent Plan ou l'accessibilité de PortsToronto à :

- Kelly McDonald, directrice principale, Ressources humaines
- [accessibility@portstoronto.com](mailto:accessibility@portstoronto.com)
- 416-863-2000
- 207, quai Queens Ouest, Bureau 500, Toronto (Ontario) M5J 1A7

## Supports de substitution

Pour demander à ce que le présent Plan d'accessibilité, les processus de rétroaction ou toute autre information vous soient transmis sur un support de substitution, vous pouvez écrire à :

- Kelly McDonald, directrice principale, Ressources humaines
- [accessibility@portstoronto.com](mailto:accessibility@portstoronto.com)
- 416-863-2000
- 207, quai Queens Ouest, Bureau 500, Toronto (Ontario) M5J 1A7

Une version numérique du Plan d'accessibilité et processus de rétroaction que voici (compatible avec la technologie d'assistance) peut être téléchargée sur le site Web de PortsToronto. Vous la trouverez dans la rubrique [Accessibilité | PortsToronto](#)

# Technologies de l'information et des communications



Au sein de PortsToronto, nous utilisons toutes sortes d'outils et technologies numériques pour les besoins de nos activités. Nous exploitons notamment un site Web public, un site Web interne (intranet) dédié aux employés, et des plateformes de médias sociaux. Nous avons essayé de rendre nos outils numériques aussi accessibles que possible. Pour ce faire, nous avons notamment inventorié toutes nos plateformes numériques, et passé en revue tous les documents que nous avons rendus publics depuis 2012. Afin de garantir le respect des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.2, nous avons ensuite entrepris de produire des rapports de vérification à l'égard de nos plateformes, et nous poursuivons cette démarche. Cela dit, nous reconnaissons que nous pourrions encore améliorer l'accessibilité de nos plateformes numériques. Voici donc les objectifs que nous nous sommes fixés :

- En 2024, nous mettrons en place, pour les employés du service de la technologie de l'information et les personnes appelées à créer du contenu Web, une formation visant à assurer l'accessibilité de ce type de contenu.
- En 2024, nous veillerons à ce que la notion d'accessibilité soit systématiquement prise en compte lors de la création de documents numériques, y compris de documents au format PDF. Il s'agira notamment de former

les employés de façon à ce qu'ils sachent comment créer des documents accessibles.

- En 2024, nous soumettrons notre intranet à des essais réalisés par des utilisateurs en situation de handicap, afin de repérer et d'éliminer les éventuels obstacles nuisant encore à l'accessibilité.
- En 2024, nous intégrerons des règles d'accessibilité à nos pratiques d'approvisionnement auprès de fournisseurs de technologies de l'information.
- En 2024 et par la suite, nous continuerons d'apporter à notre site Web public des modifications visant à éliminer les éventuels obstacles à l'accessibilité évoqués dans le rapport de vérification. À mesure que nous procéderons à ces changements, nous évaluerons leur pertinence en continuant d'inviter des personnes handicapées à prendre part aux essais d'utilisateurs.
- Le nouveau site Web BillyBishopAirport.com a été lancé en janvier 2024. Ce site Web a été conçu de manière à respecter le niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1. Le site a fait l'objet d'une vérification de conformité par un tiers en décembre 2023, avant son lancement. PortsToronto s'engage par ailleurs à procéder chaque année à des vérifications de l'accessibilité de ses sites Web.
- Il est prévu que le site PortsToronto.com fasse l'objet d'une restructuration en 2024 ou début 2025, l'objectif étant de faire en sorte que ce site soit conforme aux normes de niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1.

# Communications (autres que les technologies de l'information et des communications)

À PortsToronto, nous communiquons au public des renseignements utiles concernant l'aéroport, le havre et le port. Les membres du public peuvent communiquer avec nous par téléphone, par courriel ou par courrier, ou encore en remplissant le formulaire de commentaires disponible sur notre site Web. Bien que nous fassions de notre mieux pour rendre nos canaux de communication accessibles aux personnes handicapées et adaptés aux différents besoins et styles de communication, nous savons que des obstacles peuvent subsister. En ce qui concerne la communication, voici donc les objectifs que nous nous sommes fixés :

- D'ici la fin de l'année 2024, nous définirons les règles d'accessibilité à respecter lors de la création de nouveaux contenus, supports d'information et autres documents.
- D'ici la fin de l'année 2024, nous créerons et mettrons en place un processus visant à permettre de demander et de recevoir des documents sur des supports de substitution.
- Nous allons dès maintenant chercher des occasions de représenter de manière authentique les personnes handicapées dans nos communications visuelles.
- D'ici la fin de l'année 2024, nous créerons et adopterons une norme relative aux médias sociaux dans le but de garantir l'accessibilité des publications paraissant dans ces médias et l'utilisation systématique d'alternatives textuelles.
- D'ici la fin de l'année 2024, PortsToronto examinera les contenus existants afin de vérifier qu'ils sont rédigés en langage clair,

et s'assurera que c'est également le cas des nouveaux contenus.

- D'ici la fin de l'année 2024, nous veillerons à ce que toutes nos vidéos existantes et nouvelles soient accompagnées de sous-titres codés et de transcriptions.

# L'acquisition de biens, de services et d'installations

À PortsToronto, il nous arrive souvent d'acheter des biens et des services qui nous sont utiles dans la gestion de nos activités. Ce processus d'achat est appelé « acquisition ». Lors de l'acquisition de biens, il convient de prendre en compte la question de l'accessibilité. Le fait de négliger cette question peut avoir pour effet de rendre nos services et activités inaccessibles. En ce qui concerne le processus d'acquisition, voici donc les objectifs que nous nous sommes fixés :

- D'ici le début de l'année 2024, nous créerons une procédure visant à intégrer les exigences d'accessibilité aux demandes de propositions.
- D'ici le début de l'année 2025, nous chercherons des occasions de nous approvisionner auprès de personnes handicapées.

objectifs d'accessibilité à cet égard sont les suivants :

- D'ici le début de l'année 2025, nous établirons des règles d'accessibilité définissant les exigences de planification et le processus de diffusion des messages relatifs aux programmes et événements.
- D'ici le début de l'année 2025, nous définirons les règles d'accessibilité et le processus d'adaptation à mettre en œuvre pour aider les passagers handicapés à se rendre du traversier jusqu'à l'aérogare.
- En 2024 et par la suite, nous continuerons de proposer aux membres des équipes des programmes une formation – propre à chaque service – de sensibilisation à la situation des personnes handicapées.

# Conception et prestation de programmes et de services

PortsToronto assure l'entretien de ses propriétés – y compris de l'aéroport, du havre et du port – en collaboration avec la communauté. Nous faisons le nécessaire afin que le havre de Toronto reste sécuritaire pour les plaisanciers, membres du public et autres visiteurs. Nous nous occupons notamment de l'entretien du havre, assurons un service de traversier entre l'aéroport et le continent, et proposons des services maritimes, de transport maritime de marchandises, de sécurité portuaire, etc. Nous collaborons par ailleurs avec l'industrie cinématographique, qui a installé chez nous des studios de production.

Nous nous efforçons de rendre nos programmes et services aussi accessibles que possible. Nos

# Transport



À PortsToronto, nous gérons plusieurs services de transport, y compris des services de traversier et de transport aérien. Or, nous avons à cœur de rendre nos services de transport aussi accessibles que possible aux passagers. Parmi les mesures d'amélioration de l'accessibilité que nous avons déjà prises, citons notamment la mise en place de formations sur l'accessibilité et l'inclusion à l'intention des préposés à la circulation et autres membres du personnel en contact avec la clientèle. Nous savons que nous pouvons faire encore mieux pour rendre nos services de transport plus accessibles. Nos objectifs d'accessibilité à cet égard sont les suivants :

- D'ici 2025, nous évaluerons les moyens de transport mis à la disposition des visiteurs, passagers et employés à mobilité réduite.
- D'ici 2025, nous examinerons et évaluerons l'ensemble de nos cartes ainsi que tous nos moniteurs temps réel, en vue de repérer et d'éliminer les éventuels obstacles à l'accessibilité.
- D'ici 2025, nous mettrons en place des mesures visant à assurer l'efficacité de la communication d'information aux passagers du traversier atteints de déficiences sensorielles.
- D'ici 2025, nous étudierons et moderniserons nos installations d'amarrage afin de les rendre accessibles à tous. Il s'agira notamment de mettre en place des

rampes, des mains courantes et une signalisation appropriée.

- D'ici 2025, nous évaluerons et améliorerons l'accessibilité des espaces communs de la marina tels que les toilettes, les salles d'attente et les comptoirs de services.
- D'ici 2025, nous établirons des procédures visant à aider les personnes handicapées à circuler dans la marina.
- D'ici 2025, nous améliorerons les systèmes de signalisation et les aides visuelles afin d'aider les voyageurs en situation de handicap à circuler dans l'aéroport.
- En 2024 et par la suite, nous continuerons de former le personnel chargé de la prestation des services de traversier ou des services proposés à l'aéroport et à la marina, afin de le sensibiliser davantage à la question de l'accessibilité.
- D'ici 2024 et par la suite, nous élaborerons des procédures d'intervention d'urgence tenant compte des besoins des personnes handicapées.
- En 2024, nous examinerons toutes nos politiques de transport et les harmoniserons avec les règles d'accessibilité de l'Office des transports du Canada.

# Environnement bâti



- Avant la fin de l'année 2025, nous ferons le nécessaire pour que toutes les cartes liées à nos lieux physiques soient accessibles et disponibles dans différents formats.

En plus de ses bureaux administratifs, PortsToronto exploite un certain nombre de sites accueillant beaucoup de visiteurs. Citons notamment l'Aéroport Billy Bishop de Toronto, le Port de Toronto et son terminal de croisières, ou encore la Marina de l'avant-port.

Nous avons déjà pris des mesures visant à améliorer l'accessibilité de l'ensemble de nos lieux physiques. Il nous a fallu pour cela dresser un inventaire de ces sites, et rassembler les évaluations de leur niveau d'accessibilité déjà réalisées. Nous savons cependant que des obstacles nuisant à l'accessibilité de ces lieux subsistent. En ce qui concerne l'environnement bâti, voici donc les objectifs que nous nous sommes fixés :

- En 2024, nous procéderons à des vérifications de l'accessibilité de nos sites n'ayant pas encore fait l'objet d'évaluations à cet égard, aux fins d'identification des obstacles.
- Avant la fin de l'année 2025, PortsToronto fera le nécessaire pour que toutes les cartes soient accessibles et existent en différents formats.
- En 2024, nous aurons passé en revue toutes les procédures d'évacuation d'urgence afin de nous assurer qu'elles tiennent compte des besoins des personnes handicapées.

# Emploi



PortsToronto emploie plus de 130 employés à plein temps, ainsi qu'un certain nombre de travailleurs saisonniers et à temps partiel. Nous veillons à ce que nos pratiques d'embauche et de recrutement favorisent la diversité, l'équité et l'inclusion. Nous nous efforçons également de faire en sorte que les processus mis en place sur nos lieux de travail soient accessibles à nos employés handicapés.

Nous intégrons notamment à tous nos avis de postes à pourvoir un nouvel énoncé sur l'équité, et avons mis au point un processus d'adaptation pour les employés. Nous avons par ailleurs commencé à passer en revue les avis de postes à pourvoir, afin de vérifier qu'ils sont écrits dans un langage inclusif, et nous continuerons de procéder à cette vérification. Nous savons que nous pouvons encore faire des progrès en matière d'accessibilité dans le domaine de l'emploi. Voici donc les objectifs que nous nous sommes fixés :

- Nous continuerons de passer en revue tous les avis de postes à pourvoir nouveaux et existants, afin de vérifier qu'ils sont écrits dans un langage inclusif, favorisent l'inclusion des personnes handicapées et comportent des exigences justifiées.
- Nous veillerons aussi à ce que des mesures d'adaptation soient proposées dans le cadre du processus d'intégration des nouveaux employés.
- En 2024, PortsToronto examinera l'ensemble du matériel de formation afin de

s'assurer que ce matériel est accessible et disponible dans différents formats.

- Nous ferons connaître notre engagement en matière d'accessibilité, ainsi que nos objectifs de représentation des personnes handicapées au titre de l'équité en matière d'emploi.
- Nous réviserons constamment notre politique sur le retour au travail, afin de nous assurer qu'elle tient compte des éventuels changements et répond aux besoins des employés handicapés.

Nous prenons également des mesures pour améliorer la formation à l'accessibilité. L'objectif est de faire en sorte que tous les employés reçoivent une formation en la matière, de façon à ce qu'ils comprennent pourquoi la question de l'accessibilité a autant d'importance. Cela les aidera également à comprendre comment favoriser l'accessibilité dans le cadre de leur travail. Quant à nous, le fait de former ainsi nos employés nous aidera à renforcer l'accessibilité de nos activités dans leur ensemble.

Les formations sur l'accessibilité proposées à l'échelle de notre organisation sont les suivantes :

- Compétences à développer en matière de service à la clientèle pour répondre aux besoins des personnes atteintes de différents handicaps
- Formation de sensibilisation à l'accessibilité
- Une formation complémentaire sur la création de documents accessibles sera assurée à l'échelle de l'organisation en 2024

# Dispositions des règlements de l'Office des transports du Canada en matière d'accessibilité

- *Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA), PARTIE 4, Plans sur l'accessibilité – Règlements pris sous le régime de la Loi sur les transports au Canada et de la LCA;*
- *LCA – Règlement canadien sur l'accessibilité – Plans sur l'accessibilité;*
- *LCA – Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles – Plans sur l'accessibilité;*
- *Loi sur les transports au Canada (LTC), PARTIE V – Transport des personnes handicapées;*
- *LTC – Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées, PARTIE 1 et SECTIONS 1 et 2 de la PARTIE 4*

# Consultations

À PortsToronto, nous savons que les personnes handicapées sont les mieux placées pour évoquer leurs expériences en matière d'accessibilité. Nous nous engageons donc à les écouter et à nous inspirer de leur vécu. Nous avons d'ailleurs préparé le présent Plan d'accessibilité en consultation avec des personnes handicapées, comme le veut la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Cela nous permet de nous assurer que les initiatives axées sur l'accessibilité annoncées dans ce plan répondent aux besoins des personnes handicapées. À mesure que nous nous lancerons dans de nouveaux projets d'amélioration de l'accessibilité, nous continuerons de consulter régulièrement des personnes handicapées. PortsToronto s'engage à consulter de façon continue des personnes handicapées. Cela nous permettra de nous assurer que nos initiatives visant à améliorer l'accessibilité répondent aux besoins réels de ces personnes. Le slogan du mouvement de défense des droits des personnes handicapées – « Rien sur nous sans nous » – résume bien le principe.

Dans le cadre de l'élaboration du présent Plan d'accessibilité, nous avons eu recours aux méthodes suivantes pour consulter des personnes en situation de handicap :

- PortsToronto a mené son premier sondage d'opinion publique en ligne en novembre 2023, sondage qui a été diffusé dans un format accessible. Cette enquête portait exclusivement sur l'accessibilité des espaces que PortsToronto dédie au transport collectif, à savoir – entre autres – l'Aéroport Billy Bishop de Toronto, le terminal de croisière du Port de Toronto et la Marina de l'avant-port. Le grand public était invité à fournir des réponses détaillées, en réponse à des questions portant sur des aspects tels que l'accès, la circulation, la signalisation, le stationnement, les installations et l'aide générale.

- PortsToronto s'engage à inclure le sujet de l'accessibilité dans tous ses futurs sondages d'opinion publique et enquêtes sur le service à la clientèle.
- Des organismes de soutien comme Autisme Canada, l'Institut national canadien pour les aveugles ou encore la Société canadienne de l'ouïe ont été consultés directement par téléphone, par courriel et lors de vidéoconférences en décembre 2023. Les vidéoconférences avaient pour but l'émission d'une demande de propositions en vue de l'établissement d'un plan détaillé proposant des initiatives d'amélioration des installations, de la communication et des processus en tenant compte des besoins des groupes d'intérêts concernés. PortsToronto attend les propositions pour les examiner et y donner suite en 2024. D'autres discussions ont porté sur les « pratiques exemplaires » à adopter pour offrir aux personnes ayant besoin d'assistance un environnement adapté et accueillant.
- Des organismes comme Personnes d'abord du Canada, Autisme Canada et Lésions médullaires Canada ont été contactés par téléphone ou par courriel en décembre 2023 pour connaître dans le détail les difficultés généralement rencontrées par leurs membres dans les installations de transport collectif.

PortsToronto s'engage à former en 2024 un comité consultatif auquel participeront des organismes externes. L'idée serait que ce comité se réunisse une fois par an pour discuter des commentaires reçus et des améliorations prévues, mais aussi pour rendre compte des changements apportés.

De plus, PortsToronto a mis en place un comité interne qui a pour mission de traiter la rétroaction, les nouveaux projets et les changements comme l'exige la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

# Conclusion

À travers le présent Plan d'accessibilité, PortsToronto compte bien améliorer l'accessibilité, éliminer les obstacles actuels et futurs susceptibles de gêner les personnes handicapées, et rendre ses activités aussi accessibles que possible. Nous continuerons de réexaminer ce Plan d'accessibilité et de consulter régulièrement des personnes handicapées. Cela nous permettra de nous assurer que l'accessibilité s'améliore au fil du temps. Nous reconnaissons également que l'accessibilité n'est pas une fin en soi, mais plutôt un processus. Autrement dit, nous nous efforcerons continuellement de nous adapter aux besoins de nos employés, partenaires et visiteurs sur nos lieux de travail, afin de rendre ces derniers toujours plus accessibles.