Non classifié

Rapport d’étape sur l’accessibilité

2026

Préparé par : Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA)
Date : 31-12-2026

Table des matières

Renseignements généraux **2**

Dispositions des règlements relatifs à l'accessibilité de la LTC **5**

Emploi **5**

Environnement bâti **6**

Technologies de l'information et des communications **8**

Communication, autre que les technologies de l'information et des communications **9**

Acquisition de biens, de services et d'installations **10**

Conception et mise en œuvre de programmes et services **11**

Transport **13**

Consultations **15**

Commentaires **16**

Annexe A : Dispositions des règlements relatifs à l'accessibilité (RTAPH) **18**

Annexe B : Dispositions des règlements relatifs à l'accessibilité (RCA et REPRTA) **25**

Renseignements généraux

Le grand public, les organisations de défense de l'accessibilité, le personnel de contrôle tiers, les partenaires du secteur et les employés de l'ACSTA sont invités à faire part de leurs commentaires sur le Plan d'accessibilité, les rapports d'étape sur l'accessibilité et/ou le processus de consultation en contactant :

Directeur, Affaires organisationnelles, communications et gouvernance
corporateaffairs.affairesorganisationelles@catsa.gc.ca

Il est également possible de communiquer avec l'ACSTA par l'intermédiaire de son site Web, de ses plateformes de médias sociaux, de son numéro sans frais, de sa ligne ATS, en personne ou par la poste.

Numéro sans frais : 1-888-294-2202

Si vous utilisez un ATS, composez le 711 et demandez à être acheminé au 1-888-294-2202.

Adresse postale :
Commentaires sur l'accessibilité – Affaires organisationnelles
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien
99, rue Bank, 6e étage, Ottawa (Ontario) K1P 6B9.

Les commentaires peuvent être soumis anonymement au moyen du formulaire Commentaires sur l'accessibilité, qui se trouve sur le site Web de l'ACSTA.

L'ACSTA fournira, sur demande, toute information relative à son Plan d'accessibilité, à ses rapports d'étape sur l'accessibilité et/ou à son processus de commentaires dans d'autres formats. Un accusé de réception sera fourni de la même manière que les commentaires ont été reçus, sauf demande contraire. Les demandes de documents en braille ou en format audio seront satisfaites dans les 45 jours suivant la demande. Toutes les demandes concernant d'autres formats (gros caractères, copie imprimée) seront satisfaites dans les 15 jours.

Mandat

L'ACSTA est une société d'État mandataire, qui rend compte au Parlement par l'entremise du ministre des Transports. L'ACSTA a pour mandat de fournir des services de contrôle de sûreté à 89 aéroports canadiens désignés, et exécute ce mandat en utilisant un modèle faisant appel à des fournisseurs de services de contrôle tiers.

L'organisation remplit une mission essentielle en matière de sûreté en assurant la circulation sûre et efficace des personnes et des marchandises sur le réseau de transport aérien canadien et à l'échelle internationale, contribuant ainsi à la sécurité nationale et à la croissance économique. Jouant un rôle central dans le système d'aviation du Canada, l'ACSTA est chargée d'exécuter les quatre activités suivantes qui sont prévues dans son mandat :

- **Contrôle préembarquement (CPE).** Contrôle de tous les passagers, ainsi que de leurs bagages de cabine et de leurs effets personnels, avant qu'ils entrent dans la zone sécurisée d'une aérogare.

- **Contrôle des bagages enregistrés (CBE).** Contrôle de tous les bagages enregistrés (ou bagages de soute) des passagers afin de détecter des articles interdits, comme les explosifs, avant qu'ils soient chargés dans un aéronef.
- **Contrôle des non-passagers (CNP).** Le contrôle des non-passagers, tels que le personnel navigant, le personnel de piste et les fournisseurs de services, ainsi que leurs effets personnels – y compris les véhicules et leur contenu – qui pénètrent dans les zones réglementées des principaux aéroports.
- **Carte d'identité pour les zones réglementées (CIZR).** Gestion du système qui utilise des lecteurs biométriques de l'iris et des empreintes digitales pour permettre aux non-passagers d'accéder aux zones réglementées de l'aéroport. L'administration aéroportuaire est l'autorité de dernière instance en matière d'accès aux zones réglementées d'un aéroport.

Mission

L'ACSTA protège le public voyageur en offrant le plus haut niveau de contrôle de sûreté aérienne.

Vision

Le public voyageur et nos partenaires profitent du service de contrôle de sûreté aérienne le plus sûr et de la meilleure expérience client grâce à notre leadership.

Valeurs fondamentales

- **Intégrité :** Nous sommes mus par une forte conviction à l'égard de notre mandat et notre mission. Nous gérons des fonds publics et agissons de façon éthique et transparente afin d'accroître la responsabilisation et la confiance du public.
- **Innovation :** Nous nous engageons fermement à adopter une approche avant-gardiste et des solutions créatives en réponse aux enjeux émergents et évolutifs.
- **Collaboration :** Nous croyons que la collaboration est essentielle au sein de l'organisation, dans l'ensemble de l'industrie aéronautique ainsi qu'avec nos partenaires. Nous tirons parti de nos forces et de notre expérience collective au profit de tous.
- **Inclusivité** : Dans tous les aspects de nos activités, le respect et l'inclusivité sont au cœur de notre approche. Nous sommes des leaders dans la mise en œuvre de mesures significatives visant à offrir une expérience exempte d'obstacles à nos clients, nos agents de contrôle et notre effectif.

Environnement opérationnel

Soutenue par près de 9 000 agents de contrôle, employés dans le cadre de contrats de services avec des entrepreneurs tiers, l'ACSTA assure la sûreté des passagers et des non-passagers qui interagissent avec le système d'aviation civile canadien.

Avec plus de 500 employés à l'échelle nationale, l'ACSTA travaille en étroite collaboration avec les transporteurs aériens, les administrations aéroportuaires, ses fournisseurs de services de contrôle et les organismes locaux d'application de la loi. Elle collabore également avec un certain nombre d'autres ministères et organismes fédéraux, notamment Transports Canada, qui réglemente les opérations de l'aviation civile et les exigences de sûreté connexes.

Le présent rapport d'étape sur l'accessibilité met en lumière l'engagement de l'ACSTA à intégrer l'accessibilité dans ses programmes, ses pratiques, ses politiques et ses services, tant dans ses opérations que dans son milieu de travail.

Engagement de l'ACSTA en matière d'accessibilité

L'ACSTA s'engage à favoriser un milieu de travail inclusif et à assurer une expérience de contrôle de sûreté sans heurts pour tous les Canadiens. 'ACSTA intègre l'accessibilité dans la conception et l'évaluation de ses programmes, pratiques, politiques et services par le biais d'un groupe de travail interfonctionnel interne sur l'accessibilité qui dirige et coordonne les initiatives en la matière à l'échelle de l'organisation.

En collaboration avec des organismes de défense de l'accessibilité et des personnes ayant une expérience vécue du handicap, l'ACSTA s'engage à cerner et à éliminer les obstacles tant sur le lieu de travail que dans le processus de contrôle de sûreté.

Faits saillants des progrès réalisés en 2026

- **Renforcement de la supervision et de la responsabilisation.** À compter du 1er avril 2026, mise en place d'un cadre renforcé de supervision et de production de rapports afin de favoriser l'application uniforme de procédures de contrôle accessibles.
- **Lancement de formations supplémentaires ciblées sur l'accessibilité.** Le 1er juillet 2026, mise en place d'une nouvelle formation sur le contrôle des dispositifs médicaux et des appareils fonctionnels, ainsi que d'une formation de mise à niveau sur le contrôle des personnes à mobilité réduite, à l'intention du personnel de contrôle de première ligne et des employés de l'ACSTA.
- **Amélioration de l'accessibilité en matière d'emploi.** Grâce à un recrutement inclusif, à la mise en œuvre de pratiques d'embauche exemptes d'obstacles, à des partenariats axés sur l'accessibilité et à des initiatives de sensibilisation des employés, l'ACSTA a fait passer la représentation des personnes en situation de handicap au sein de son effectif de 4,6 % au T4 de 2024-2025 à 9,5 % au T2 de 2026-2027.
- **Amélioration du suivi et de l'analyse des plaintes.** Outre l'examen de toutes les plaintes dès leur réception, un groupe de travail interfonctionnel passe en revue les plaintes liées à l'accessibilité tous les trois mois afin de cerner les améliorations à apporter aux formations et aux procédures de contrôle.
- **Réalisation d'une évaluation de l'accessibilité des points de contrôle.** En collaboration avec la Fondation Rick Hansen, l'ACSTA a mené à bien une évaluation de l'environnement de contrôle préembarquement. Les conclusions de l'évaluation serviront de base à l'aménagement de places assises, à la signalisation, aux outils d'interprétation et à la conception des bacs de contrôle. Les conclusions pertinentes ont été partagées avec les partenaires aéroportuaires afin de favoriser des améliorations coordonnées en matière d'accessibilité.
- **Essais de solutions accessibles de retrait des effets personnels.** Poursuite des travaux sur la conception de tables de retrait des effets personnels accessibles, en collaboration avec des personnes ayant une expérience vécue du handicap.
- **Poursuite des améliorations des points de contrôle accessibles.** L'ACSTA a achevé la transition vers la terminologie « Voie familiale et accessible » sur la signalisation et a

commencé à déployer des poteaux à double ruban dans les aéroports concernés, à commencer par l'aéroport international d'Ottawa.
- **Réalisation d'un examen du Programme des facilitateurs.** Un examen complet du Programme des facilitateurs a été mené à bien, et les améliorations qui en découlent seront intégrées à la planification de l'accessibilité de l'ACSTA.

Structure du rapport d'étape

Le présent rapport d'étape présente l'état d'avancement des mesures définies dans le Plan d'accessibilité 2026-2029 afin de soutenir le développement et le maintien d'une organisation accessible. Il décrit les progrès réalisés dans les programmes, politiques, pratiques et services qui ont un impact sur les personnes en situation de handicap. Le rapport suit les domaines prioritaires de l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* :

- l'emploi;
- les technologies de l'information et des communications (TIC);
- les communications, autres que les TIC;
- l'acquisition de biens, de services et d'installations;
- la conception et la mise en œuvre de programmes et de services;
- le transport;
- l'environnement bâti.

Ces points sont les domaines prioritaires définis par la *Loi canadienne sur l'accessibilité* pour l'élimination et le recensement des obstacles pour toutes les personnes, l'objectif étant de créer un Canada sans obstacles d'ici à janvier 2040.

Dispositions des règlements relatifs à l'accessibilité de la LTC

L'ACSTA doit satisfaire à plusieurs exigences opérationnelles, de planification et de rapports en réponse au *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH), au *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles* (RPRTA) et au *Règlement canadien sur l'accessibilité* (RCA). Voir l'annexe A : Dispositions des règlements relatifs à l'accessibilité (RTAPH) et annexe B : Dispositions des règlements relatifs à l'accessibilité (RCA et REPRTA) pour avoir un aperçu des règlements qui s'appliquent à l'ACSTA.

Emploi

Description : L'ACSTA examinera et révisera le Processus d'accommodement en milieu de travail afin de s'assurer qu'elle est conforme à la norme sur l'emploi de Normes d'accessibilité Canada (CAN/ASC 1.1), le cas échéant.

Domaine cible : Politiques

Date d'achèvement prévue : 2026-2027

BPR : Ressources humaines

Mise à jour sur l'état d'avancement : En cours et progresse comme prévu. L'actualisation de la Procédure d'accommodements en milieu de travail est en cours et sera finalisée en 2026-2027.

Description : L'ACSTA examinera et révisera la Procédure d'évaluation ergonomique virtuelle.

Domaine cible : Politiques

Date d'achèvement prévue : 2026-2027

BPR : Ressources humaines

Mise à jour sur l'état d'avancement : En cours et progresse comme prévu. L'actualisation de la Procédure d'évaluation ergonomique virtuelle est en cours et sera finalisée en 2026-2027.

Description : L'ACSTA examinera et révisera la Politique sur les congés d'invalidité de courte durée.

Domaine cible : Politiques

Date d'achèvement prévue : 2026-2027

BPR : Ressources humaines

Mise à jour sur l'état d'avancement : En cours et progresse comme prévu. L'actualisation de la Politique sur les congés d'invalidité de courte durée est en cours et sera finalisée en 2026-2027.

Description : L'ACSTA créera une trousse de recrutement inclusif à l'intention des gestionnaires sur les accommodements et les procédures d'accessibilité disponibles, renforçant ainsi une culture d'inclusion pour les employés qui demandent du soutien.

Domaine cible : Pratiques

Date d'achèvement prévue : 2027-2028

BPR : Ressources humaines

Mise à jour sur l'état d'avancement : En cours et progresse comme prévu. La trousse de recrutement inclusif est en cours d'élaboration et sera finalisée en 2027-2028.

Environnement bâti

Description : L'ACSTA testera et mettra à l'essai des tables de retrait des effets personnels à hauteur réglable pour les passagers.

Domaine cible : Services

Date d'achèvement prévue : 2027-2028

BPR : Opérations, Technologie

Mise à jour sur l'état d'avancement : En cours et progresse comme prévu. L'ACSTA explore actuellement différentes options pour une table de retrait des effets personnels à hauteur réglable qui soit à la fois efficace et sûre, dans le cadre de consultations continues avec des personnes ayant une expérience vécue. Dans l'intervalle, l'ACSTA testera en 2026-2027 une table de retrait des effets personnels à hauteur fixe dotée de caractéristiques d'accessibilité, notamment un espace suffisant pour les genoux, des poignées et un plateau équipé de billes roulantes intégrées pour faciliter le déplacement des bacs lourds.

Description : L'ACSTA explorera la viabilité de balises de signalisation détectables à l'aide d'une canne pour les files d'attente aux points de contrôle.

Domaine cible : Services

Date d'achèvement prévue : 2026-2027

BPR : Opérations, Technologie

Mise à jour sur l'état d'avancement : En cours et progresse comme prévu. L'ACSTA a étudié des éléments physiques d'orientation, notamment des poteaux à double ruban. Les poteaux existants étant remplacés par une version améliorée sur la base des recommandations issues d'un examen interne sur l'accessibilité des points de contrôle, l'ACSTA a jugé la solution viable et déploie actuellement des poteaux à double ruban dans les aéroports dotés de voies familiales et accessibles.

L'ACSTA étudie également des moyens d'intégrer des indicateurs tactiles au sol dans les points de contrôle préembarquement afin d'améliorer l'orientation.

Description : L'ACSTA évaluera l'espace disponible pour les sièges accessibles aux passagers à la zone de retrait des effets personnels de la voie de contrôle.

Domaine cible : Services

Date d'achèvement prévue : 2027-2028

BPR : Opérations, Technologie

Mise à jour sur l'état d'avancement : En cours et progresse comme prévu. L'ACSTA évalue actuellement l'espace disponible et l'impact opérationnel de l'installation de sièges accessibles aux passagers dans la zone de retrait des effets personnels de la voie de contrôle préembarquement.

Description : L'ACSTA achèvera la modernisation de ses bureaux régionaux aux aéroports de Vancouver et de Toronto, conformément aux normes d'accessibilité de l'environnement bâti.

Domaine cible : Services

Date d'achèvement prévue : 2026-2027

BPR : Installations

Mise à jour sur l'état d'avancement : Terminé. L'ACSTA a achevé la modernisation de ses bureaux régionaux aux aéroports internationaux de Vancouver et de Toronto Pearson, assurant ainsi la conformité aux normes d'accessibilité de l'environnement bâti. Ces améliorations comprenaient notamment des couloirs et des passages plus larges, un éclairage DEL à intensité variable, des postes de travail assis-debout et des portes automatiques. Enfin, les cuisines ont été entièrement rénovées avec un accès exempt d'obstacles aux éviers et aux appareils électroménagers.

Description : L'ACSTA examinera la conception et la mise en œuvre d'un système d'orientation accessible à l'administration centrale (p. ex., signalisation).

Domaine cible : Services

Date d'achèvement prévue : 2027-2028

BPR : Installations

Mise à jour sur l'état d'avancement : En cours et progresse comme prévu. L'ACSTA est en train de recruter un spécialiste de l'accessibilité de la signalisation et élabore actuellement l'Énoncé des travaux pour cette initiative. Une évaluation de l'accessibilité des conditions sur place à l'administration centrale de l'ACSTA sera menée au cours de l'exercice 2026-2027 et servira de référence pour tous les sites de bureaux. Cette évaluation débouchera sur une feuille de route exhaustive indiquant les mesures requises, ainsi que des améliorations supplémentaires recommandées à prendre en considération.

Technologies de l'information et des communications

Description : L'ACSTA étudiera la possibilité d'intégrer l'interprétation en langue des signes américaine (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ) sur son site Web externe, notamment sur les pages Carrières, Contactez-nous, Communiqués de presse et Accessibilité.

Domaine cible : Pratiques

Date d'achèvement prévue : 2028-2029

BPR : Communications

Mise à jour sur l'état d'avancement : En cours et progresse comme prévu. La mise en œuvre est prévue pour 2028-2029. À cette date, l'ACSTA a l'intention de faire appel à un service d'interprétation en ASL/LSQ pour les pages Web désignées.

Description : L'ACSTA entreprendra un examen des modèles de documents internes couramment utilisés (notes d'information, formulaires, modèles, etc.) afin de s'assurer qu'ils respectent les normes d'accessibilité numérique.

Domaine cible : Pratiques

Date d'achèvement prévue : 2027-2028

BPR : Communications

Mise à jour sur l'état d'avancement : En cours et progresse comme prévu. Le début de ces travaux est prévu parallèlement aux travaux de mise en œuvre plus larges découlant des modifications apportées au *Règlement canadien sur l'accessibilité*. Il s'agit notamment de veiller à ce que toutes les plateformes numériques destinées aux employés, y compris les modèles de documents internes, soient conformes à la norme CAN/ASC - EN 301 et à la réglementation révisée.

Description : L'ACSTA offrira une formation aux employés actuels sur les fonctionnalités d'accessibilité des outils informatiques disponibles.

Domaine cible : Services

Date d'achèvement prévue : 2027-2028

BPR : Ressources humaines, TI

Mise à jour sur l'état d'avancement : En cours et progresse comme prévu. La portée de la formation est en cours d'examen, et d'autres mesures sont prévues pour 2027-2028.

Description : L'ACSTA examinera la plateforme Web interne (intranet) afin de s'assurer qu'elle est conforme aux directives WCAG 2.1, niveau AA.

Domaine cible : Services

Date d'achèvement prévue : 2027-2028

BPR : Communications, TI

Mise à jour sur l'état d'avancement : En cours et progresse comme prévu. Les modifications apportées au *Règlement canadien sur l'accessibilité* étendent les exigences en matière d'accessibilité aux technologies numériques destinées aux employés. L'ACSTA fait appel à des experts pour obtenir des conseils sur la mise en conformité avec le règlement révisé.

Communication, autre que les technologies de l'information et des communications

Description : En réponse aux commentaires des organisations représentant les personnes en situation de handicap, l'ACSTA a renommé la voie réservée aux familles et aux personnes ayant des besoins spéciaux en voie familiale et accessible. Tous les panneaux et supports de communication dans les aéroports concernés seront mis à jour afin de refléter ce changement.

Domaine cible : Pratiques

Date d'achèvement prévue : 2026-2027

BPR : Communications, Opérations

Mise à jour sur l'état d'avancement : Terminé. Les communications internes et externes ont été mises à jour et la nouvelle signalisation est disponible dans tous les aéroports concernés.

Description : L'ACSTA explorera, mettra à l'essai et testera des aides visuelles afin d'améliorer les communications aux points de contrôle préembarquement.

Domaine cible : Programmes

Date d'achèvement prévue : 2027-2028

BPR : Communications, Opérations

Mise à jour sur l'état d'avancement : En cours et progresse comme prévu. L'ACSTA continue d'étudier des solutions pour améliorer la communication aux points de contrôle, notamment l'utilisation d'aides visuelles pour faciliter le contrôle.

Description : L'ACSTA explorera des outils d'interprétation en ASL/LSQ afin d'améliorer les communications aux points de contrôle.

Domaine cible : Programmes

Date d'achèvement prévue : 2028-2029

BPR : Communications, Opérations

Mise à jour sur l'état d'avancement : En cours et progresse comme prévu. L'ACSTA étudie la possibilité de tester une technologie d'interprétation vidéo à distance en vue de son intégration aux points de contrôle préembarquement, suite à une recommandation issue d'une étude sur l'accessibilité des points de contrôle et de séances de consultation avec diverses organisations représentant les personnes en situation de handicap.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Description : L'ACSTA mettra en place un outil d'acquisition afin de s'assurer que les biens et services achetés sont accessibles aux personnes en situation de handicap et conformes aux normes d'accessibilité du Canada.

Domaine cible : Programmes

Date d'achèvement prévue : 2026-2027

BPR : Acquisitions et contrats

Mise à jour sur l'état d'avancement : Terminé. À compter du 1er janvier 2026, l'ACSTA a mis en œuvre un outil d'acquisition qui incite à prendre en compte les exigences d'accessibilité lors des activités d'acquisition et oriente les utilisateurs vers les directives pertinentes, le cas échéant.

Conception et mise en œuvre de programmes et services

Description : L'ACSTA examinera sa gouvernance interne en matière d'accessibilité afin de s'assurer que l'organisation respecte ses engagements et ses responsabilités visant à améliorer l'accessibilité au travail et aux points de contrôle.

Domaine cible : Politiques

Date d'achèvement prévue : 2028-2029

BPR : Affaires organisationnelles

Mise à jour sur l'état d'avancement : En cours et progresse comme prévu. Ces travaux sont prévus pour 2028-2029 et comprendront l'élaboration d'une politique visant à établir un cadre de gouvernance supplémentaire pour les engagements, les rôles et les responsabilités de l'ACSTA en matière d'accessibilité. Actuellement, l'ACSTA dispose d'un groupe de travail interne et interfonctionnel sur l'accessibilité qui planifie, mène des consultations et pilote les initiatives en matière d'accessibilité.

Description : L'ACSTA fera appel à la Fondation Rick Hansen pour évaluer l'environnement bâti aux points de contrôle, afin d'établir une base de référence pour les améliorations futures.

Domaine cible : Programmes

Date d'achèvement prévue : 2027-2028

BPR : Opérations

Mise à jour sur l'état d'avancement : Terminé. L'ACSTA a mené à bien une évaluation de l'environnement bâti, réalisée par la Fondation Rick Hansen, au T4 de 2025-2026. Les conclusions de cette évaluation servent de base aux modifications apportées au point de contrôle préembarquement, dans le but d'améliorer l'accessibilité pour les passagers. Les conclusions pertinentes ont été partagées avec les partenaires aéroportuaires afin de favoriser la collaboration et d'orienter la mise en œuvre d'améliorations coordonnées en matière d'accessibilité.

Parmi les initiatives proposées pour donner suite aux recommandations, on peut citer l'étude d'une table de retrait des effets personnels à hauteur réglable, des solutions de signalisation, des options de sièges accessibles, des outils d'interprétation en langue des signes (ASL/LSQ) et des modifications de la conception des bacs de contrôle.

L'ACSTA investit dans une formation sur l'accessibilité dispensée par la Fondation Rick Hansen afin de développer une expertise interne et de renforcer l'intégration des considérations d'accessibilité dans la conception et le fonctionnement des points de contrôle.

Description : L'ACSTA mènera une consultation auprès du personnel de contrôle afin de recueillir leurs expériences et leurs commentaires sur le contrôle des passagers en situation de handicap, et utilisera ces informations pour améliorer les procédures de contrôle et la formation.

Domaine cible : Programmes

Date d'achèvement prévue : 2027-2028

BPR : Opérations

Mise à jour sur l'état d'avancement : En cours et progresse comme prévu. L'ACSTA s'emploie à finaliser le contenu de la consultation et commencera à planifier des séances de retour d'expérience.

Description : L'ACSTA étudiera la possibilité de modifier la conception des bacs de contrôle (p. ex., en ajoutant des contrastes de couleurs et des repères visuels/tactiles) à la suite des commentaires formulés par les défenseurs de l'accessibilité.

Domaine cible : Programmes

Date d'achèvement prévue : 2027-2028

BPR : Opérations, Technologie

Mise à jour sur l'état d'avancement : En cours et progresse comme prévu. L'ACSTA étudie actuellement les options de modification de la conception des bacs de contrôle préembarquement, notamment en matière de contraste des couleurs et de repères visuels/tactiles.

Description : L'ACSTA continuera d'offrir une formation appropriée en matière d'accessibilité à ses employés.

Domaine cible : Programmes

Date d'achèvement prévue : Tout au long de la période de planification

BPR : Ressources humaines

Mise à jour sur l'état d'avancement : L'ACSTA continue à offrir des formations sur l'accessibilité à ses employés, y compris une formation obligatoire du personnel sur l'assistance aux personnes en situation de handicap.

Description : L'ACSTA examinera les procédures de contrôle et la formation du personnel des fournisseurs de services de contrôle, en se basant sur les données relatives aux plaintes enregistrées.

Domaine cible : Politiques

Date d'achèvement prévue : Tout au long de la période de planification

BPR : Opérations

Mise à jour sur l'état d'avancement : Sur la base des données relatives aux réclamations liées à l'accessibilité, l'ACSTA a recensé des possibilités d'amélioration des procédures de contrôle et de la formation. L'ACSTA a ensuite consulté des personnes ayant une expérience vécue du handicap afin d'éclairer l'élaboration d'une nouvelle formation sur le contrôle des dispositifs médicaux et des appareils fonctionnels, ainsi qu'une formation de mise à niveau sur le contrôle des personnes à mobilité réduite. La formation a été lancée le 1er juillet 2026 à l'intention du personnel de contrôle de première ligne, des employés de l'ACSTA et des employés chargés des politiques et de la prise de décision.

L'ACSTA dispose d'un groupe de travail qui examine chaque trimestre les données relatives aux plaintes liées à l'accessibilité afin de trouver de nouvelles améliorations à apporter à la formation et aux procédures de contrôle.

Transport

Description : L'ACSTA continuera de collaborer avec ses partenaires de l'industrie afin de faciliter le transport sans obstacle des passagers dans le réseau de transport aérien.

Domaine cible : Pratiques

Date d'achèvement prévue : Tout au long de la période de planification

BPR : Affaires organisationnelles, Opérations

Mise à jour sur l'état d'avancement : L'ACSTA continue de collaborer avec ses partenaires du secteur sur des initiatives d'accessibilité portant sur des priorités communes, notamment la communication et la cohérence de l'ensemble du parcours de voyage. Elle est membre du Comité technique sur les voyages accessibles de Normes d'accessibilité Canada et du Comité interministériel sur les transports aériens accessibles, aux côtés de partenaires du secteur. L'ACSTA participe également au Groupe de référence du secteur des transports du Conseil des Canadiens avec déficiences et contribue à la recherche sur le parcours de voyage de bout en bout, notamment à une récente étude de l'Université d'Ottawa sur les expériences des personnes atteintes de démence voyageant dans les aéroports. Cette collaboration aide l'Administration à intégrer des points de vue diversifiés, à partager des pratiques efficaces et à favoriser une expérience de voyage plus accessible, cohérente et digne pour les personnes en situation de handicap.

Description : L'ACSTA intégrera les considérations relatives à l'accessibilité dans sa Politique sur les dépenses de voyages, d'accueil, de conférences et d'événements afin de garantir des options de transport et d'hébergement inclusives pour les employés en situation de handicap.

Domaine cible : Politiques

Date d'achèvement prévue : 2027-2028

BPR : Services financiers

Mise à jour sur l'état d'avancement : En cours et progresse comme prévu. L'ACSTA intégrera les considérations d'accessibilité dans sa Politique sur les dépenses de voyages, d'accueil, de

conférences et d'événements lors de la révision prévue de cette politique en 2027-2028. Ce calendrier permettra de prendre en compte les exigences d'accessibilité liées aux options de transport et d'accommodement inclusives pour les employés en situation de handicap dans le cadre du processus établi de révision et de renouvellement de la politique.

Description : L'ACSTA poursuivra ses échanges d'information avec les organismes de défense des droits des personnes en situation de handicap afin de veiller à ce que les procédures et les processus soient clairs pour ces personnes, et ce, tout au long de leur parcours de transport.

Domaine cible : Pratiques

Date d'achèvement prévue : Tout au long de la période de planification

BPR : À l'échelle de l'organisation

Mise à jour sur l'état d'avancement : En 2026, l'ACSTA a collaboré avec des organisations de défense de l'accessibilité, des personnes en situation de handicap, des organismes de réglementation et des partenaires du secteur des transports afin de partager des informations et d'améliorer la clarté des procédures et des services de contrôle. Cette collaboration a notamment pris la forme d'une participation au Groupe de référence sur les transports du Conseil des Canadiens avec déficiences et au Comité technique de Normes d'accessibilité Canada. L'ACSTA a également intégré les commentaires reçus dans ses formations, ses procédures opérationnelles, ses communications, ses processus de traitement des réclamations et les améliorations prévues aux points de contrôle.

Description : L'ACSTA continuera de collaborer avec Transports Canada afin de trouver des solutions pour les procédures de contrôle réglementées qui créent actuellement des obstacles pour les personnes en situation de handicap.

Domaine cible : Pratiques

Date d'achèvement prévue : Tout au long de la période de planification

BPR : Opérations, Technologie

Mise à jour sur l'état d'avancement : L'ACSTA collabore en permanence avec Transports Canada sur les questions liées à l'accessibilité. Elle a fourni à Transports Canada les résultats de tests et la rétroaction de diverses communautés de personnes en situation de handicap afin d'appuyer la promotion de réglementations inclusives.

Consultations

Consultation auprès d'organisations de défense de l'accessibilité et de partenaires du secteur

Du 30 octobre au 30 novembre 2026, l'ACSTA a consulté des organisations de défense de l'accessibilité, des personnes ayant une expérience vécue du handicap et des partenaires du secteur, afin de recueillir des commentaires sur l'avancement du Plan d'accessibilité. Ces groupes ont reçu le rapport d'étape dans des formats accessibles sur demande et ont été encouragés à le partager avec leurs membres et leurs réseaux.

L'ACSTA a inclus les organismes suivants dans sa consultation ciblée auprès des groupes :

- Air Canada
- Able and Available
- Société Alzheimer de Montréal
- Autisme Canada
- Sans barrière Canada
- Breaking Down Barriers Independent Living Resource Center
- Agence des services frontaliers du Canada
- Association des Sourds du Canada
- Conseil des aéroports du Canada
- Conseil canadien des aveugles
- Coalition nationale des utilisateurs de chiens guides et d'assistance
- INCA
- Intégration communautaire Ontario
- Conseil des Canadiens avec déficiences
- Dementia Society of Ottawa and Renfrew County
- Partenariat en accès, informations et ressources d'emploi
- Association de la fibromyalgie du Canada
- Inclusion Canada
- Kéroul
- La Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec
- Vivre, Travailler, Jouer
- Conseil national des lignes aériennes du Canada
- Ontario Disability Employment Network
- La Ottawa Disability Coalition
- Personnes d'abord du Canada
- Race & Disability Canada
- Lésions médullaires Canada
- Lésions médullaires Ontario
- Transports Canada

Consultation du personnel de l'ACSTA

Les employés ont été informés de la consultation via l'intranet et invités à donner leur avis en utilisant les mêmes mécanismes que le grand public et les groupes représentant les intérêts des personnes en situation de handicap.

Consultation du personnel de contrôle

La Direction générale des opérations de l'ACSTA a collaboré avec les fournisseurs de services de contrôle afin de s'assurer que le personnel de contrôle était informé de la possibilité de consulter le Plan d'accessibilité de l'ACSTA. Le personnel de contrôle a été orienté vers le Plan sur le réseau interne de l'ACSTA.

Consultations continues

Conformément au principe « Rien sur nous sans nous », l'ACSTA collabore et coopère en permanence avec les organisations de défense de l'accessibilité, ainsi qu'avec des personnes ayant une expérience vécue du handicap, dans le cadre d'initiatives tout au long de la période de planification. Cela comprend des évaluations et des consultations continues sur les procédures de formation et d'exploitation afin de tenir compte des commentaires des passagers en situation de handicap en matière d'accessibilité. L'ACSTA continuera à collaborer avec le public, le personnel de contrôle sous contrat, ses propres employés, les organisations de défense de l'accessibilité et les personnes ayant une expérience vécue du handicap afin de soutenir la mise en œuvre du Plan d'accessibilité. L'organisation travaillera et collaborera avec les détenteurs de droits et les passagers en situation de handicap afin de déterminer les pratiques exemplaires en matière de consultation et de donner un préavis des activités de sensibilisation lorsque cela est possible.

Mise en œuvre de la rétroaction de la consultation

Tous les commentaires reçus dans le cadre de la consultation publique sur le rapport d'étape sur l'accessibilité de l'ACSTA ont été examinés, évalués et traités, au besoin, par un groupe de travail interfonctionnel responsable de l'élaboration et de la gestion du plan d'accessibilité.

Commentaires

L'ACSTA accueille favorablement les commentaires sur son Plan d'accessibilité et la mise en œuvre de ses mesures de suivi.

Les membres du public peuvent donner leur avis sur :

- le contenu du Plan d'accessibilité;
- la mise en œuvre par l'ACSTA des mesures prévues dans son plan d'accessibilité;
- les obstacles rencontrés par les personnes qui interagissent avec l'ACSTA ;
- toute autre question relative à ce plan et aux règlements connexes.
- proposer de nouveaux moyens d'améliorer l'accessibilité;
- tenir l'ACSTA responsable du plan d'action et des engagements en matière d'accessibilité dans le cadre du plan d'accessibilité.

Le grand public, les organisations de défense de l'accessibilité, le personnel de contrôle tiers, les partenaires du secteur et les employés de l'ACSTA sont invités à faire part de leurs

commentaires sur le Plan d'accessibilité, les rapports d'étape sur l'accessibilité et/ou le processus de consultation en contactant :

Directeur, Affaires organisationnelles, communications et gouvernance

corporateaffairs.affairesorganisationelles@catsa.gc.ca

Il est également possible de communiquer avec l'ACSTA par l'intermédiaire de son site Web, de ses plateformes de médias sociaux, de son numéro sans frais, de sa ligne ATS, en personne ou par la poste.

Numéro sans frais : 1-888-294-2202

Si vous utilisez un ATS, composez le 711 et demandez à être acheminé au 1-888-294-2202.

Adresse postale :
Commentaires sur l'accessibilité – Affaires organisationnelles
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien
99, rue Bank, 6e étage, Ottawa (Ontario) K1P 6B9

Les commentaires peuvent être soumis anonymement au moyen du formulaire Commentaires sur l'accessibilité, qui se trouve sur le site Web de l'ACSTA.

L'ACSTA fournira, sur demande, toute information relative à son Plan d'accessibilité, à ses rapports d'étape sur l'accessibilité et/ou à son processus de commentaires dans d'autres formats. Un accusé de réception sera fourni de la même manière que les commentaires ont été reçus, sauf demande contraire. Les demandes de documents en braille ou en format audio seront satisfaites dans les 45 jours suivant la demande. Toutes les demandes concernant d'autres formats (gros caractères, copie imprimée) seront satisfaites dans les 15 jours. Dans le cadre du cycle de rétroaction, l'ACSTA examine également les plaintes liées à l'accessibilité afin d'orienter les améliorations continues.

Consciente de l'obligation de rendre compte des progrès accomplis, l'ACSTA expliquera comment elle a tenu compte des commentaires reçus et communiquera cette information tant à l'interne qu'à l'externe.

Suivi et analyse des plaintes en matière d'accessibilité

La Stratégie de suivi et d'analyse des plaintes liées à l'accessibilité de l'ACSTA améliore la manière dont ces plaintes sont reçues, classées, examinées et utilisées pour repérer les obstacles lors des contrôles de sûreté. Les données relatives aux plaintes en matière d'accessibilité sont examinées tous les trois mois par les équipes chargées de la formation, de l'expérience client, de la communication et des opérations. Les conclusions contribuent à améliorer la formation, les procédures de contrôle, les politiques et la communication.

Cette stratégie s'appuie sur des consultations menées auprès d'organisations de défense de l'accessibilité et de passagers ayant une expérience vécue du handicap. Ces retours ont permis de mettre en place un processus de traitement des plaintes plus accessible, comprenant notamment la désignation d'un coordonnateur dédié pour chaque plainte, ainsi que des mises à jour lorsque le délai de réponse risque de dépasser la norme de service de 30 jours.

Annexe A : Dispositions des règlements relatifs à l'accessibilité (RTAPH)

Article	Obligations de l'ACSTA en vertu du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH)
Renseignements généraux – Formats alternatifs art. 4	Lorsque l'ACSTA met à la disposition du public des informations sur un service ou une installation liés au transport, elle doit s'assurer que : • si les renseignements sont mis à disposition dans un format électronique, ce format est compatible avec les technologies d'adaptation destinées à aider les personnes en situation de handicap; • si les renseignements ne sont disponibles que sur papier, ils sont fournis sur demande, en gros caractères, en braille ou dans un format électronique; • si les renseignements sont mis à disposition dans un format audio, ils sont fournis sur demande, dans un format visuel; • si les renseignements sont mis à disposition dans un format visuel, ils sont fournis sur demande, dans un format audio. Lorsqu'une demande est faite, l'ACSTA doit fournir sans délai les renseignements dans le format demandé.
Renseignements à publier art. 5	L'ACSTA doit publier, notamment sur son site Web, les renseignements suivants : • un avis indiquant que l'ACSTA est assujettie au *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* et aux dispositions du Règlement qui s'appliquent à l'ACSTA (parties 1 et 5, par. 4-22, art. 232, 233, 235); • les services que l'ACSTA offre aux personnes en situation de handicap et toutes les conditions qui s'appliquent à ces services; • les services de résolution des plaintes offerts par l'ACSTA et la façon dont un passager peut accéder à ces services.
Communication art. 6	L'ACSTA doit veiller à ce que son personnel qui interagit avec les passagers dans l'exercice de ses fonctions tienne compte des éléments suivants lorsqu'il communique avec une personne en situation de handicap : • la nature du handicap de la personne, en particulier si elle est aveugle ou sourde ou si elle a un autre handicap visuel ou auditif ou si elle a un handicap de communication; • si la personne utilise un appareil d'assistance pour l'aider à entendre, voir ou communiquer; • s'il existe des méthodes de communication qui peuvent être utilisées par la personne ou qui peuvent faciliter la communication avec elle, comme un système de communication améliorée ou alternative, le langage des signes ou un langage clair, concis et simple.

Article	Obligations de l'ACSTA en vertu du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH)
Système téléphonique art. 7	Si l'ACSTA met à la disposition du public un numéro de téléphone qui peut être utilisé pour obtenir des informations sur ses services ou installations liés au transport, elle doit : • offrir aux personnes sourdes ou souffrant d'une autre déficience auditive, ou qui ont une déficience de communication, la possibilité de faire ces choses au moyen d'un courriel ou d'un service de relais téléphonique ou vidéo d'un tiers; • publier, chaque fois qu'elle affiche un numéro de téléphone qui peut être utilisé pour faire ces choses, avec ce numéro de téléphone, une description de la façon dont une personne peut accéder aux services mentionnés ci-dessus, notamment l'adresse électronique de l'ACSTA et le numéro de téléphone du tiers pour le service de relais téléphonique ou de relais vidéo.
Site Web art. 8-9	Si l'ACSTA met à la disposition du public un site Web pouvant être utilisé pour obtenir ses coordonnées, elle doit : • offrir aux personnes en situation de handicap la possibilité de faire ces choses au moyen d'un système de communication qui ne nécessite pas l'utilisation d'un site Web, par exemple au moyen d'un téléphone, d'un courriel ou d'un service de relais téléphonique ou vidéo d'une tierce partie; • publier, chaque fois qu'elle affiche l'adresse du site Web qui peut être utilisé pour faire ces choses, avec cette adresse de site Web, une description de la façon dont une personne peut accéder aux services mentionnés ci-dessus, notamment le numéro de téléphone et l'adresse électronique de l'ACSTA et le numéro de téléphone du tiers pour le service de relais téléphonique ou de relais vidéo. L'ACSTA doit veiller à ce que chaque site Web (y compris les sites Web et les applications mobiles) qu'elle possède, exploite ou contrôle et qui est accessible au public réponde aux exigences de conformité de niveau AA définies dans les directives sur l'accessibilité du contenu Web.
Annonces publiques à l'intérieur des aérogares art. 10	Si l'ACSTA fait une annonce publique concernant la sûreté ou la sécurité à l'intérieur d'une aérogare, elle doit faire cette annonce dans un format audio et visuel.
Bornes libre-service automatisées art. 11-12 **En vigueur : 25 juin 2023** par. 243(2)	Si l'ACSTA possède, exploite ou contrôle les composantes matérielles d'une borne libre-service automatisée mise à la disposition du public dans un terminal, ou si elle possède, exploite ou contrôle les composantes logicielles d'une telle borne, elle doit s'assurer que les composantes matérielles ou les composantes logicielles, selon le cas, répondent aux exigences énoncées dans les clauses 1.4 et 3 à 7 des annexes B et C, à l'exclusion des notes accompagnant ces clauses, de la Norme nationale du Canada

Article	Obligations de l'ACSTA en vertu du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH)
	CAN/CSA-B651.2-07 (R2017) (https://www.csagroup.org/wp-content/uploads/B651_2-07FR_ACC.pdf) Si l'ACSTA possède, exploite ou contrôle les composants matériels d'un kiosque libre-service automatisé qui est mis à la disposition du public dans un terminal, elle doit s'assurer que ce kiosque est reconnaissable visuellement et tactilement par un symbole international d'accès qui est apposé à l'avant de l'appareil.
Bornes libre-service automatisées art. 13-14	L'ACSTA doit, à la demande d'une personne handicapée, l'aider, sans délai, à utiliser une borne libre-service automatisée mentionnée ci-dessus. L'ACSTA doit s'assurer qu'une borne libre-service automatisée mentionnée ci-dessus est en bon état de fonctionnement et est correctement entretenue. Si la borne libre-service automatisée n'est pas en bon état de fonctionnement, l'ACSTA doit veiller à ce qu'elle soit réparée dès que possible et, d'ici à ce que ce soit fait, l'ACSTA doit fournir les services suivants à une personne handicapée : • diriger la personne vers la borne libre-service automatisée en état de marche le plus proche qui offre le même service que celui fourni par la borne qui n'est pas en bon état de marche et, à la demande de la personne, l'aider à utiliser cette borne; • permettre à la personne d'aller à l'avant de la file d'attente à un comptoir où elle recevra le même service que celui fourni par la borne libre-service automatisée qui n'est pas en bon état de fonctionnement.
Formation obligatoire du personnel pour aider les personnes en situation de handicap art. 15-19	Formation générale Les membres du personnel qui peuvent être appelés à interagir avec le public ou à participer à la prise de décisions ou à l'élaboration de politiques ou de procédures en rapport avec les exigences du présent Règlement doivent recevoir une formation qui leur procure un niveau adéquat de connaissances et de compétences pour s'acquitter de ces fonctions, notamment une formation sur les exigences du présent Règlement et les politiques et procédures de l'ACSTA à l'égard des personnes en situation de handicap. La formation doit fournir un niveau de connaissances adéquat en ce qui concerne : • le principe selon lequel toute personne doit être traitée avec dignité, quel que soit son handicap; • le principe selon lequel toutes les personnes doivent avoir la même possibilité de mener la vie dont elles sont capables et désireuses de mener, indépendamment de leur handicap ou

Article	Obligations de l'ACSTA en vertu du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH)
	de l'interaction de leur handicap avec leurs caractéristiques personnelles et sociales; • le principe selon lequel toutes les personnes doivent avoir un accès sans obstacle à une participation pleine et égale à la société, quel que soit leur handicap; • le principe selon lequel toutes les personnes doivent disposer d'options significatives et être libres de faire leurs propres choix, avec un soutien si elles le souhaitent, quel que soit leur handicap; • les différents types d'obstacles qui peuvent entraver l'égalité d'accès aux services de transport pour les personnes en situation de handicap; • les différents types d'assistance dont peuvent avoir besoin les personnes en situation de handicap et les obligations de l'ACSTA par rapport à ces besoins, notamment (1) le type d'assistance qu'elle doit fournir aux personnes en situation de handicap, et (2) les appareils d'assistance qui sont couramment utilisés par les personnes en situation de handicap et les méthodes de communication qui peuvent être utilisées par les personnes en situation de handicap ou qui peuvent faciliter la communication avec elles, comme un système de communication amélioré ou de rechange, le langage des signes ou un langage clair, concis et simple; • la communication avec les personnes en situation de handicap conformément à l'article 6 du règlement (Communication, ci-dessus) et comment interagir avec elles de manière à respecter leur autonomie et leur dignité; • le rôle d'une personne de soutien; • le rôle et les besoins d'un chien d'assistance. <u>Aide physique</u> Le personnel qui peut être amené à fournir une assistance physique à une personne en situation de handicap dans le cadre de l'exercice de ses fonctions doit recevoir une formation qui lui assure un niveau de connaissances et de compétences adéquat pour exercer ces fonctions, notamment une formation sur la manière de : • demander à la personne de vous indiquer la méthode d'assistance qu'elle préfère et toute autre mesure dont elle pourrait avoir besoin pour assurer sa sécurité et son confort; • manipuler les aides à la mobilité pour franchir les portes et sur les surfaces irrégulières et à plusieurs niveaux, les marches, les bordures et les ascenseurs; • transférer la personne entre sa propre aide à la mobilité et une aide à la mobilité fournie par l'ACSTA et entre une aide à la mobilité et le siège du passager de la personne, notamment l'exécution de techniques de levage appropriées pour effectuer divers types de transferts de la personne en tenant

Article	Obligations de l'ACSTA en vertu du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH)
	compte au maximum de sa dignité, de sa sécurité et de son confort; • guider et orienter une personne dont la déficience affecte la mobilité; • aider une personne ayant des limitations d'équilibre, d'agilité ou de coordination qui affectent sa mobilité. <u>Manipuler les aides à la mobilité</u> Le personnel qui peut être amené à manipuler des aides à la mobilité dans le cadre de l'exercice de ses fonctions doit recevoir une formation lui permettant d'acquérir un niveau de connaissances et de compétences adéquat pour exercer ces fonctions, notamment en ce qui concerne : • les différents types d'aides à la mobilité; • les exigences et les méthodes appropriées pour le transport et le stockage des aides à la mobilité, notamment le démontage, l'emballage, le déballage et le réassemblage des aides à la mobilité. <u>Utilisation d'équipement spécial ou aide avec ce dernier</u> Le personnel qui peut être amené à utiliser, ou à aider une personne en situation de handicap à utiliser, un équipement spécial dans le cadre de l'exercice de ses fonctions doit recevoir une formation lui permettant d'acquérir un niveau de connaissances et de compétences suffisant pour exercer ces fonctions. Les « *équipements spéciaux* » comprennent les dispositifs de télécommunication pour les personnes sourdes ou souffrant d'une autre déficience auditive, tout dispositif de changement de niveau (p. ex., les ascenseurs ou les rampes), l'alimentation électrique à bord, un dispositif pour le raccordement des systèmes respiratoires auxiliaires à bord, un système de divertissement à bord qui est accessible aux personnes en situation de handicap et une borne libre-service automatisée qui est accessible aux personnes en situation de handicap.
Formation – Généralités art. 20, 21	L'ACSTA doit exercer les responsabilités suivantes : • Le personnel a suivi une formation adaptée aux exigences de ses fonctions dans les 60 jours suivant le jour où le membre assume ces fonctions; • Tous les membres du personnel qui n'ont pas suivi la formation adaptée aux exigences de leurs fonctions les remplissent sous la supervision directe d'une personne qui a suivi cette formation; • Tous les membres du personnel ayant suivi la formation requise reçoivent également, au moins une fois tous les trois ans, une formation d'appoint adaptée aux exigences de leurs fonctions.

Article	Obligations de l'ACSTA en vertu du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH)
Devoir d'informer le personnel art. 22	Lorsque l'ACSTA introduit une nouvelle politique, procédure ou technologie concernant les personnes en situation de handicap ou offre un nouveau service ou une nouvelle installation de transport pour aider les personnes en situation de handicap, elle doit, dès que possible, informer le personnel de cette nouvelle information, à moins qu'elle ne soit pas pertinente aux exigences de leurs fonctions.
Préparation des programmes de formation art. 23	L'ACSTA doit mettre en œuvre et maintenir chaque programme de formation du personnel conformément aux exigences suivantes : • Le programme de formation doit comprendre les renseignements énoncés à l'annexe 1 du règlement; • Le programme de formation doit pouvoir être examiné par l'Office des transports du Canada; • Toute nouvelle information visée à l'article 22 (ci-dessus) doit être incorporée au programme de formation dès que possible. L'ACSTA doit consulter des personnes en situation de handicap lors de l'élaboration de chaque programme de formation et des principales méthodes de formation. L'ACSTA doit, dès que possible, mettre à la disposition de toute personne qui en fait la demande de l'information sur un programme de formation figurant à l'annexe 1, à l'exception des renseignements personnels ou commerciaux confidentiels.
Services d'aide aux personnes en situation de handicap art. 232	Pendant le processus de contrôle de sûreté, l'ACSTA doit, à la demande d'une personne en situation de handicap, fournir sans délai les services suivants : • Accélérer le processus de contrôle de sûreté en dirigeant la personne, et toute personne de soutien voyageant avec elle, vers l'avant d'une file ou vers toute autre file destinée à accélérer le processus de contrôle de sûreté; • Permettre à un représentant d'un transporteur aérien ou à une personne munie d'un laissez-passer de sécurité délivré par un transporteur aérien ou l'aéroport d'accompagner la personne au point de contrôle de sûreté; • Aider la personne à franchir les étapes du processus de contrôle de sûreté, notamment en lui fournissant des indices verbaux ou visuels ou des instructions supplémentaires; • Aider la personne à placer ses bagages de cabine et ses effets personnels sur une courroie de contrôle et à les récupérer.
Dispositifs d'aide, personnes de soutien ou chiens d'assistance	L'ACSTA doit, lors du contrôle d'une personne en situation de handicap qui utilise un appareil fonctionnel ou qui voyage avec une personne de soutien ou un chien d'assistance, faire un effort raisonnable pour effectuer le contrôle simultanément avec le contrôle

Article	Obligations de l'ACSTA en vertu du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH)
art. 233	de l'appareil fonctionnel, de la personne de soutien ou du chien d'assistance de la personne, selon le cas. Si l'ACSTA retire un appareil d'assistance à une personne en situation de handicap pour un contrôle distinct, elle doit immédiatement rendre l'appareil d'assistance à la personne après le contrôle. Si l'ACSTA retire un appareil fonctionnel qui est une aide à la mobilité à une personne en situation de handicap pour un contrôle distinct, l'ACSTA doit offrir une chaise à la personne pendant le contrôle de l'aide à la mobilité.
Signalisation art. 235	Dans les zones d'une aérogare qui servent au contrôle de sûreté, l'ACSTA doit, en ce qui concerne la signalisation qu'elle contrôle, veiller à ce que cette signalisation : • soit située à des endroits stratégiques de ces zones, par exemple près des toilettes et des sorties; • soit placée de manière à éviter les zones d'ombre et les reflets, et à avoir une surface non éblouissante; • soit d'une couleur qui contraste avec l'arrière-plan; • exception concernant la signalisation électronique qui répond aux exigences énoncées dans les clauses 4.5.3 à 4.5.7 de la norme CSA B651-18 (https://www.csagroup.org/wp-content/uploads/B651-18FR.pdf). L'ACSTA doit s'assurer que la signalisation électronique : • comporte des lettres, des chiffres, des symboles et des pictogrammes qui défilent lentement à l'écran et dont la couleur contraste avec celle du fond, mais qui ne sont pas en rouge sur fond noir; • satisfait aux exigences énoncées dans les clauses 4.5.3 à 4.5.5 de la norme CSA B651-18 (https://www.csagroup.org/wp-content/uploads/B651-18FR.pdf).

Annexe B : Dispositions des règlements relatifs à l'accessibilité (RCA et REPRTA)

Article	Exigences pour l'ACSTA du *Règlement canadien sur l'accessibilité* (RCA) et du *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles* (REPRTA)
Contenu et forme du plan RCA, par. 5(1), (2) et (3) REPRTA, par. 4(1), (2) et (3)	Le Plan d'accessibilité doit comprendre les rubriques suivantes : • Généralités (comprend le titre du poste de la personne désignée pour recevoir les commentaires au nom de l'ACSTA, et la manière dont le public peut communiquer avec l'ACSTA, notamment l'adresse postale, le numéro de téléphone et l'adresse de courriel); • Une rubrique pour chaque domaine visé aux alinéas 47(1)*a)*, 56(1)*a*), 65(1)*a*) ou 69(1)*a*) de la *Loi*. • Consultations (comprend la manière dont l'ACSTA a mené un processus de consultation avec des membres du public).
Publication RCA, par. 6(1) REPRTA, par. 5(1)	L'ACSTA doit publier son plan d'accessibilité dans un format qui répond au niveau de conformité AA, tel que défini dans les Directives d'accessibilité au contenu Web (DACW). L'ACSTA doit publier son plan d'accessibilité sur ses sites Web publics et internes, soit directement sur la page d'accueil, soit à partir d'un hyperlien sur la page d'accueil.
Obligation de participer à un processus de consultation RCA, par. 5(3)	L'ACSTA doit consulter des personnes en situation de handicap dans le cadre de la préparation de son plan d'accessibilité, et la manière de les consulter doit être décrite dans le plan d'accessibilité.
Mise à jour du plan RCA, art. 4 REPRTA, par. 3(3)	L'ACSTA doit mettre à jour son plan d'accessibilité au plus tard 36 mois après la date de sa première publication.
Obligation de rendre le plan disponible sur demande RCA, art. 8 REPRTA, par. 7 (1), (2)	L'ACSTA doit rendre son plan d'accessibilité disponible sur demande, dans le format prescrit par la réglementation et indiqué dans la demande, à savoir : • format imprimé; • gros caractères; • braille; • audio; • format électronique compatible avec les technologies d'adaptation destinées à aider les personnes en situation de handicap. Les délais pour chaque format peuvent varier. Les demandes de plan en braille ou en format audio doivent être satisfaites dans les 45 jours suivant la demande. Les demandes de plan dans tout autre format doivent être remplies dans les 15 jours suivant la demande initiale.

Article	Exigences pour l'ACSTA du *Règlement canadien sur l'accessibilité* (RCA) et du *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles* (REPRTA)
Obligation de notification RCA, art. 7 REPRTA, art. 6	L'ACSTA doit informer le commissaire à l'accessibilité et l'Office des transports du Canada de la publication de son plan d'accessibilité dans les 48 heures suivant sa publication. Cette notification doit être faite par courrier électronique ou d'autres moyens électroniques, et inclure l'adresse URL du plan d'accessibilité, un hyperlien ou l'adresse postale des lieux d'affaires où le plan d'accessibilité a été publié.
Processus de rétroaction RCA, par. 9 (1), (2), (3), (4), (5), (6) REPRTA, par. 8 (1), (2), (3), (4)	L'ACSTA doit désigner une personne responsable de la réception de la rétroaction sur le plan d'accessibilité et doit s'assurer que le processus permet de fournir une rétroaction anonyme. L'ACSTA doit s'assurer que les commentaires peuvent être fournis par courrier, téléphone, courrier électronique ou tout autre moyen par lequel l'organisme communique avec le public. L'ACSTA doit inclure un accusé de réception dans le cadre du processus de rétroaction, sauf lorsque la rétroaction est fournie de façon anonyme. L'accusé de réception doit être fourni de la même manière que la rétroaction a été reçue. L'ACSTA doit rendre disponible une description de son processus de rétroaction. La description doit respecter les mêmes exigences en matière de format que le plan d'accessibilité (c.-à-d. être disponible dans un certain nombre de formats). L'ACSTA doit fournir la description de son processus de rétroaction sur demande, conformément aux échéances suivantes : • Dans le cas des formats en braille ou audio, dans les 45 jours suivant la demande; • Dans le cas de tout autre format, dans les 15 jours suivant la demande.
Publication RCA, par. 10(1) et art. 11 REPRTA, par. 9(1), (2), (3) et (4) REPRTA, par. 10(1), (2) et (3)	L'ACSTA doit publier son processus de rétroaction sur le plan d'accessibilité dans un format qui répond au niveau de conformité AA, tel que défini dans les Directives d'accessibilité au contenu Web (DACW). L'ACSTA doit publier son processus de rétroaction sur le plan d'accessibilité sur ses sites Web publics et internes, soit directement sur la page d'accueil, soit à partir d'un hyperlien sur la page d'accueil. La description du processus de rétroaction sur le plan d'accessibilité de l'ACSTA doit être publiée le même jour que le plan d'accessibilité initial ou toute mise à jour ultérieure, selon le cas.

Article	Exigences pour l'ACSTA du *Règlement canadien sur l'accessibilité* (RCA) et du *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles* (REPRTA)
	Si l'ACSTA apporte une modification à son processus de rétroaction, elle doit publier une description du nouveau processus dès que possible. Le processus de rétroaction publié est soumis aux mêmes exigences en matière de format que le plan d'accessibilité. En outre, les membres du public peuvent demander des copies du processus de rétroaction. Ces demandes sont soumises aux mêmes règles que le plan d'accessibilité.
Obligation de notification RCA, art. 12 REPRTA, art. 11	L'ACSTA doit informer le commissaire à l'accessibilité et l'Office des transports du Canada de la publication de la description de son processus de rétroaction sur le plan d'accessibilité dans les 48 heures suivant la publication. Cette notification doit être faite par courrier électronique ou d'autres moyens électroniques, et inclure l'adresse URL de la description, un hyperlien ou l'adresse postale des lieux d'affaires où cette description a été publiée.