



**NIEUPORT**  
AVIATION

**2026**

**RAPPORT D'ÉTAPE SUR  
L'ACCESSIBILITÉ**

# Table des matières

Introduction ..... 03

Message de la direction ..... 04

Emploi ..... 05

Technologies de l'information et des communications (TIC) ..... 06

Communication (autre que les TIC) ..... 07

Approvisionnement en biens, services et installations ..... 08

Conception et prestation des programmes et services ..... 09

Transport ..... 10

Environnement ..... 11

À propos de Nieuport Aviation et de ses partenaires ..... 12

Dispositions des règlements sur l'accessibilité de l'Office  
des transports du Canada ..... 15

Processus de rétroaction et consultations ..... 16

Progrès généraux réalisés ..... 18

# Introduction

## Améliorer l'accessibilité tout au long du parcours passager

Nieuport reconnaît que toutes les personnes devraient pouvoir se déplacer dans l'aérogare avec confort, dignité et autonomie. L'accessibilité constitue un élément essentiel de la façon dont Nieuport conçoit ses installations, fournit ses services et répond aux besoins diversifiés des collectivités qu'elle dessert.

Le présent rapport d'étape décrit les mesures mises en œuvre afin d'éliminer et de prévenir les obstacles à l'accessibilité tout au long du parcours passager — notamment en ce qui concerne la communication de l'information, la prestation des services et l'aménagement des espaces. Il rend compte des progrès réalisés à ce jour et des améliorations en cours dans le cadre du Plan d'accessibilité de Nieuport.

Nieuport considère l'accessibilité comme un engagement continu. En tenant compte de la rétroaction des passagers, des employés et des partenaires, l'organisation continue de cerner les priorités d'amélioration et d'appuyer des expériences de déplacement sécuritaires, fluides et inclusives pour toutes les personnes.



**Nieuport reconnaît l'importance de la simplicité, de la commodité et de l'inclusion et s'efforce de créer une expérience accessible et sans obstacles pour l'ensemble des personnes utilisatrices de l'aérogare.**

# Message de la direction



**Eve Wiggins**

Chief Operating Officer

## Expectations that have been successfully achieved

Au cours des deux premières années de notre Plan d'accessibilité, nous nous sommes concentrés sur l'établissement de bases solides, en mettant l'accent sur les aspects que nous pouvons directement influencer et en mettant en place les politiques, processus et pratiques appropriés. Ce travail préparatoire a été essentiel pour passer de l'intention à l'action et pour assurer une approche cohérente de l'accessibilité à l'échelle de l'organisation.

Ces efforts se traduisent désormais de manière concrète pour les personnes qui voyagent et travaillent à l'aéroport Billy Bishop de Toronto. Nous avons lancé le programme Tournesol pour les handicaps invisibles, offrant un soutien significatif aux passagers vivant avec

des handicaps non visibles. Nous avons atteint la conformité complète aux normes WCAG 2 niveau AA pour notre site Web, y compris notre outil de suivi des navettes. Nous avons mis en place le programme de bénévoles des ambassadeurs de l'aéroport. Nous avons ajouté des sièges accessibles dans les zones de récupération des bagages et amélioré la signalisation des navettes ainsi que l'information bilingue. Ce ne sont pas de petits pas.

Alors que nous entamons la dernière année de notre plan triennal, notre attention se tourne vers la suite. Le développement continu de l'aérogare et les investissements en cours continueront d'intégrer l'accessibilité dans la conception de nos espaces, la prestation de nos services et nos activités quotidiennes. Nous sommes en bonne voie dans les sept volets du plan et nous sommes fiers des progrès réalisés par notre équipe. Nous demeurons résolument engagés à servir notre communauté.

# Emploi

Les grandes réalisations commencent par les personnes qui les rendent possibles. Notre objectif est de créer un milieu de travail où les employés se sentent soutenus, inclus et en confiance. Lorsque les employés disposent des bons outils, d'une vision claire et du soutien nécessaire, ils sont mieux en mesure de répondre à divers besoins et d'offrir les expériences fluides et respectueuses que les passagers attendent.

## Ce que nous avons accompli jusqu'à présent

Nous avons pris des mesures importantes pour mieux comprendre où des obstacles peuvent exister dans l'expérience des employés. En examinant les politiques, en tenant compte des commentaires des employés et en menant des consultations internes, nous avons relevé des occasions d'améliorer la manière dont les mesures d'adaptation sont demandées et mises en œuvre, la façon dont la formation est offerte, ainsi que la façon dont l'accessibilité est intégrée au recrutement. Ce travail appuie directement les engagements énoncés dans notre Plan d'accessibilité et renforce les bases de l'inclusion et de l'équité.

## Mesures mises en œuvre

- Mise en place de processus clairs pour les mesures d'adaptation et désignation d'un responsable de l'accessibilité
- Intégration de l'accessibilité et de la sensibilisation aux handicaps dans la formation des employés et des gestionnaires
- Maintien de sondages annuels sur l'engagement des employés et l'auto-identification
- Garantie que la formation en accessibilité est suivie par les employés et les contractuels
- Mise à jour des offres d'emploi pour indiquer clairement la disponibilité des mesures d'adaptation



# Technologies de l'information et des communications (TIC)

L'accès à une information claire et fiable aide les voyageurs à se sentir calmes, préparés et en contrôle de leur parcours. Notre objectif est de veiller à ce que les outils numériques à l'échelle de l'aéroport soient faciles à utiliser et accessibles pour les employés et les passagers ayant des besoins, des capacités et des préférences variés.

## Ce que nous avons accompli jusqu'à présent

Nous avons amélioré plusieurs technologies destinées aux passagers afin de rendre l'information plus facile à voir, à entendre et à comprendre. Cela comprend l'installation de certains écrans d'information sur les vols à des hauteurs plus accessibles, l'augmentation de la taille du texte, l'introduction d'annonces voix-texte, ainsi que l'activation du sous-titrage dans les aires d'attente. Ces améliorations reflètent les commentaires des passagers et favorisent une navigation plus autonome dans l'aéroport.

## Ce que nous avons réalisé

- Réalisation de tests par un tiers selon les WCAG 2.0 niveau AA pour notre site Web
- Correction des lacunes en matière d'accessibilité identifiées
- Mise en conformité du suivi des navettes avec les WCAG
- Centralisation des commentaires liés à l'accessibilité sur notre site Web
- Exploration des boucles auditives et du sous-titrage en direct, et poursuite de l'évaluation de tous les investissements technologiques à plus long terme dans l'aéroport, en faisant de l'amélioration de l'accessibilité un pilier



# Communication (autre que les TIC)

Chaque étape du parcours n'est pas numérique. Une signalisation claire, une orientation intuitive et des interactions en personne utiles jouent toutes un rôle pour aider les passagers à se déplacer dans l'aérogare avec confiance. Notre objectif est de rendre la communication dans l'ensemble de l'aéroport facile à comprendre et cohérente à chaque étape.



## Ce que nous avons accompli jusqu'à présent

En collaboration avec les partenaires de l'aéroport, nous avons examiné les points de communication à travers l'aérogare afin de repérer des occasions de réduire la confusion et d'améliorer la clarté. Les améliorations apportées aux itinéraires, à la signalisation et à la coordination entre les fournisseurs de services contribuent à créer une expérience plus prévisible et accueillante pour les passagers.

## Ce que nous avons réalisé

- Formalisation de procédures de communication accessibles
- Diffusion publique d'information sur l'accessibilité et les caractéristiques de l'aérogare
- Promotion du programme Tournesol des handicaps invisibles
- Reconnaissance des journées de sensibilisation aux handicaps et à la neurodiversité au sein de l'équipe, sur les écrans dans l'aérogare et par nos activités sur les médias sociaux

# Approvisionnement en biens, services et installations

Les choix que nous faisons en arrière-plan influencent l'accessibilité et le confort de l'aéroport. Notre objectif est d'intégrer des considérations d'accessibilité dans la sélection des biens, des services et des améliorations aux installations, afin que les nouveaux investissements soutiennent des expériences positives pour tous les passagers.



## Ce que nous avons accompli jusqu'à présent

Les considérations liées à l'accessibilité font de plus en plus partie intégrante des discussions d'approvisionnement et de la planification avec nos partenaires. Cela permet de s'assurer que les services, l'équipement et les installations répondent à une grande diversité de besoins des passagers et s'harmonisent avec nos engagements plus larges en matière d'accessibilité.

## Ce que nous avons réalisé

- Intégration d'exigences en matière d'accessibilité et d'EDI (équité, diversité et inclusion) dans les contrats d'approvisionnement
- Élaboration d'une liste de vérification de l'accessibilité pour les achats pertinents
- Maintien de la mise en place de mesures d'adaptation pour les fournisseurs, sur demande

# Conception et prestation des programmes et des services

## Ce que nous visons

Une expérience aéroportuaire fluide dépend de la qualité de la coordination des services. Notre objectif est de veiller à ce que les programmes et les services dans l'ensemble de l'aérogare soient coordonnés, accessibles et faciles à utiliser, en particulier pour les passagers ayant besoin d'un soutien supplémentaire.

## Ce que nous avons accompli jusqu'à présent

Nous continuons de travailler en étroite collaboration avec les fournisseurs de services, notamment les compagnies aériennes, les exploitants commerciaux et d'autres partenaires, afin d'améliorer la coordination des services et l'accessibilité. Ces efforts contribuent à garantir que l'assistance est offerte de manière rapide, respectueuse et uniforme tout au long du parcours des passagers.

## Ce que nous avons réalisé

- Intégration de vérifications d'accessibilité dans les inspections quotidiennes et mensuelles de l'aérogare
- Lancement du programme Tournesol des handicaps invisibles
- Centralisation des commentaires liés à l'accessibilité entre les partenaires de l'aérogare
- Expansion des aires de soulagement pour animaux de compagnie après les contrôles de sécurité



# Transport

L'accessibilité ne commence ni ne se termine aux portes de l'aérogare. Notre objectif est de veiller à ce que les passagers puissent se rendre à l'aéroport et en repartir de manière sécuritaire, confortable et en toute confiance.

## Ce que nous avons accompli jusqu'à présent

En collaboration avec notre fournisseur de navettes, nous avons examiné les points de contact des usagers afin de cerner les obstacles et d'améliorer les transitions tout au long du parcours. Ce travail favorise des déplacements plus fluides entre l'arrivée, le départ et le retour.



## Ce que nous avons réalisé

- Amélioration de la signalisation et de la visibilité des arrêts de navette
- Ajout d'annonces audio dans les navettes

# Environnement

En tant que partenaire en infrastructures aéroportuaires, nous constatons au quotidien à quel point l'environnement physique de l'aérogare influence le ressenti des passagers durant leur déplacement. Notre objectif est de créer des espaces confortables, faciles à parcourir, modernes et accueillants pour tous.

## Ce que nous avons accompli jusqu'à présent

Nous avons apporté des améliorations continues aux sièges, aux aménagements et aux zones de circulation, en nous appuyant sur des évaluations en matière d'accessibilité et des commentaires reçus. Ces ajustements favorisent des parcours plus clairs, un plus grand confort et une plus grande autonomie de déplacement dans l'aérogare.

## Ce que nous avons réalisés

- Ajout de sièges accessibles dans les zones de récupération des bagages
- Amélioration des procédures d'urgence et de la planification des mesures de contingence
- Ajout d'encastrement de tapis pour améliorer la sécurité lors de conditions météorologiques défavorables



# À propos de Nieuport Aviation et de ses partenaires

Nieuport Aviation est propriétaire et exploitante de l'aérogare passagers de l'aéroport Billy Bishop de Toronto et agit à titre d'exploitante de l'aérogare conformément à une entente avec PortsToronto.

## Nieuport Aviation

Nieuport collabore avec divers partenaires, notamment PortsToronto, Stolport, les transporteurs aériens, les partenaires commerciaux, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et l'Agence des services frontaliers du Canada, afin d'assurer une expérience sécuritaire, fluide et accessible pour les passagers.



car rental facility;



financial services;



retail stores;



restaurants and bars;



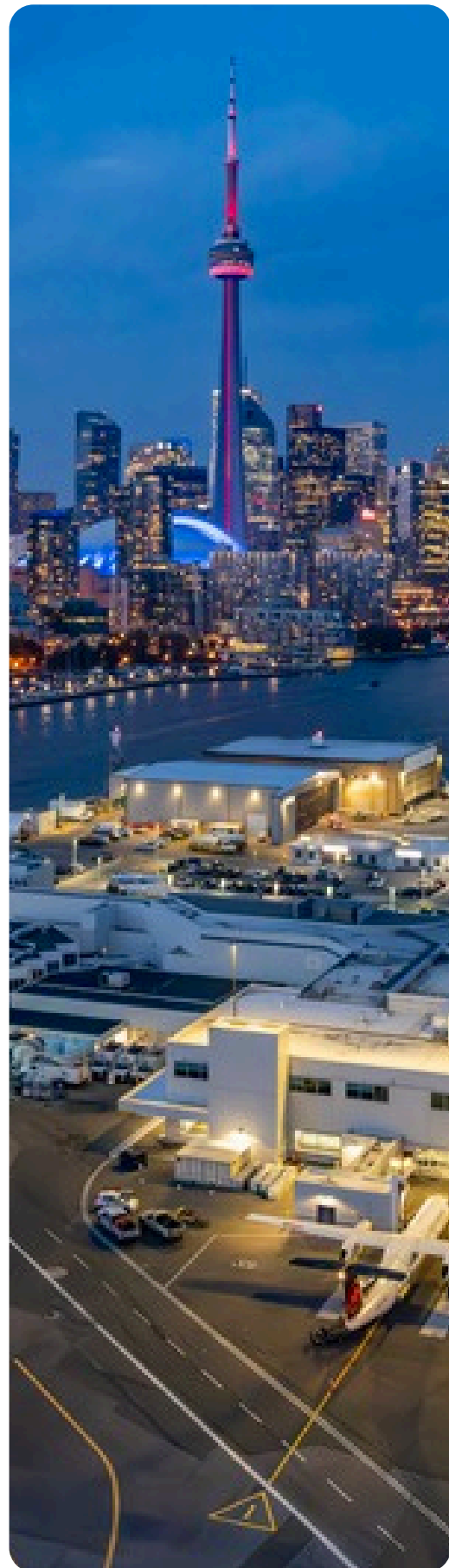
space for airlines;



facilities and services for the use of passengers; and



if required by the Landlord, office space for the Landlord pursuant to the terms of the Terminal Agreement.



Nieuport works in collaboration with various organizations and stakeholders to ensure a seamless and enjoyable experience for passengers at the airport. Nieuport also maintains a range of seating options throughout the terminal (including seating provided by its concessions), including accommodations for mobility aids and alternative options for persons with disabilities.

The collaborative effort amongst the airport's community includes the following:

## Toronto Port Authority (TPA)

Toronto Port Authority is the owner and operator of Billy Bishop Toronto City Airport, operating as a vital partner with Nieuport in providing accessibility at the Airport. As part of our partnership, TPA is responsible for:

- Providing accessibility support from the mainland drop off-area curb into the mainland buildings. There is designated accessibility parking available on the mainland side close to the accessible entrance; and
- Providing accessible routes to and from the island via the ferry (pedestrian and vehicle) and the tunnel (pedestrian only).

## Stolport

Stolport is the operator of car parking, (except for car rental parking), for the airport. Stolport is responsible for:

- Providing an online service to reserve a parking spot in advance of a passenger's travel experience; and
- Providing easy, convenient, and accessible parking outside the terminal.

## Airline Partners

Passengers can arrange accessibility-related assistance for their upcoming trip by contacting their respective airline prior to departure. Airlines operating out of the terminal assume responsibility for:

- Providing aid to passengers traveling through the terminal to and from connecting flights, including storing and retrieving mobility aids at the beginning and end of each flight; and
- Delivering comprehensive accessibility assistance to passengers with disabilities throughout their journey including at the terminal mainland from curb to gate (e.g., wheelchair service, passenger escort service, baggage assistance, etc.). This service is also offered to passengers disembarking from their flight.

## **Retail Partners**

Passengers at the terminal are treated to an array of cuisine, beverages, and Canadian keepsakes. Collaborating with industry-leading partners such as Swissport, SSP, Avolta, Hertz, Booster Juice and others, the terminal offers an extensive range of options to cater to passenger's preference and experience. Our retail partners assume responsibility for delivering an accessible environment for passengers awaiting their flights that is inclusive of fresh food, beverage, and retail shopping options. Pattison Outdoor, also provides advertising content.

## **Canadian Air Transport Security Authority (CATSA)**

The Canadian Air Transport Security Authority (CATSA) oversees and takes responsibilities for the security screening of all passengers, and their baggage. As part of their duties, CATSA assumes responsibility for managing and carrying out the screening process for all passengers and employees at the terminal, including aiding individuals with disabilities as needed.

## **Canadian Border Services Agency (CBSA)**

The Canadian Border Services Agency (CBSA) is responsible for overseeing the flow of legitimate trade and travel to and from Canada. In support of this responsibility, they enforce over 100 different acts and regulations and provide integrated border services including border control, immigration enforcement, and customs services.



# Dispositions des règlements sur l'accessibilité de l'Office des transports du Canada

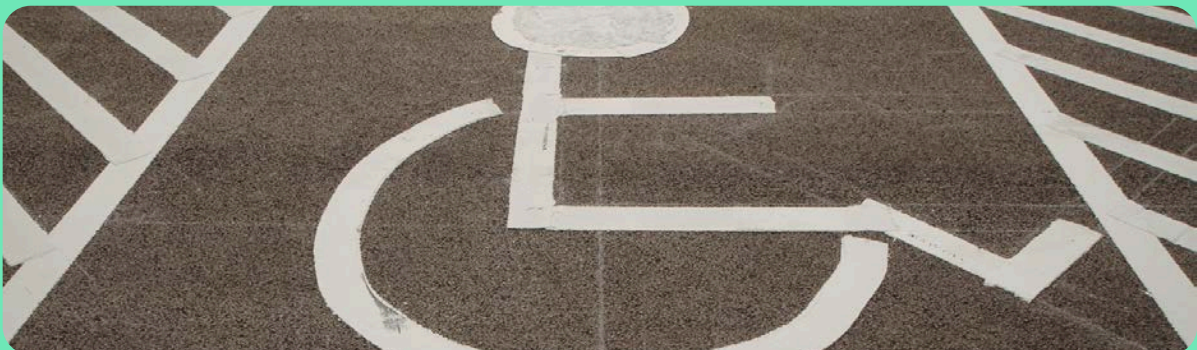
À titre de fournisseur de services de transport au sein du réseau de transport fédéral, Nieuport est tenue de se conformer aux lois et règlements suivants :

**Loi canadienne sur l'accessibilité**

**Règlement sur la planification et la production de rapports en matière d'accessibilité dans le secteur des transports**

**Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées**

- **Partie 1**
- **Partie 4, divisions 1 et 2**



# Processus de rétroaction et consultations

Au cours de la dernière année, Nieuport a reçu et traité des commentaires portant notamment sur l'accessibilité des files d'attente au contrôle de sécurité et sur la clarté de la signalisation des départs. Ces commentaires ont été pris en compte dans les améliorations opérationnelles et les projets de modernisation à long terme.

Dans l'élaboration du présent rapport, Nieuport a mené des consultations auprès de ses équipes de direction, de son comité sur la diversité, l'équité et l'inclusion, ainsi que d'un conseiller externe spécialisé en accessibilité. Ces consultations ont permis d'obtenir des perspectives variées et d'aligner les initiatives sur les pratiques exemplaires du secteur

## Consultations

In the development of this progress report, Nieuport consulted with multiple groups to gather diverse perspectives on the actions we have taken to advance accessibility at the terminal.



## Consultations with Employees

Nieuport performed consultations with leaders throughout our organization to understand the progress that we have made over the last year across all 7 accessibility areas: 1) Employment, (2) The Built Environment, (3) Information Communication Technology (ICT), (4) Communication, other than ICT, (5) Procurement, (6) Service Design and Delivery, and (7) Transportation. We will continue to engage with our leaders to drive accessibility progress.

Nieuport similarly consulted our Diversity, Equity, and Inclusion (DEI) Committee to gather feedback on the progress made over the last year, including key strengths and any additional barriers identified. We will continue to regularly engage our DEI Committee to ensure our accessibility initiatives are effective and in alignment with our DEI strategy.

Consultations with an external subject matter advisor Nieuport consulted Deloitte Canada's Accessibility Advisory team to provide industry expertise in the implementation of the actions in our 3-year Accessibility Plan. These consultations helped us operationalize our commitments in a manner that aligns with leading industry practices.



## **Progrès généraux réalisés**

Le 1er juin 2024, Nieuport Infrastructure Partners (« Nieuport ») a publié son premier Plan d'accessibilité triennal, marquant une étape importante dans sa démarche visant à améliorer l'accessibilité de l'aérogare passagers de l'aéroport Billy Bishop de Toronto pour toutes les personnes. Le présent rapport d'étape est publié conformément à la Loi canadienne sur l'accessibilité et au Règlement sur la planification et la production de rapports en matière d'accessibilité dans le secteur des transports. Il présente l'état d'avancement des mesures prévues dans le Plan d'accessibilité 2024-2027 de Nieuport et reflète les progrès réalisés au 1er juin 2026.

Le rapport de l'an prochain portera sur les engagements restants du plan ainsi que sur l'élaboration du prochain Plan d'accessibilité, couvrant les sept domaines prioritaires. Nieuport demeure déterminée à éliminer les obstacles au sein de l'aérogare et à poursuivre son apprentissage auprès de ses employés, passagers et partenaires.

## **Processus de rétroaction**

Les personnes peuvent transmettre leurs commentaires relatifs à l'accessibilité, y compris au sujet du Plan d'accessibilité et du présent rapport d'étape, à la coordonnatrice ou au coordonnateur de l'accessibilité par les moyens suivants :

- Courriel : [accessible@nieuport.com](mailto:accessible@nieuport.com)
- Téléphone : 647-826-6933
- Courrier :
- 1 Island Airport, C.P. 2-7
- Toronto (Ontario) M5V 1A

Tous les commentaires reçus sont examinés et pris en considération dans les travaux d'amélioration continue.

## **Formats substitués**

Sur demande, Nieuport fournit des versions en formats substitués de son processus de rétroaction, de son Plan d'accessibilité et de ses rapports d'étape.

Les formats offerts comprennent notamment :

- Format imprimé
- Gros caractères
- Braille
- Format audio
- Formats électroniques compatibles avec les technologies d'assistance



## Our Contact Details



647-826-6900



[info@nieuport.com](mailto:info@nieuport.com)



[www.nieuport.com](http://www.nieuport.com)