

Au-delà de l'accessibilité à YVR

Plan sur l'accessibilité et processus de rétroaction

2026-2029





Table des matières

Votre expérience à YVR vous attend	3
Résumé	4
À YVR, nous avons tous notre place	7
Généralités	9
Dispositions de la réglementation relative à l'accessibilité de l'Office des transports du Canada	11
Environnement bâti	12
Technologies de l'information et des communications (TIC)	19
Communications, autres que les TIC	24
Approvisionnement en biens, services et installations	26
Conception et exécution de programmes et de services	28
Transports	33
Consultations	35
Emploi	38
Mesurer notre réussite	42
Annexes	43



Votre expérience à YVR vous attend

YVR est fier de relier et de soutenir les communautés qu'il dessert en offrant une expérience aéroportuaire sûre, fiable et accessible à près de 27 millions de passagers chaque année.

Notre objectif

Servir la communauté et l'économie qui la soutient

Nos valeurs

Sécurité, travail d'équipe, responsabilité et innovation

Notre aéroport est situé sur le territoire traditionnel, ancestral et non cédé du peuple Musqueam. Nous avons le privilège d'accompagner les Musqueam dans le cadre de projets qui renforceront notre partenariat et notre communauté élargie alors que nous collaborons à la création d'un avenir mutuellement bénéfique.





Résumé

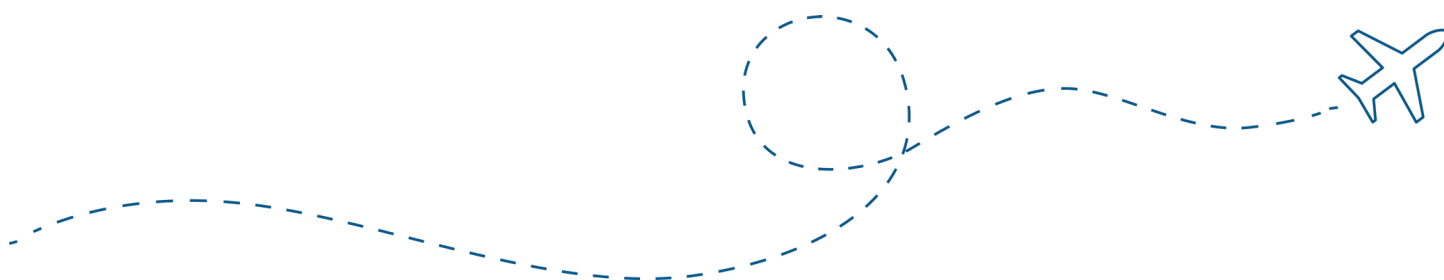
À propos de YVR

L'aéroport international de Vancouver (YVR) est fier d'être un chef de file du transport aérien accessible. Un aéroport accessible à tous : voilà l'une des grandes priorités de YVR dans le cadre de son engagement à l'égard de la résilience opérationnelle et de l'excellence du service clientèle. L'accessibilité est un principe déterminant dans notre façon de concevoir et de fonctionner. Comme nous sommes le deuxième aéroport le plus achalandé au Canada, notre responsabilité va au-delà du transport efficace des gens et vise à aider les voyageurs qui transitent par YVR à s'y déplacer avec dignité, autonomie et confiance, sans obstacles. Nous sommes déterminés à jouer un rôle de chef de file en matière d'innovation et de rendement dans le domaine de l'accessibilité.

Selon Statistique Canada, une personne sur quatre au Canada vit avec un handicap. Concevoir pour l'accessibilité signifie concevoir pour l'avenir. Travailler avec une communauté de personnes en situation de handicap de plus en plus active nous inspire à créer et à offrir des espaces, des expériences et des services plus inclusifs dans notre aérogare.

Nous nous engageons à instaurer une culture au sein de laquelle les contributions des employés et les commentaires des passagers sont valorisés et respectés, et où l'expérience vécue oriente l'amélioration continue.

Notre approche des services accessibles est ancrée dans la collaboration et la création collective. Nous travaillons avec les sociétés aériennes, les partenaires de l'aéroport, les organismes gouvernementaux et les partenaires communautaires pour concevoir des solutions pratiques, mesurables et évolutives. Un accès véritable nécessite une appropriation et une coordination partagées à chaque point de contact du parcours des passagers.



Rétrospective

Le 1^{er} juin 2023, YVR a publié son premier plan Au-delà de l'accessibilité destiné au public, suivi de rapports d'étape en 2024 et en 2025. Ce travail témoigne de notre engagement continu à rendre l'aéroport plus inclusif et accessible pour tous.

Nous sommes fiers des progrès concrets que nous avons réalisés en matière de voyages exempts d'obstacles dans le cadre de notre premier plan, notamment :

- Amélioration de l'orientation
- Programmes et services plus solides et plus inclusifs
- Aide à l'accessibilité élargie
- Amélioration de l'accessibilité numérique
- Sensibilisation et formation accrues des employés





Perspectives d'avenir

Grâce à son plan Au-delà de l'accessibilité 2026-2029, YVR réalisera des progrès et dépassera les exigences réglementaires pour apporter des améliorations stratégiques et tournées vers l'avenir qui favoriseront l'avancement des normes d'accessibilité dans l'ensemble du secteur du transport aérien.

Nous accordons la priorité aux résultats mesurables, renforçons la responsabilisation et concevons des solutions inclusives.

Le plan Au-delà de l'accessibilité 2026-2029 contient 56 initiatives qui s'inspirent des commentaires des employés, des voyageurs, des partenaires en matière d'accessibilité et des partenaires de l'aéroport.

Ces initiatives renforcent la façon dont nous offrons des services accessibles, concevons des espaces inclusifs et fournissons des communications accessibles à chaque étape du parcours, pour que chaque personne qui passe par YVR le fasse avec confiance, avec dignité et en éprouvant un véritable sentiment d'appartenance.

Chaque initiative présentée s'accompagne d'une justification, d'un calendrier et d'une mesure du rendement (le cas échéant) pour nous aider à nous concentrer sur nos engagements et à être responsables.

« L'accessibilité est essentielle à la façon dont nous offrons une expérience aéroportuaire de calibre mondial. Alors que nous lançons notre deuxième plan Au-delà de l'accessibilité, nous tirons également parti des bases solides de notre premier plan et des expériences des voyageurs, des employés, des clients et des partenaires communautaires. Nous sommes déterminés à écouter, à apprendre et à continuer d'agir pour éliminer les obstacles. Ce travail continu est essentiel pour veiller à ce que tous les voyageurs se sentent respectés, soutenus et capables de se déplacer à YVR en toute confiance. »

— **Tamara Vrooman, présidente et directrice générale de l'aéroport international de Vancouver**



À YVR, nous avons tous notre place

Faire en sorte que tout le monde ait sa place à YVR exige une volonté et des mesures. Les décisions collectives que nous prenons chaque jour ont une incidence sur notre capacité à respecter notre engagement à l'égard de l'excellence du service clientèle pour tous. Personne ne devrait avoir à changer pour trouver sa place; tout le monde devrait se sentir bienvenu, respecté et soutenu.

Au-delà de l'accessibilité, c'est un engagement de notre part qui suivra quelques simples principes :

- Refléter les collectivités que nous servons
- Rehausser l'expérience des voyageurs tout en favorisant le succès commercial
- Collaborer avec les communautés pour promouvoir l'accessibilité et éliminer les inégalités
- Créer un environnement où le personnel se sent le bienvenu et sait qu'on l'écoute et qu'il peut s'épanouir

Notre mandat d'accessibilité

Nous préparerons un plan Au-delà de l'accessibilité triennal pour l'ensemble de l'aéroport dans l'optique de créer un environnement accueillant, de tenir compte de toutes les personnes, quelles que soient leurs capacités, et de répondre aux besoins des voyageurs, des partenaires de l'aéroport et de tous ses employés.

Notre mandat d'accessibilité en action

Nous visons à respecter les normes les plus élevées en matière d'accessibilité et d'inclusion, en veillant à ce que notre aéroport fonctionne efficacement et respecte les personnes handicapées de sorte que chacun conserve sa dignité et son indépendance.

Nous favorisons une culture au sein de laquelle les contributions et les idées uniques des employés en matière d'accessibilité sont valorisées et respectées. Nous veillons à ce que les employés aient les moyens nécessaires pour guider et influencer le parcours des passagers en éliminant et en prévenant les obstacles à l'accessibilité. Ce type de culture deviendra à son tour le moteur de notre durabilité et de notre réussite à long terme.

Nous irons au-delà des exigences imposées par le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH) et l'Office des transports du Canada (OTC).

Notre ambition

Établir la norme pour les voyages de classe mondiale en intégrant un accès véritable à chaque étape du parcours.

Nos piliers pour l'accessibilité et l'inclusion



Leadership

Nous sommes proactifs et innovants, nous créons des environnements accueillants et nous nous efforçons d'aller au-delà des exigences réglementaires.



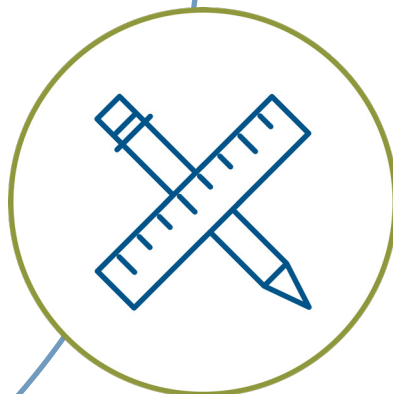
Mobilisation communautaire

Nous sommes à l'écoute et collaborons à l'évolution de nos services et à l'élaboration de nouveaux programmes afin d'offrir la meilleure expérience possible à tous.



Conception

Notre conception aéroportuaire est universelle, accueillante et tournée vers l'avenir afin d'offrir aux voyageurs et aux employés une expérience aéroportuaire fonctionnelle, inclusive et en constante évolution.



Expérience

Nous favorisons l'accessibilité et l'inclusion tout au long du parcours des passagers en créant des lieux de travail, des environnements et des services qui respectent les choix, l'autonomie et la dignité des personnes, afin que chacun puisse vivre pleinement l'expérience YVR.





Généralités

Consultation et élaboration du plan

Voici la liste de nos partenaires communautaires qui représentent les personnes handicapées :

- La Société Alzheimer de Colombie-Britannique
- Le Canucks Autism Network (CAN)
- L'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM)
- L'Institut national canadien pour les aveugles (INCA)
- Meaningful Access Consulting
- La Pacific Assistance Dogs Society (PADS)
- Le Pacific Autism Family Network (PAFN)
- La Fondation Rick Hansen
- Le Return on Disability Group
- Spinal Cord Injury BC (SCI BC)
- Universal Access Design
- Wavefront Centre for Communication Accessibility



Mécanisme et processus de rétroaction et coordonnées des personnes-ressources

Notre plan Au-delà de l'accessibilité a été créé avec notre communauté, en écoutant les voyageurs, les employés et les partenaires communautaires, en répondant aux suggestions et en évaluant notre incidence en fonction de leurs expériences vécues.

YVR accueille les commentaires, les bons mots, les plaintes et les suggestions, qu'ils soient formulés à titre personnel ou de manière anonyme. Notre équipe de l'expérience client, accessible en tout temps, en accusera réception et fera un suivi direct pour que les mesures nécessaires soient prises dans le respect de l'anonymat.

Personne-ressource désignée : spécialiste principal(e), accessibilité et inclusion

Téléphone : 604 207-7077

ATS : 604 207-7070

Courriel : centreserviceclientele@yvr.ca

Adresse postale : C. P. 44638

Comptoir postal de l'aérogare trafic intérieur de YVR

Richmond (Colombie-Britannique) V7B 1W2

Formulaire en ligne : <https://www.yvr.ca/fr/nous-joindre>

Autres formats disponibles

Le présent document est offert en versions imprimées (polices standard ou de grande taille), en braille et en formats audio ou électronique. Pour obtenir notre plan Au delà de l'accessibilité, nos processus de rétroaction ou nos futurs rapports d'étape en formats accessibles, veuillez nous en faire la demande.



Dispositions de la réglementation de l'OTC relative à l'accessibilité

YVR s'efforce d'offrir une expérience fluide fondée sur des opérations aéroportuaires fiables, prévisibles et résilientes. Nous y procédons d'une manière accueillante, bienveillante et respectueuse guidée par les valeurs du peuple Musqueam et ancrée dans un profond sentiment de connexion avec les personnes et la communauté que nous servons. Nous nous inspirons des commentaires de nos voyageurs et de la réglementation de l'[OTC](#), dont nous nous efforçons de satisfaire et de dépasser les dispositions, afin d'offrir une expérience de voyage agréable. Voici nos obligations en vertu du RTAPH et de ses dispositions applicables :

- Partie 1 : Exigences applicables aux fournisseurs de services de transport
Articles 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10(2), 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17(a), 17(b), 17(d), 17(e), 18, 19(1), 19(2)(a), 19(2)(b), 19(2)(f), 20, 21, 22 et 23
- Partie 4 : Exigences applicables aux exploitants d'aérogares
Articles 212(a), 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225(1), 225(2)(a), 226, 227, 228, 229, 230 et 231

Nous continuons de mettre en œuvre des solutions novatrices pour améliorer l'accessibilité au-delà des exigences imposées par toute disposition de la réglementation relative à l'accessibilité de l'OTC, soit le RTAPH, le *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles* (REPRTA) et la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA). Nous mettrons notre plan Au-delà de l'accessibilité à jour tous les trois ans, publierons des rapports d'étape annuels et mènerons des processus de rétroaction.

Les éléments suivants doivent tenir compte du REPRTA :

- Environnement bâti
- Technologies de l'information et des communications (TIC)
- Communications, autres que les TIC
- Approvisionnement en biens, services et installations
- Conception et exécution de programmes et de services
- Transports
- Consultations

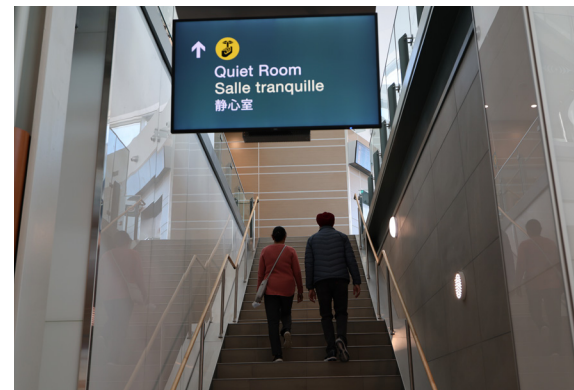


Environnement bâti

Notre aéroport est intentionnellement conçu pour respecter les principes de la conception universelle, donner la priorité à la facilité d'utilisation et répondre aux divers besoins de notre communauté. D'une superficie de 378 255 mètres carrés, notre environnement bâti offre des caractéristiques accessibles à chaque étape du parcours des passagers.

Nous sommes fiers de détenir la certification Or en matière d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen, dont le système de mesure de l'accessibilité des bâtiments et des sites est reconnu dans l'industrie. En 2018, nous sommes devenus le premier aéroport à se soumettre à cette évaluation, dans le cadre de laquelle nous avons reçu la meilleure note au Canada, et nous avons de nouveau reçu la certification Or en 2026. En plus de respecter la norme B651 de l'Association canadienne de normalisation, *Conception accessible pour l'environnement bâti*, nous avons élaboré nos propres exigences de conception en matière d'accès universel en établissant des lignes directrices qui vont au-delà du code pour garantir un accès véritable et inclusif. Ces normes s'appliquent à tous les nouveaux projets de construction à YVR et à nos locataires.





Ce que nous avons réalisé

Depuis 2023, nous avons amélioré l'accessibilité dans l'ensemble de notre environnement bâti, en mettant l'accent sur la sûreté, l'orientation, les espaces calmes et la conception sans obstacles. Voici nos principales réussites :

- Amélioration de la signalisation par des marquages tactiles et en braille, des autocollants pour bien indiquer les débarcadères aux zones d'embarquement, des boutons d'ouverture automatique aux portes et des indicateurs tactiles de surface d'avertissement dans les escaliers.
- Ajout d'espaces calmes dans les zones des départs intérieurs et transfrontaliers après le contrôle de sécurité, aménagement d'aires de soulagement intérieures des animaux dans les zones des arrivées intérieures et internationales, agrandissement des installations d'allaitement et revitalisation des toilettes de la zone des arrivées internationales.
- Ajout de boutons d'appel d'assistance dans les zones de débarquement des départs transfrontaliers et internationaux avec sièges, élargissement des trottoirs et des passages pour piétons, ajout de bateaux de trottoir et amélioration de la visibilité des zones de débarquement accessibles.
- Amélioration des contrôles de sécurité dans la zone des correspondances intérieures et internationales, des arrivées internationales avec correspondance intérieure et des correspondances à destination des États-Unis grâce à la technologie de tomodensitométrie de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA). Les passagers n'ont plus besoin d'enlever les liquides et les gros appareils électroniques de leur bagage de cabine.

Obstacles

- Éléments variables pour les revêtements de sol, l'accès aux portes, le stationnement, l'orientation et la navigation.
- Disponibilité inégale des sièges, des stations de recharge et des toilettes accessibles.
- Bruit et emplacement des espaces calmes ne se correspondant pas.

Ce que nous cherchons à améliorer

Ajouter un contraste visuel aux murs vitrés dans les zones de refuge.

- Améliorer la visibilité pour les voyageurs ayant une faible vision en facilitant le repérage des surfaces vitrées et des zones de refuge.
- **Calendrier** : en cours de planification. Achèvement d'ici la deuxième année.

Repenser et améliorer la signalisation des ascenseurs publics.

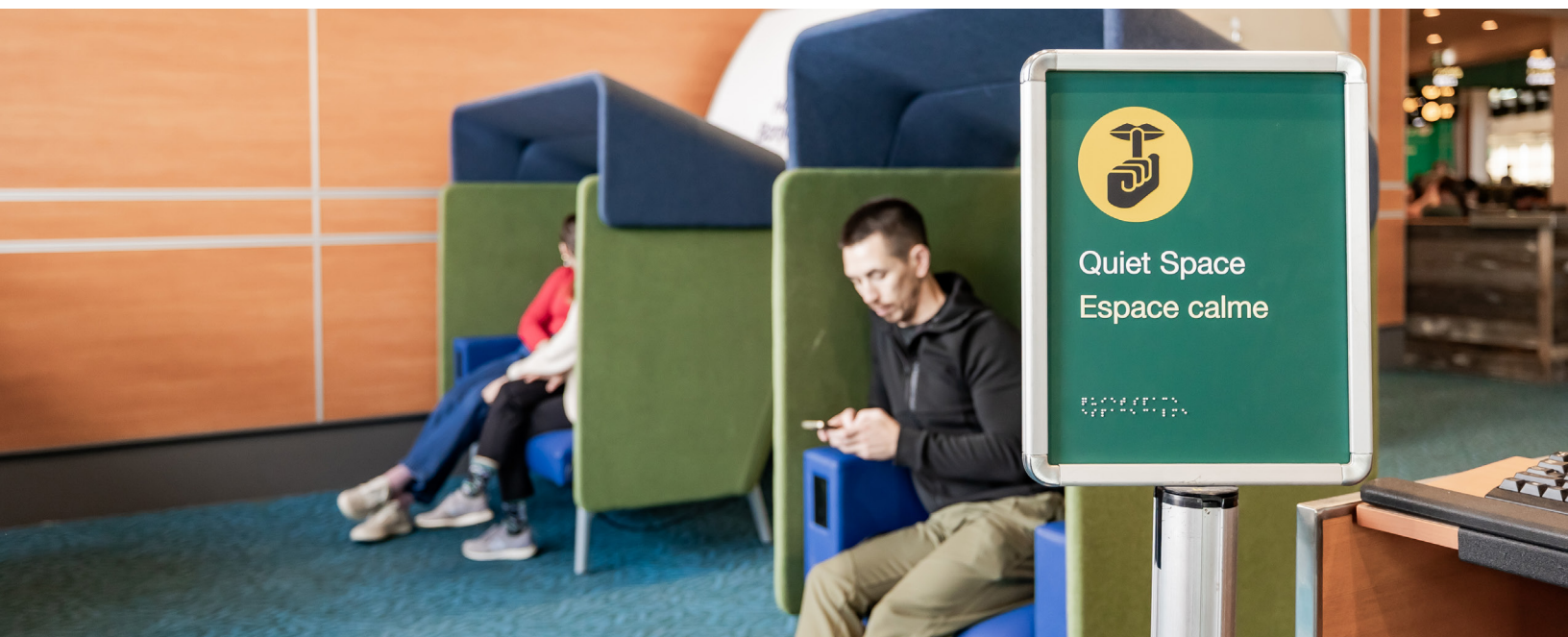
- Explorer les possibilités d'amélioration de la signalisation actuelle des ascenseurs pour renforcer la navigation et la lisibilité, y compris les éléments tactiles et en braille.
- **Calendrier** : en cours de planification. Achèvement d'ici la troisième année (progrès mesurés par le nombre d'ascenseurs dont la signalisation a été mise à jour).

Continuer de vérifier les options de sièges accessibles dans toute l'aérogare.

- **Calendrier** : en cours.

Améliorer les espaces calmes.

- Améliorer la salle calme existante en bonifiant la signalisation, en aménageant le mobilier, en cherchant des options pour afficher les informations de vol, en installant des panneaux réducteurs de son dans les emplacements des vols intérieurs, en mettant à l'essai de nouveaux meubles pour espace calme dans la zone des arrivées et en construisant une salle spécialement conçue à cet effet dans la zone des départs transfrontaliers.
- **Calendrier** : en cours. Achèvement la deuxième année (progrès mesurés par l'achèvement de la conception).



Améliorer les bornes de stationnement en libre-service et les systèmes de paiement en bonifiant les fonctions d'accessibilité.

- Veiller à ce que tous les voyageurs, y compris les personnes en situation de handicap, puissent utiliser les bornes de stationnement de façon autonome.
- **Calendrier** : en cours (progrès mesurés selon l'avancement des travaux).

Ajouter des indicateurs de surface d'avertissement tactile dans les escaliers.

- Accroître la sûreté et la navigation pour les voyageurs aveugles ou malvoyants en installant des marqueurs tactiles au sommet des escaliers publics restants indiquant les changements de niveau.
- **Calendrier** : en cours de planification. Achèvement d'ici la troisième année (progrès mesurés par le nombre d'escaliers marqués).

Faire l'essai de poteaux à rangée double détectables par une canne, y compris à une entrée accessible dans la file du contrôle de sécurité.

- **Calendrier** : en cours. Achèvement la première année (progrès mesurés par l'évaluation de l'efficacité des poteaux).

Mener une étude sur les tapis pour comprendre l'effet des différents types de revêtements sur les personnes qui utilisent des aides à la mobilité, des bagages roulants et la navigation visuelle.

- Réaliser une étude pour déterminer la bonne approche en matière de revêtements pour soutenir l'accessibilité et veiller à ce que l'aérogare concilie facilité de déplacement et confort sensoriel.
- **Calendrier** : en cours de planification. Dès la première année (progrès mesurés par l'achèvement de l'étude).

Mettre à l'essai des indicateurs directionnels tactiles à partir des zones de débarcadère accessibles jusqu'à l'interphone d'assistance aux portes.

- Cet essai permet à YVR de mettre à l'essai et d'évaluer la conception et de déterminer les zones où ces indicateurs seront installés.
- **Calendrier** : en cours de planification. Achèvement d'ici la troisième année (progrès mesurés par le nombre d'indicateurs installés).

Faire progresser la conception d'une nouvelle salle d'allaitement au niveau 2 des arrivées intérieures.

- Améliorer l'expérience pour les familles à YVR en offrant des options aux parents qui allaitent et qui recherchent plus d'intimité ou d'espace.
- **Calendrier** : en cours. Achèvement la première année (progrès mesurés par l'achèvement de la conception).

Agrandir les toilettes avec vestiaire dans chaque aéroport et faire progresser la conception d'un lieu après le contrôle de sécurité des vols intérieurs.

- Fournir des toilettes qui assurent la sécurité et la dignité des voyageurs qui ont besoin d'espace supplémentaire et d'équipement spécialisé.
- **Calendrier** : en cours de planification. Achèvement d'ici la deuxième année (progrès mesurés par l'avancement de la conception).

Explorer les options d'aménagement de toilettes qui conviennent aux personnes ayant une stomie, en créant de futures lignes directrices de conception et des critères d'essai pour améliorer le confort.

- Permettre aux voyageurs ayant une stomie de gérer leurs besoins médicaux de façon sécuritaire, hygiénique et digne en leur offrant des aménagements accessibles comme des sièges, des tablettes et des options d'élimination.
- **Calendrier** : en cours de planification. Achèvement d'ici la troisième année.

Continuer d'installer des boutons d'ouverture automatique aux portes de toutes les toilettes privées existantes et veiller à ce que le trajet et les portes soient accessibles.

- Ce projet vise à faciliter l'accès à nos toilettes pour tous les clients.
- **Calendrier** : en cours. Approche par étapes pluriannuelle (progrès mesurés par le nombre d'installations, l'achèvement par secteur et l'avancement global).



Installer une nouvelle aire extérieure de soulagement des animaux près de l'aérogare des vols intérieurs avec un parcours accessible.

- Améliorer l'accès aux zones de soulagement des animaux à partir de notre aérogare des vols intérieurs. Une aire intérieure provisoire de soulagement des animaux se trouve au niveau 2 de l'aérogare des vols intérieurs. Un emplacement extérieur a été choisi, et la conception est en cours.
- **Calendrier** : en cours. Achèvement d'ici la troisième année (progrès mesurés par l'avancement des travaux).

Évaluer la faisabilité de répertoires d'aérogares en mesure de cartographier les itinéraires et d'intégrer des outils accessibles.

- Améliorer l'orientation en aidant les voyageurs à trouver facilement des services pour se déplacer dans l'aéroport.
- **Calendrier** : en cours de planification. Évaluation d'ici la deuxième année.



Évaluer la faisabilité d'installer des monte-personne supplémentaires pour les passerelles afin de faciliter le déplacement sécuritaire des fauteuils roulants vers et depuis l'aire de trafic, conformément aux améliorations apportées aux passerelles, et examiner à l'avance la conception existante.

- Soutenir le déplacement sécuritaire des dispositifs de mobilité à roues entre la porte d'embarquement et l'avion en facilitant les déplacements du personnel des sociétés aériennes.
- **Calendrier** : en cours (améliorations conformes aux conclusions de l'étude; mesurées par le nombre de passerelles équipées d'ascenseurs).

Augmenter le nombre d'unités de recharge accessibles, tant pour les appareils électroniques que pour les fauteuils roulants, dans l'ensemble de l'aéroport.

- Vérifier le nombre de bornes de recharge accessibles dont dispose actuellement l'aéroport, puis créer un plan pour en ajouter d'autres à la suite d'un audit de l'aérogare.
- **Calendrier** : en cours de planification. Achèvement d'ici la troisième année (progrès mesurés par le nombre de bornes installées).

Examiner et repérer l'emplacement de panneaux d'orientation améliorés.

- Repérer les secteurs où améliorer les panneaux d'orientation et mettre en œuvre des améliorations pour faciliter les déplacements et les rendre plus intuitifs pour tous les passagers.
- **Calendrier** : en cours de planification. Dès la première année (progrès mesurés par le nombre de panneaux d'orientation améliorés installés).

Explorer les possibilités d'accroître la disponibilité des unités de dépôt de bagages en libre-service accessibles.

- Examiner la faisabilité de nouvelles conceptions pour l'enregistrement, y compris l'augmentation des dépôts de bagages en libre-service accessibles, et veiller à ce que l'accessibilité constitue un principe de conception de base.
- **Calendrier** : en cours de planification. Achèvement de l'examen de faisabilité d'ici la troisième année.

Explorer les options de zones de sièges aux portes selon les principes de conception inclusive afin d'offrir des espaces accessibles supplémentaires aux voyageurs qui utilisent des dispositifs de mobilité personnelle.

- Offrir un espace libre aux voyageurs qui utilisent des dispositifs de mobilité afin qu'ils puissent s'asseoir les uns à côté des autres et avec leurs compagnons en attendant d'embarquer.
- **Calendrier** : en cours de planification. Dès la première année.



Technologies de l'information et des communications (TIC)

Ce que nous avons réalisé

Depuis 2023, nous avons amélioré l'accessibilité numérique.

Voici quelques-unes des principales réussites :

- Réalisation d'essais visant l'expérience vécue pour élaborer notre formulaire d'assistance aux zones de débarquement, nos cartes interactives et nos outils de sondage.
- Installation d'outils de suivi des fauteuils roulants pour améliorer la visualisation, planifier la capacité et accélérer le redéploiement.
- Amélioration du circuit d'annonces passagers dans l'ensemble de l'aérogare afin de faciliter l'embarquement, le service et les annonces d'urgence. Les annonces d'appel de personnes sont diffusées en formats sonore et visuel, et les écrans d'affichage d'information des portes comportent des messages d'embarquement en langue des signes.



- Amélioration de notre accès à l'information numérique dans l'ensemble de l'environnement de l'aérogare et lancement d'un [centre d'information sur les voyages](#) spécialisé qui fournit des directives simplifiées pour les passagers au départ, à l'arrivée et en correspondance.
- Prise de mesures pour élaborer une politique interne d'accessibilité numérique, qui établira des normes claires pour la conception numérique, l'approvisionnement et l'élaboration de contenu sur toutes les plateformes, en veillant à ce que l'accessibilité soit intégrée dès le départ.
- Mise à profit des [technologies biométriques de YVR](#) pour améliorer l'efficacité et créer une expérience plus fluide pour les passagers en réduisant la vérification manuelle des documents et en raccourcissant les délais de traitement. Toutes les initiatives sont conçues avec un engagement ferme à l'égard de l'accessibilité, de l'inclusion et de la protection des renseignements personnels.

Obstacles

- Rythme auquel émergent de nouvelles solutions pour l'accessibilité.
- Accessibilité des outils numériques.

Ce que nous cherchons à améliorer

Mener des essais continus du site Web et des outils numériques de YVR pour veiller au respect des exigences en matière d'accessibilité.

- Veiller à ce que les services en ligne soient accessibles en menant des analyses continues, en repérant les obstacles et en améliorant l'expérience utilisateur.
- **Calendrier** : en cours.

Continuer de mesurer et de vérifier les niveaux sonores et la fréquence des messages des annonces publiques.

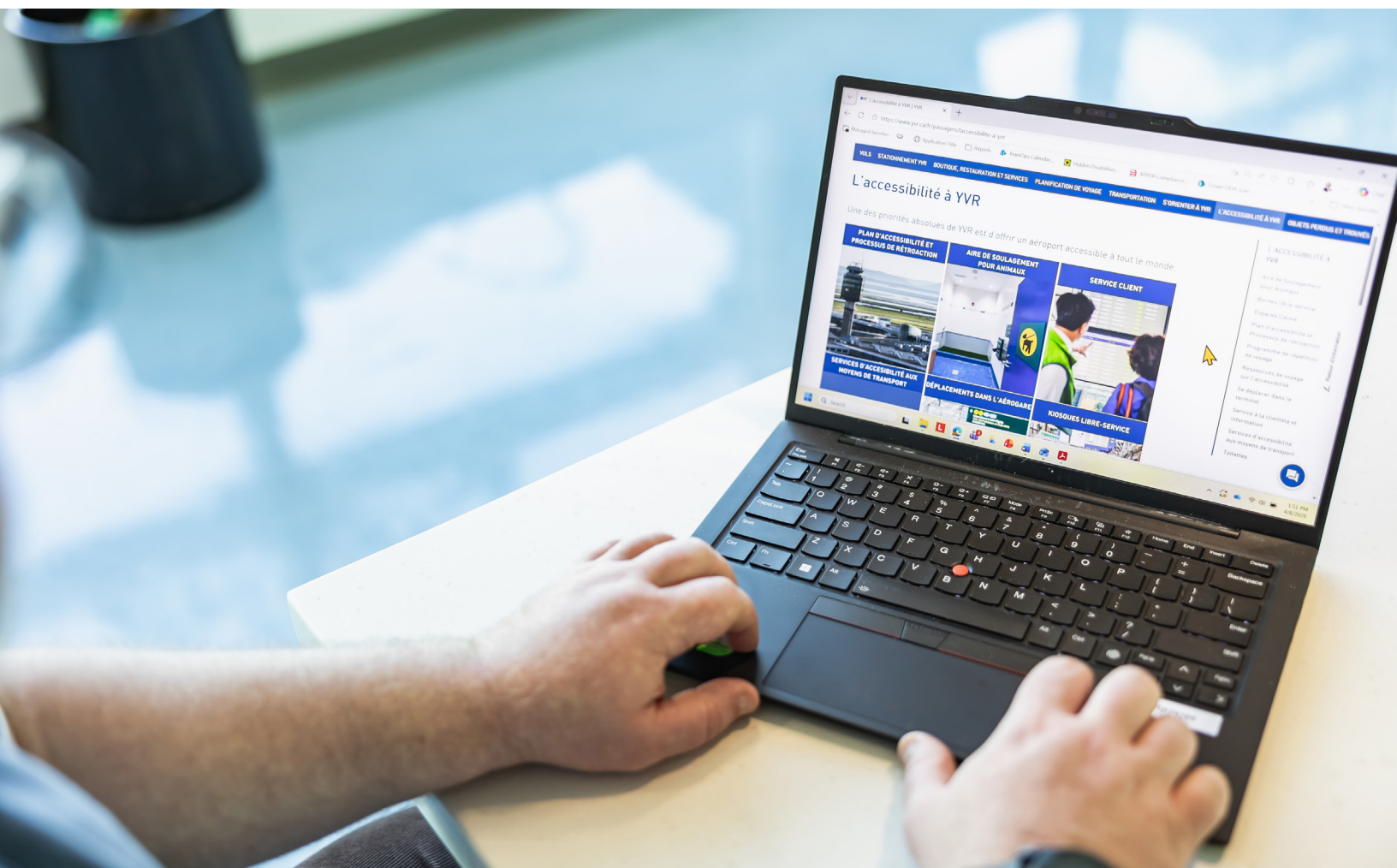
- Soutenir les améliorations continues et veiller à rendre les annonces claires et uniformes, à réduire le bruit inutile et à créer un environnement plus apaisant.
- **Calendrier** : en cours.

Examiner l'actuel système audio et visuel d'appel de personnes sur les écrans d'affichage d'information des portes et explorer les possibilités de solutions de communication accessibles en temps réel grâce à l'IA.

- Veiller à ce que tous les voyageurs, y compris les personnes sourdes ou malentendantes, puissent accéder à des renseignements essentiels, relativement aux zones d'embarquement et aux changements de porte, par exemple, améliorant ainsi l'accès aux mises à jour visuelles en temps opportun.
- **Calendrier** : en cours de planification. Évaluation des solutions la première année.

Lancer un nouvel outil de réservation en ligne pour l'assistance aux zones de débarquement.

- Offrir aux voyageurs un moyen facile de demander de l'aide avant d'arriver à l'aéroport afin d'améliorer la planification et l'accès à l'assistance, et offrir des options de réservation par téléphone ou par courriel supplémentaires.
- **Calendrier** : en cours. Lancement la première année (progrès mesurés par le nombre de demandes reçues en ligne).



Améliorer la visibilité des renseignements sur l'accessibilité sur le site Web de YVR.

- Aider les voyageurs à trouver facilement des renseignements et des services appuyés par du contenu, des photos et des vidéos clairs.
- **Calendrier** : en cours. Achèvement la première année.

Créer du contenu vidéo en langue des signes pour notre page Web sur l'accessibilité.

- Fournir des renseignements clés sur les voyages en langue des signes américaine (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ) afin d'améliorer l'accès des personnes sourdes et malentendantes.
- **Calendrier** : en cours de planification. Dès la première année (progrès mesurés par le nombre de vidéos produites).

Évaluer les options de cartographie interactive.

- Offrir des options améliorées, y compris des conseils audio et un soutien aux déplacements en temps réel, afin d'améliorer l'orientation des personnes aveugles ou malvoyantes.
- **Calendrier** : en cours de planification. Évaluation d'ici la troisième année.

Élaborer une stratégie et une liste de vérification pour faire progresser les exigences en matière d'accessibilité numérique afin de respecter le niveau AA des directives les plus récentes en matière d'accessibilité et de contenu Web (WCAG).

- Soutenir les améliorations continues, veiller à ce que le site Web réponde aux normes d'accessibilité reconnues et offrir une expérience numérique uniforme à tous les utilisateurs.
- **Calendrier** : en cours de planification. Achèvement la première année (création d'une liste de vérification et d'un échéancier).



Examiner la durée d'affichage sur les écrans aux fins de l'accessibilité.

- S'assurer que l'information est affichée suffisamment longtemps pour qu'elle puisse être lue. Créer des normes dans le cadre de notre politique numérique pour assurer l'uniformité.
- **Calendrier** : en cours de planification. Début de l'examen la première année.

Promouvoir les ressources visant les voyages et les services d'accessibilité par des campagnes de marketing ciblées.

- Faire mieux connaître les services et les mesures de soutien, comme l'assistance aux zones de débarquement, les espaces calmes et le programme de simulation de voyage.
- **Calendrier** : en cours (progrès mesurés par le nombre de promotions, de publications dans les médias sociaux et de mises au point des partenaires communautaires).

Rechercher et évaluer en continu des essais, des fonctionnalités, des applications ou de l'équipement novateurs pour améliorer l'expérience des passagers et l'accessibilité.

- Veiller à ce que YVR continue de faire preuve de proactivité pour trouver de nouvelles façons de réduire les obstacles, améliorer la commodité et créer un environnement inclusif.
- **Calendrier** : en cours (progrès mesurés par le nombre d'essais en cours ou réalisés chaque année).



Communications, autres que les TIC

Ce que nous avons réalisé

YVR s'engage à fournir des renseignements accessibles, de l'aide et des liens humains aux voyageurs et aux employés. Depuis 2023, YVR :

- a élargi l'équipe volante de l'expérience client pour offrir un soutien proactif et en temps réel aux voyageurs;
- a amélioré le menu d'appels du service à la clientèle qui donne la priorité à l'assistance aux zones de débarquement;
- a installé des dispositifs d'écoute assistée aux comptoirs d'enregistrement dans les aéroports principale et sud et dans les espaces de réunion des employés;
- a présenté son programme Tournesol des handicaps invisibles sur les écrans du comptoir d'information pour promouvoir son engagement à mieux reconnaître les handicaps invisibles;
- a distribué du matériel et des affiches du programme Tournesol aux partenaires de l'aéroport afin d'encourager des interactions plus humaines et éclairées dans la communauté de l'aéroport.



Obstacles

- Clarté inégale des communications.
- Accès inégal aux systèmes d'écoute assistée, au soutien en langue des signes et aux communications en temps réel.

Ce que nous cherchons à améliorer

Examiner de nouveaux systèmes d'écoute assistée et d'autres technologies émergentes afin de rendre les communications plus accessibles pour les voyageurs sourds ou malentendants.

- Améliorer l'accessibilité des communications aux points clés, en commençant par les comptoirs d'information et d'enregistrement avant de passer aux portes d'embarquement.
- **Calendrier** : en cours de planification. Dès la première année (mise en œuvre avant la troisième année).

Améliorer les services de clavardage existants et explorer les solutions de rechange modernes aux services d'ATS.

- Veiller à ce que tous les utilisateurs puissent accéder au soutien de l'aéroport d'une manière qui réponde à leurs besoins.
- **Calendrier** : en cours de planification. Exploration au cours de la deuxième année (achèvement d'ici la troisième année).

Mener un projet pilote de service ASL et LSQ sur demande à l'échelle de l'aérogare et évaluer la mise en œuvre à long terme.

- Donner aux passagers sourds ou malentendants les moyens de communiquer de manière fluide avec le personnel de l'aéroport et de se déplacer à YVR avec autonomie et confiance.
- **Calendrier** : en cours de planification. Projet pilote au cours de la première année.





Approvisionnement en biens, services et installations

Ce que nous avons réalisé

YVR s'engage à faire de ses décisions d'achat un outil stratégique pour promouvoir l'accessibilité, l'inclusion et la conception universelle dans l'ensemble de l'aéroport. L'accessibilité a été intégrée aux pratiques d'approvisionnement en appliquant les principes de conception universelle à l'acquisition de biens, de services et d'installations. Cette approche permet de tenir compte de l'accessibilité dès le début des décisions de planification et d'achat. La consultation des partenaires communautaires, dont l'expérience vécue fournit des renseignements pratiques, contribue à ce que les nouveaux investissements tiennent compte des besoins réels en matière d'accessibilité. Voici quelques-unes des principales réussites :

- Mobilisation accrue des locataires commerciaux afin de les sensibiliser aux appareils de point de vente accessibles et d'encourager l'adoption de systèmes de paiement accessibles.
- Publication d'une demande de propositions pour des bornes de paiement libre-service améliorées et plus accessibles pour les stationnements.
- Achat de deux lève-personne Eagle et investissement dans une nouvelle rampe d'embarquement des passagers dans l'aérogare sud.
- Achat d'un véhicule spécialisé Ambulift pour aider les passagers à mobilité réduite à embarquer dans l'avion et à en descendre lorsqu'il n'y a pas de passerelle ou d'autres options d'embarquement accessibles.



Obstacles

- Rythme auquel émergent de nouvelles solutions pour l'accessibilité.
- Accessibilité des outils numériques.

Ce que nous cherchons à améliorer

Continuer d'appliquer les lignes directrices en matière d'accessibilité dans l'approvisionnement de tout nouvel équipement aéroportuaire.

- Veiller à intégrer l'accessibilité dès le départ pour réduire les obstacles et améliorer l'expérience des voyageurs.
- **Calendrier** : en cours.

Examiner d'autres options d'équipement susceptibles d'accroître l'accessibilité de YVR.

- Veiller à ce que YVR suive l'évolution de l'équipement qui rend l'aéroport plus accessible ou qui réduit les obstacles pour les voyageurs.
- **Calendrier** : en cours (progrès mesurés par les options passées aux étapes de l'approvisionnement ou d'essai pilote).

Fournir des ressources dans le cadre de notre processus d'approvisionnement afin de veiller au respect des exigences d'accessibilité numérique avant l'achat.

- Garantir la conformité à notre politique numérique lors de l'achat de technologies numériques pour les services existants destinés au public.
- **Calendrier** : en cours de planification. Dès la première année.



Conception et exécution de programmes et de services

Ce que nous avons réalisé

YVR continue d'élargir ses programmes qui offrent une véritable inclusion, réduisent les obstacles et renforcent la confiance des voyageurs en situation de handicap. Depuis 2023, YVR :

- Création et lancement d'un programme de simulation de voyage qui donne aux passagers ayant réservé un voyage l'occasion de s'entraîner à chaque étape de son expérience à l'aéroport.
- Organisation de visites de l'aéroport en partenariat avec des sociétés aériennes, l'ACSTA et l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) pour des groupes communautaires, y compris la Pacific Assistance Dogs Association, le Canucks Autism Network et Spinal Cord Injury BC, afin d'aider à rendre l'environnement aéroportuaire plus familier, prévisible et moins stressant.
- Ensemble, YVR et Seair Seaplanes ont entrepris d'acquérir un nouveau monte-personne pour la base d'hydravions de YVR, située près de l'aérogare sud.
- Renforcement du service de première ligne; récupération de l'assistance aux zones de débarquement à l'interne, sous l'égide de son équipe de l'expérience client; élargissement de la présence de cette équipe dans l'aérogare; accueil continu des voyageurs avec le soutien de 380 bénévoles en veste verte, qui sont souvent le premier point de contact à YVR. Ensemble, ces équipes s'engagent à créer un environnement accueillant et positif.



- Augmentation de 45 % de son stock de fauteuils roulants grâce à des outils de suivi, à des aires de stockage supplémentaires et à des services de collecte pour réduire les temps d'attente et améliorer la disponibilité.
- Accès gratuit continu et illimité aux services Aira aux voyageurs aveugles ou malvoyants.
- Reprise et élargissement de son programme de zoothérapie canine par l'entremise de l'Initiative de réduction du stress aéroportuaire (LASI), en partenariat avec Ambulance Saint-Jean.
- Mise à l'essai des nacelles autonomes avec A&K Robotics pour explorer les options novatrices de soutien à la mobilité dans l'aérogare.
- Inclusion des personnes en situation de handicap dans des exercices de simulation d'urgence et des exercices complets pour tester la préparation aux urgences et les procédures d'intervention, et repérer les améliorations à apporter à la formation.
- Création d'un centre d'accessibilité dans son intranet pour aider les membres de ses équipes à développer leurs connaissances en matière d'accessibilité.
- Collaboration avec le Pacific Autism Family Network et AIDE Canada pour créer une série de vidéos interactives visant à aider les voyageurs neurodivers à se préparer à l'expérience aéroportuaire.

Nous avons renforcé notre engagement à l'égard de l'emploi inclusif et des partenariats communautaires afin de réduire le stress lié aux voyages et d'améliorer le mieux-être. Voici quelques-unes des principales réussites :

- Lancement du Café des avions en papier, en partenariat avec le Pacific Autism Family Network en 2023, un concept inclusif d'aliments et de boissons unique en son genre qui procure des possibilités d'emploi aux personnes neurodivergentes.
- Formation élargie sur l'accessibilité dans le cadre de notre approche Au-delà de l'accessibilité, en collaboration avec des partenaires communautaires et des personnes ayant une expérience vécue, afin de renforcer la sensibilisation et la confiance des employés. Nous remercions la Société Alzheimer de la Colombie-Britannique, le Canucks Autism Network, le Pacific Autism Family Network, la Parkinson Society British Columbia et Universal Access Design pour leur participation, leur soutien et leurs conseils.



YVR a reçu plusieurs certifications et prix pour son travail, qui viennent valider ses efforts à offrir de la valeur à ses passagers, à ses partenaires, à ses employés et aux collectivités que l'aéroport dessert. Exemples de certifications et de prix :

- En 2024, YVR a obtenu l'accréditation de niveau 3 du Programme d'accréditation pour l'amélioration de l'accessibilité du Conseil international des aéroports.
- En 2025, YVR a été désigné l'aéroport le plus accessible par Ozion et s'est classé sixième parmi les 10 aéroports les plus accessibles de Condé Nast, et a été le seul aéroport canadien du classement.
- En 2026, YVR a été désigné meilleur aéroport d'Amérique du Nord à l'occasion des Skytrax World Airport Awards. YVR s'est également classé dixième dans la liste des meilleurs aéroports du monde de Skytrax. Ces 17 dernières années, YVR a remporté 15 fois le titre de meilleur aéroport d'Amérique du Nord, soit plus que tout autre aéroport, et est le seul à avoir reçu ce prix 15 fois.

Obstacles

- Uniformité des services tout au long du parcours des passagers.
- Limites entre les services de l'aéroport et ceux des partenaires.
- Connaissance des programmes offerts.

Ce que nous cherchons à améliorer

Continuer de soutenir le programme Tournesol des handicaps invisibles.

- Aider à repérer les passagers ayant un handicap invisible afin que le personnel puisse leur fournir une assistance discrète et personnalisée pour améliorer la sécurité des passagers, réduire le stress et créer une expérience de voyage inclusive.
- **Calendrier** : en cours (progrès mesurés par le nombre de passagers aidés chaque année).

Poursuivre le partenariat avec le programme de zoothérapie canine d'Ambulance Saint-Jean pour soutenir le LASI.

- Réduire le stress et l'anxiété des passagers et du personnel grâce aux visites de chiens de zoothérapie.
- **Calendrier** : en cours.

Continuer d'offrir le programme de simulation de voyage et le programme annuel de visites d'accessibilité.

- Soutenir les voyageurs ayant des besoins variés afin qu'ils se sentent préparés, confiants et à l'aise relativement à leur expérience de voyage à YVR.
- **Calendrier** : en cours (progrès mesurés par le nombre de simulations et de séances données).

Évaluer et améliorer le parcours des passagers, de l'arrivée à l'aéroport à la porte d'embarquement.

- Évaluer l'ensemble des services afin d'assurer une expérience harmonieuse entre l'assistance aux zones de débarquement de YVR et ses partenaires aériens.
- **Calendrier** : en cours. Achèvement d'ici la deuxième année.

Inclure les personnes en situation de handicap dans les exercices de planification d'urgence et utiliser les résultats pour améliorer la formation et les procédures d'intervention.

- Assurer l'accessibilité des plans d'urgence, l'efficacité des communications et la capacité du personnel à soutenir tout le monde pendant une urgence.
- **Calendrier** : en cours (progrès mesurés par la réalisation d'exercices d'urgence deux fois par année).

Évaluer la possibilité d'élargir notre essai de véhicules autonomes afin d'améliorer le soutien tout au long du parcours des passagers.

- Offrir d'autres options aux voyageurs s'ils doivent marcher longtemps afin qu'ils profitent pleinement des services de YVR.
- **Calendrier** : en cours de planification. Évaluation la première année.

Améliorer les indicateurs clés de rendement en matière d'accessibilité.

- Renforcer le suivi des progrès, la responsabilisation et le processus décisionnel fondé sur des données pour améliorer continuellement l'expérience des voyageurs.
- **Calendrier** : en cours de planification. Dès la première année.

Mettre en œuvre un programme pilote pour que soient couramment utilisés les lève-personne Eagle pour l'embarquement et le débarquement.

- Garantir un embarquement et un débarquement sûrs, uniformes et empreints de dignité pour les passagers à mobilité réduite, et améliorer la fiabilité du service.
- **Calendrier** : en cours de planification. Mise en œuvre du projet pilote la première année (progrès mesurés par le nombre d'utilisations de lève-personne Eagle par les compagnies aériennes).





Transports

Ce que nous avons réalisé

YVR s'engage à améliorer l'accessibilité au-delà des portes de l'aérogare. Depuis 2023, YVR :

- a amélioré le transport terrestre et les zones de débarquement afin de rendre les arrivées et les départs plus sûrs, plus clairs et plus faciles;
- a amélioré la visibilité des aires d'embarquement et de débarquement en enveloppant les bornes et en peignant les bordures de trottoir en bleu pour définir visuellement les zones accessibles;
- a amélioré la signalisation des zones de débarquement en ajoutant des éléments tactiles et en braille pour indiquer les navettes gratuites, les taxis et les emplacements des services de transport;
- a revu ses procédures opérationnelles pour rendre ses aires d'embarquement et de débarquement accessibles à tous les niveaux;
- a adopté une politique de stationnement gratuit pendant 30 minutes;
- a renforcé la collaboration avec ses partenaires du transport terrestre pour faire connaître les emplacements d'assistance aux zones de débarquement et les aires de débarquement accessibles;
- a profité du Mois de sensibilisation à l'accès des chiens-guides pour rappeler aux fournisseurs de transport terrestre les règles et leur respect.



Obstacles

- Accessibilité des bornes de recharge pour véhicules électriques.
- Variables pour se rendre au stationnement accessible.

Ce que nous cherchons à améliorer

Examiner la faisabilité d'améliorer les bornes de recharge pour véhicules électriques accessibles, y compris les allées d'accès et les zones de manœuvre clairement indiquées.

- Veiller à ce que les voyageurs en situation de handicap aient accès à des bornes de recharge pour véhicules électriques.
- **Calendrier** : en cours de planification. Achèvement d'ici la troisième année.

Moderniser les espaces de stationnement accessibles en indiquant clairement les allées d'accès.

- Offrir un espace supplémentaire sécuritaire aux voyageurs qui utilisent des aides à la mobilité pour entrer dans leur véhicule et en sortir.
- **Calendrier** : en cours de planification. Achèvement d'ici la troisième année (progrès mesurés par le nombre d'espaces de stationnement modernisés).





Consultations

Ce que nous avons réalisé

YVR s'engage à écouter, à apprendre et à établir des partenariats pour faire progresser l'accessibilité. Depuis 2023, YVR :

- cherche à mener des consultations significatives pour veiller à ce que les initiatives d'accessibilité reposent sur l'expérience vécue, l'expertise et la création collective. Nous nous entretenons avec des experts-conseils en accessibilité et continuons à travailler directement avec la communauté des personnes en situation de handicap afin de concevoir la meilleure expérience aéroportuaire pour tous;
- s'est engagé auprès de 12 organismes communautaires partenaires pour élaborer ce plan au moyen de séances en personne, de visites de l'aéroport et de discussions ciblées afin de mieux comprendre les obstacles et d'élaborer conjointement des solutions. Nous avons complété ces engagements par des sondages en ligne sur l'accessibilité en invitant les personnes en situation de handicap à commenter leurs expériences aéroportuaires. Les renseignements recueillis dans le cadre du sondage, ainsi que les données sur la satisfaction de la clientèle, continuent d'éclairer les efforts de planification et d'amélioration;
- a renforcé la collaboration entre les partenaires de l'aéroport par des réunions du groupe de travail sur les aérogares, des séances de mobilisation entre les services de YVR et des consultations mensuelles avec les experts-conseils en accessibilité;
- a participé au groupe de travail sur l'accessibilité du Conseil des aéroports du Canada et a rencontré des représentants d'autres aéroports chaque mois pour échanger sur les pratiques d'excellence et promouvoir l'uniformité des efforts en matière d'accessibilité partout au Canada;



- s'est engagé auprès du Return on Disability Group, qui a présenté les tendances émergentes en matière d'invalidité et de l'évolution des attentes;
- a organisé des réunions internes mensuelles sur l'accessibilité numérique afin de favoriser l'amélioration continue et de veiller à ce que notre contenu numérique respecte les normes d'accessibilité.

Mobilisation des employés : le 6 février 2026, YVR a tenu un atelier pour les employés afin de déterminer les possibilités de contribuer à l'élaboration de son plan Au-delà de l'accessibilité 2026-2029 et de faire progresser les initiatives d'accessibilité à YVR. Au total, 34 participants représentant 23 services de YVR y ont pris part.

Mobilisation des partenaires en accessibilité communautaire : YVR a organisé des rencontres individuelles et un atelier :

- Les 19 et 20 février 2026, YVR a tenu des rencontres individuelles avec des partenaires en accessibilité communautaire qui souhaitent formuler des commentaires sur les obstacles ou les domaines d'intérêt à l'aéroport, mais certains n'étaient pas disponibles pour participer à l'atelier prévu le 27 février. Des représentants de quatre organismes y ont pris part.
- Le 27 février 2026, YVR a organisé un atelier en personne pour ses partenaires en accessibilité communautaire. Treize participants représentant neuf organismes y ont pris part.

Le concept de cartographie des déplacements des passagers a permis aux participants de réfléchir aux mesures que YVR peut prendre pour améliorer le mieux possible l'accessibilité à différentes étapes du trajet des passagers. La question suivante a été posée aux participants : « À quel endroit du trajet des passagers YVR peut-il le mieux changer la donne en matière d'accessibilité? » Les participants ont ensuite été priés d'énumérer leurs principales priorités.



Ce que nous cherchons à améliorer

Mettre sur pied un groupe de travail interne et interfonctionnel sur la mobilisation.

- Veiller à coordonner la progression des initiatives pour soutenir la progression du plan Au-delà de l'accessibilité.
- **Calendrier** : en cours. Dès la première année.

Collaborer avec des partenaires pour améliorer le service aux passagers ayant des besoins en matière d'accessibilité.

- Offrir une expérience fluide et uniforme aux passagers ayant des besoins en matière d'accessibilité en collaborant avec les organismes gouvernementaux et les partenaires de l'aéroport.
- **Calendrier** : en cours (progrès mesurés par l'engagement des partenaires, les initiatives conjointes et les améliorations apportées à l'uniformité des services).

Créer une expérience de vente au détail plus accessible en travaillant avec des partenaires du domaine et en élaborant un guide des pratiques d'excellence.

- Contribuer à élargir la sensibilisation aux pratiques d'excellence en matière d'accessibilité dans tous les services de détail.
- **Calendrier** : en cours de planification. Achèvement d'ici la troisième année.

Renforcer le programme d'examen de l'accessibilité de l'aérogare.

- Assurer le repérage proactif et la résolution plus rapide des obstacles tout au long du parcours des passagers.
- **Calendrier** : en cours de planification. Dès la première année.



Emploi

Notre entreprise a toujours été fondée sur un engagement ferme envers nos valeurs et les personnes – les voyageurs, notre communauté et nos employés. Pour assurer notre réussite à long terme, nous devons continuer d'accueillir des personnes talentueuses, y compris des personnes en situation de handicap, pour qu'elles s'épanouissent, dirigent et aient une incidence durable. Nous nous efforçons de créer une culture qui célèbre la diversité et élimine les obstacles à l'inclusion.

YVR prône une culture inclusive au sein de laquelle la diversité constitue un moteur de sa réussite. Nous recrutons en mettant l'accent sur le potentiel, et pas seulement sur l'expérience, et nous misons sur la formation pour constituer une main-d'œuvre agile et prête pour l'avenir. Nous allons au-delà de la conformité aux lois et réduisons efficacement la discrimination en prenant les moyens suivants :

- Initiatives intégrées visant le mieux-être
- Développement du leadership inclusif
- Possibilités d'apprentissage pour favoriser la confiance en soi des personnes en situation de handicap
- Reconnaissance équitable
- Rémunération globale équitable
- Recommandations incitatives inclusives
- Programmes de mentorat conçus pour ne pas faire de discrimination
- Comportements de leadership définis et modélisés
- Gestion du rendement axé sur le perfectionnement professionnel et personnel
- Postes récemment pourvus affichés à l'interne : mutations et embauches à l'externe
- Programmes de dons et de bénévolat inclusifs pour les employés pour le bien de la collectivité
- Code vestimentaire inclusif

YVR intègre délibérément son groupe-ressource d'employés (GRE) pour travailleurs en situation de handicap aux côtés de ses autres GRE composés de femmes, de personnes racialisées, d'Autochtones, de personnes 2SLGBTQI+ et de personnes noires. Les GRE dirigent les initiatives professionnelles, culturelles, communautaires et commerciales à l'échelle de YVR.

YVR possède un registre permanent des obstacles qui est transmis à tous les employés. Les présidents des GRE rédigent et tiennent à jour ce registre en tenant compte des commentaires des membres des GRE, dans le cadre de consultations menées auprès de l'ensemble des employés.



YVR dispose d'un processus pour préparer des mesures d'adaptation et des politiques de retour au travail destinées aux employés qui s'absentent en raison d'un handicap. Nous tenons compte des besoins en matière d'accessibilité des employés durant tous les processus d'emploi, y compris la gestion du rendement, le développement professionnel et le redéploiement. L'équipe personnel et culture aide les gestionnaires et le personnel à mettre en place des mesures d'adaptation adéquates pour les personnes qui en font la demande.

Nous accueillons les candidatures de toutes les personnes qualifiées. Au moment de présenter leur candidature, nous les invitons à signaler leur appartenance à un ou plusieurs des groupes désignés pour aider notre équipe à combler les lacunes du point de vue de la diversité. Nous transmettons à nos partenaires nos offres d'emploi, y compris pour les postes de stagiaires et les emplois d'été, afin d'accroître les chances des groupes issus de la diversité.

Si vous avez besoin d'aide pour présenter votre candidature en ligne, veuillez communiquer avec nous au 604 303-3152 ou à l'adresse careers@yvr.ca.

Obstacles

- Obstacles physiques et autres dans les zones réservées aux employés.
- Certaines limites aux outils de réunion et aux systèmes numériques accessibles.
- Inégalité des possibilités de sensibilisation et de formation en matière d'accessibilité.

Ce que nous cherchons à améliorer

Améliorer les espaces de travail des employés pour éliminer les obstacles.

- Continuer d'améliorer l'accessibilité des espaces pour les employés en tirant parti des consultations menées auprès des employés et du GRE, des professionnels de l'accessibilité des environnements bâtis et de nos lignes directrices pour la conception universelle.
- **Calendrier** : en cours de planification. Poursuite la première année.

Mettre à l'essai de nouveaux appareils d'écoute assistée dans les salles de réunion de YVR.

- Aider les personnes sourdes ou malentendantes à participer pleinement aux réunions.
- **Calendrier** : en cours. Début de l'essai la première année.

Créer des renseignements sur l'accessibilité pour les employés de l'aéroport.

- Promouvoir un service uniforme et inclusif, renforcer la sensibilisation et la confiance du personnel et rappeler que l'accessibilité est la responsabilité de tous à YVR.
- **Calendrier** : en cours de planification. Élaboration la deuxième année (mise en œuvre la troisième année).



Passer en revue la formation du personnel sur l'accessibilité.

- Donner au personnel de première ligne les compétences et la confiance nécessaires pour repérer et soutenir les passagers en situation de handicap.
- **Calendrier** : en cours de planification. Examen la première année.

Élaborer un plan pour respecter la phase 1 de la réglementation sur les technologies numériques en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Éléments de la nouvelle réglementation :

- Offrir une formation sur l'accessibilité numérique dans le développement, la maintenance et l'achat de technologies numériques d'ici le 5 décembre 2027.
- Créer une page Web destinée aux employés sur l'accessibilité des documents numériques d'ici le 5 décembre 2028.
- **Calendrier** : en cours de planification. Dès la première année.





Mesurer notre réussite

Ce que nous ferons

La mesure des progrès demeure un outil déterminant du plan Au-delà de l'accessibilité de YVR pour en démontrer l'incidence et créer une culture de responsabilité, d'apprentissage et d'amélioration continue alors que nous nous employons à rendre l'expérience aéroportuaire plus inclusive et de classe mondiale pour tous. Dans le cadre de ce plan triennal, nous avons déterminé le calendrier et les mesures du rendement de la plupart des initiatives et nous efforcerons d'améliorer la façon dont nous recueillons, analysons et appliquons les données pour favoriser l'amélioration continue. Nous allons notamment tirer parti des mesures opérationnelles, des données sur la satisfaction de la clientèle et des renseignements numériques pour mieux comprendre les besoins liés à l'accessibilité, cerner les lacunes et accorder la priorité aux investissements qui intégreront le rendement en matière d'accessibilité dans la planification stratégique à l'échelle de l'entreprise, le développement des immobilisations et les décisions de conception des services.

Nous avons mis en place des mécanismes de rétroaction structurés et récurrents pour suivre les progrès et assurer la responsabilisation. Chaque année, nous invitons les partenaires et les membres de la communauté, y compris les personnes en situation de handicap, à transmettre leurs commentaires sur leurs expériences au moyen de séances de mobilisation, de sondages et de consultations. Ces commentaires seront pris en compte dans les rapports d'étape annuels et éclaireront directement les modifications à apporter aux initiatives et aux priorités de planification futures.

Nous continuerons également d'approfondir la collaboration avec les partenaires de l'aéroport, y compris les compagnies aériennes, les organismes gouvernementaux et les fournisseurs de services, afin de nous harmoniser aux objectifs communs en matière d'accessibilité, de conformité réglementaire et d'amélioration de l'expérience des passagers. Grâce à une planification coordonnée, au partage de données et à la résolution conjointe de problèmes, nous nous efforcerons de réduire les obstacles, d'améliorer le traitement des passagers et de tirer parti des technologies émergentes pour améliorer l'expérience des voyageurs.





Annexes

La Loi canadienne sur l'accessibilité

De juillet 2016 à février 2017, le gouvernement du Canada a consulté les Canadiens pour savoir ce que signifie à leurs yeux un Canada accessible. Le 20 juin 2018, le gouvernement a déposé le projet de loi C-81, *Loi visant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles* (la *Loi canadienne sur l'accessibilité*) au Parlement. La *Loi canadienne sur l'accessibilité* a reçu la sanction royale le 21 juin 2019 et est entrée en vigueur le 11 juillet 2019.

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

Le RTAPH oblige YVR à mettre en place des politiques, des programmes et des services à l'appui de la réglementation de l'Office des transports du Canada (OTC) relative à l'accessibilité, conformément au *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH) et à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA). YVR mettra son plan Au-delà de l'accessibilité à jour tous les trois ans, publiera des rapports d'étape annuels et mènera des processus de rétroaction.

Les principes de la conception universelle

YVR tient à offrir des installations accessibles à tous. Toutes les installations nouvellement construites ou modifiées qui font partie du processus de voyage doivent être conformes à la version en vigueur du Code national du bâtiment du Canada et du Code de pratiques – accessibilité des gares de voyageurs de l'Office des transports du Canada. Ce code de pratiques applique les principes de la conception universelle et exige spécifiquement que toute nouvelle construction respecte les exigences de la norme B651 de l'Association canadienne de normalisation (CSA). Les exigences les plus strictes l'emportent.

Lors de la rénovation d'installations existantes ou lorsque l'installation visée comporte d'autres obstacles majeurs, le groupe responsable des autorisations facilitera une discussion sur les mesures qui pourraient assurer le respect des principes de l'accès universel.

Voici un résumé des principes de la conception universelle :

- **Utilisation égalitaire** : toute personne doit pouvoir utiliser le produit, quelles que soient ses capacités.
- **Flexibilité d'utilisation** : le produit convient à un large éventail de préférences et de capacités.
- **Utilisation simple et intuitive** : l'utilisation du produit est facile à comprendre, indépendamment de l'expérience, des connaissances, des compétences linguistiques de l'utilisateur ou de l'utilisatrice, ou de son niveau de concentration au moment de l'utilisation.
- **Information perceptible** : le produit communique efficacement à l'utilisateur ou à l'utilisatrice l'information nécessaire, quelles que soient les conditions ambiantes ou les capacités sensorielles de la personne.
- **Tolérance pour l'erreur** : le concept réduit au minimum les dangers et les conséquences néfastes des accidents ou des actions involontaires.
- **Effort physique minimal** : le concept permet une utilisation efficace et confortable, générant une fatigue minimale.
- **Dimension et espace libre pour l'approche et l'utilisation** : le concept prévoit des dimensions et un espace adéquats au moment de s'approcher, de saisir, de manipuler et d'utiliser le produit, quelles que soient la taille, la posture ou la mobilité de l'utilisateur ou de l'utilisatrice.

Le Centre for Universal Design a élaboré des lignes directrices pour accompagner les sept principes.



Les principes de l'accessibilité

L'article 6 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* stipule que la Loi repose sur la reconnaissance des principes suivants :

1. le droit de toute personne à être traitée avec dignité, quels que soient ses handicaps;
2. le droit de toute personne à l'égalité des chances d'épanouissement, quels que soient ses handicaps;
3. le droit de toute personne à un accès exempt d'obstacles et à une participation pleine et égale dans la société, quels que soient ses handicaps;
4. le droit de toute personne d'avoir concrètement la possibilité de prendre des décisions pour elle-même, avec ou sans aide, quels que soient ses handicaps;
5. le fait que les lois, les politiques, les programmes, les services et les structures doivent tenir compte des handicaps des personnes, des différentes façons dont elles interagissent au sein de leurs environnements ainsi que des formes multiples et intersectionnelles de discrimination et de marginalisation vécues par celles-ci;
6. le fait que les personnes en situation de handicap doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures.

Lexique

Définitions données par la *Loi canadienne sur l'accessibilité* :

Obstacle :

« Tout élément – notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique – qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles »

Handicap :

« Déficiência notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société. »

