

Plan d'accessibilité de YVR 2023-2025

Rapport d'étape, première année

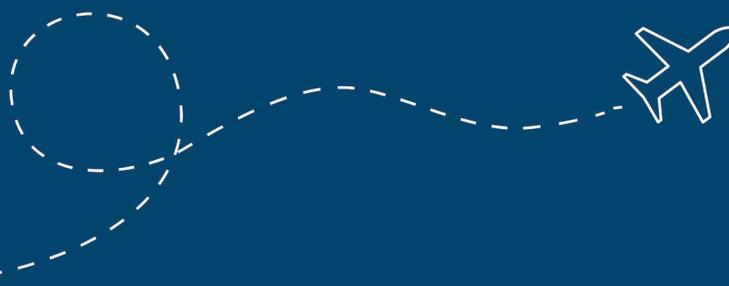




Table des matières

À propos de Au-delà de l'accessibilité	3
À YVR, nous avons tous notre place	4
Rapport d'étape, première année	5
À propos de YVR	6
Généralités	8
Dispositions de la réglementation de l'OTC relative à l'accessibilité	10
Environnement bâti	12
Technologies de l'information et des communications (TIC)	17
Communications, autres que les TIC	22
Approvisionnement en biens, services et installations	25
Conception et exécution de programmes et de services	28
Transports	34
Consultations	37
Emploi	41
Commentaires	45
Annexes	49
<i>La Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	50
<i>Le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH)</i>	50
Les principes de la conception universelle	50
Les principes de l'accessibilité	51
Lexique	51

À propos de Au-delà de l'accessibilité

En 2023, l'aéroport international de Vancouver (YVR) a publié *Au-delà de l'accessibilité*, un Plan d'accessibilité triennal complet qui s'appuie sur le travail de longue haleine réalisé par YVR pour offrir une expérience de voyage accueillante, inclusive et accessible aux personnes de tous âges et de toutes capacités. Nous avons entrepris un parcours d'inclusion et adopté de nouvelles manières de faire en sorte que YVR soit accessible à tous. Préparé en collaboration, avec l'apport des partenaires communautaires de l'aéroport, le plan vise à élargir les perspectives, à améliorer les services et à chercher de nouvelles façons d'aller au-delà des exigences réglementaires. Cette démarche marque un changement de mentalité : au lieu de simplement « faire les choses correctement », nous veillons désormais à « faire les choses intelligemment » en donnant priorité à l'innovation stratégique dans les initiatives d'accessibilité.

Au-delà de l'accessibilité souscrit aux sept dispositions inscrites dans le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH) de l'Office des transports du Canada et donne un aperçu de nos réalisations, des renseignements tirés des consultations auprès du public, de l'apport de la communauté, de notre collaboration avec les partenaires de l'aéroport et des recommandations de nos experts-conseils en accessibilité. Notre plan mentionne en outre les domaines que nous avons relevés à des fins d'amélioration. Notre cheminement vers une expérience de calibre mondial pour tous passe par un véritable accès.

À YVR, nous sommes fiers de jouer un rôle de premier plan en matière d'accessibilité et d'avoir parmi nos objectifs prioritaires celui d'offrir un aéroport accessible à tous. Nous sommes motivés par l'objectif de servir notre communauté et l'économie qui la soutient. Plus qu'un aéroport, YVR est une plateforme où notre communauté converge et prospère alors que nous travaillons ensemble pour créer un avenir plus

accessible et inclusif pour tous. Notre aéroport est situé sur des terres qui constituent le territoire traditionnel, ancestral et non cédé du peuple Musqueam. Nous avons le privilège d'accompagner les Musqueam alors que nous collaborons dans le cadre de projets qui renforcent notre partenariat et notre communauté.

En 2023, YVR a accueilli 24,9 millions de voyageurs, mis en œuvre plusieurs améliorations opérationnelles et collaboré davantage avec le gouvernement et les compagnies aériennes dans le but de renforcer la résilience et d'offrir une expérience de voyage plus efficace et prévisible. Nous avons notamment mis en place des programmes et des initiatives d'accessibilité qui répondent aux divers besoins des voyageurs et de nos équipes. En 2024, YVR a été désigné meilleur aéroport d'Amérique du Nord à l'occasion des Skytrax World Airport Awards de Francfort, en Allemagne.

Le parcours entrepris pour devenir un aéroport véritablement inclusif a commencé par notre bâtiment, puis s'est rapidement étendu à notre personnel et aux services que nous offrons, pour finalement arriver à notre importante fonction d'employeur. Malgré tout, nous croyons pouvoir et devoir faire plus. L'écoute des conseils et des idées de nos partenaires communautaires, des experts-conseils et des voyageurs contribue à faire en sorte qu'on puisse se déplacer de manière autonome et avec dignité dans notre aéroport.

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

À YVR, nous avons tous notre place

YVR ne peut devenir spontanément un lieu où nous avons tous notre place : nous devons avoir la volonté de bâtir un tel lieu. Les décisions collectives que nous prenons chaque jour ont une incidence sur notre capacité d'offrir une expérience authentique à tous. C'est pourquoi nous devons aller au-delà de l'accessibilité pour créer une expérience client authentique. Nous ne voulons pas que quiconque se sente obligé de changer pour avoir sa place; nous voulons que chaque personne sente qu'elle a sa place.

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

- Représenter la communauté que nous servons
- Ravir la clientèle et favoriser la réussite des entreprises
- Collaborer avec les communautés pour promouvoir l'accessibilité et éliminer les inégalités
- Créer un environnement où tout le personnel se sent bienvenu et sait qu'on l'écoute et qu'il peut s'épanouir

Nous souhaitons procurer une expérience de calibre mondial à tous, et un véritable accès fait partie intégrante de notre cheminement. Pour y arriver, nous allons travailler en collaboration avec nos partenaires de la communauté, consulter les personnes handicapées et créer un réseau de personnes et de groupes qui travailleront ensemble pour approfondir les valeurs d'accessibilité et d'inclusivité et développer une compréhension commune des obstacles tout en améliorant l'accès pour tous.



Rapport d'étape, première année

Le présent rapport donne un aperçu de ce que nous avons réalisé la première année et de ce que nous souhaitons accomplir durant la deuxième année, la troisième et les suivantes. Le rapport met en lumière les principales mesures prises dans le cadre de chacune des sept dispositions du règlement.

Le Rapport d'étape de la première année évalue la mise en œuvre des initiatives d'accessibilité décrites dans le plan et fait état des progrès réalisés dans les mesures prises durant notre première année pour améliorer l'accessibilité pour tous les usagers, quelles que soient leurs capacités. YVR croit en la transparence dans les efforts déployés pour atteindre nos objectifs d'accessibilité, faire preuve de responsabilité et respecter nos engagements en matière d'accessibilité.



Notre objectif

YVR existe pour servir la communauté et l'économie qui la soutient.

Notre mandat d'accessibilité

Nous avons préparé un Plan d'accessibilité triennal pour l'ensemble de l'aéroport dans l'optique de créer un environnement accueillant qui tient compte de toutes les personnes, quelles que soient leurs capacités, et répond aux besoins des voyageurs, de la clientèle et de tout le personnel de l'aéroport. Il s'agit d'un mandat permanent d'inclusion et d'amélioration continue, comme en témoigne le présent rapport d'étape.

Notre mandat d'accessibilité en action

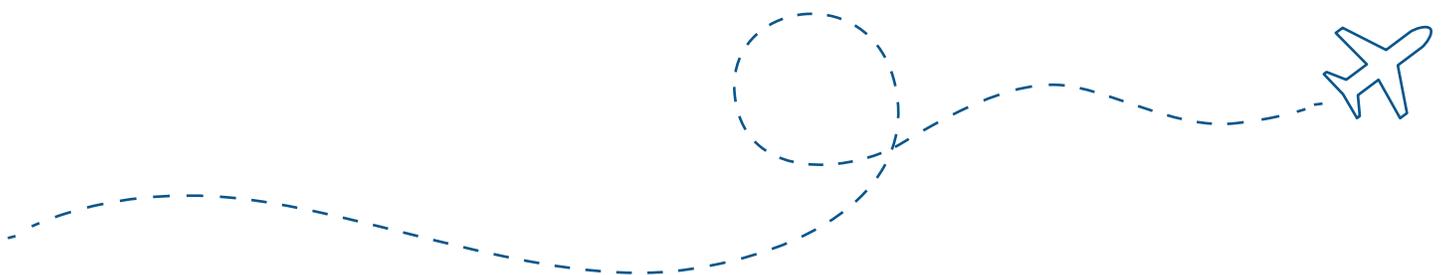
Nous visons à respecter les normes les plus élevées en matière d'accessibilité et d'inclusion, en veillant à ce que notre aéroport fonctionne efficacement et respecte les personnes handicapées de sorte que chaque personne conserve sa dignité et son indépendance.

Nous nourrissons une culture qui respecte l'apport et les idées du personnel et lui donne les moyens d'orienter et d'influencer l'expérience de notre clientèle 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

Notre cheminement vers une expérience de calibre mondial pour tous passe par un véritable accès.



Nos piliers



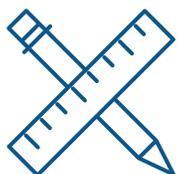
Leadership

- L'accessibilité et l'inclusion font partie de tout ce que nous faisons.
- Nous sommes proactifs et à l'avant-garde de l'innovation.
- Nous créons des environnements où tout le monde est bienvenu et peut participer.
- Nous nous efforçons toujours de dépasser les exigences réglementaires.



Mobilisation communautaire

- Notre plan est profondément enraciné dans l'écoute attentive de nos clients, de nos partenaires communautaires, de nos employés et de notre communauté.
- Ensemble, nous créerons un plan en vue d'offrir la meilleure expérience possible à tous.
- Nous continuerons de créer des partenariats communautaires qui nous aident à faire évoluer nos services et à développer de nouveaux programmes qui améliorent l'expérience de voyage pour tous.



Conception

- Le concept inclusif de notre aéroport repose sur la convivialité et la volonté de répondre aux besoins de nos clients, de nos employés et de la communauté que nous servons.
- Notre concept universel, accueillant et évolutif, nous permet d'offrir un véritable accès à tous nos clients.
- Ancré dans les besoins de demain, notre concept offre une valeur ajoutée à nos clients.



Expérience

- Nous créons une expérience qui favorise l'accessibilité et l'inclusion tout au long du parcours.
- Nous créons des espaces de travail, des environnements et des services qui respectent les choix, l'autonomie, la dignité et l'indépendance de chaque personne.
- Nous voulons donner à chaque personne la chance de profiter pleinement de tous les aspects de l'expérience de YVR.



Généralités

Mécanisme et processus de rétroaction et coordonnées des personnes-ressources

Le souci de servir notre communauté est au cœur de tout ce que nous faisons. L'écoute attentive de notre clientèle et les échanges avec notre communauté font partie des piliers de notre Plan d'accessibilité. En écoutant notre clientèle, notre personnel et nos partenaires communautaires et en réagissant à leurs suggestions, nous concevons un aéroport axé avant tout sur leurs besoins et nous évaluons notre incidence à l'aune de leur expérience vécue.

YVR a mis en place plusieurs façons de formuler des commentaires, des compliments, des plaintes ou des suggestions. Vos commentaires au sujet de ce plan ou de tout obstacle rencontré peuvent être soumis personnellement ou de façon anonyme par l'un ou l'autre des cinq moyens ci-dessous. Notre équipe de l'expérience client, disponible en tout temps, accusera réception de vos commentaires et communiquera directement avec vous pour que les mesures nécessaires soient prises et que votre anonymat soit respecté.

Point de contact désigné : spécialiste principal(e), accessibilité et inclusion

À YVR, tout le monde est responsable de l'accessibilité de votre expérience. Nous tenons à faire en sorte que notre clientèle puisse en tout temps obtenir des renseignements sur l'accessibilité. Notre point de contact désigné est le ou la spécialiste principal(e), accessibilité et inclusion.

Numéro de téléphone

Direct : 604 207-7077

ATS : 604 207-7070

Adresse postale

C.P. 44638

Comptoir postal de l'aérogare trafic intérieur de YVR

Richmond, C.-B. V7B 1W2

Courriel

centreserviceclientele@yvr.ca

Nous joindre

yvr.ca/fr/contact-us

Formulaire de commentaires

yvr.ca/fr/passengers/accessibility-at-yvr/feedback

Autres formats disponibles

Pour obtenir notre Plan d'accessibilité ou nos futurs rapports d'étape en formats accessibles, veuillez nous en faire la demande. Le présent document est disponible en versions imprimées (polices standard ou de grande taille), en braille, en format audio ou électronique et en langage simple.



Scheduled	Airline	Flight	Destination	Counters	Gate	Remarks
09:55	WestJet	WS448	Winnipeg	013-34	B18	
10:00	Air Canada	AC8466	Castlegar	041-58	C35	Final Call
10:20	Air Canada	AC206	Calgary	041-58	C50	Final Call
10:30	WestJet	WS108	Calgary	013-34	B14	Pre-Boarding
10:45	WestJet	WS3202	Fort St. John	013-34	B24	Pre-Boarding
10:50	Air Canada	AC112	Toronto	041-58	C49	
10:50	Porter	PD304	Toronto	041-58	C42	
10:55	WestJet	WS3054	Cranbrook	124-126	B27	Delayed to 11:55
11:00	WestJet	WS710	Toronto	013-34	A12	
11:05	Air Canada	4N511	Victoria	002-5	B20	Pre-Boarding
11:15	Air Canada	AC236	Edmonton	041-58	C43	
11:15	WestJet	WS3320	Kelowna	013-34	A7	

Scheduled	Airline	Flight	Destination	Counters	Gate	Remarks
11:20	WestJet	WS3069	Kamloops	013-34	A10	
11:30	Air Canada	AC312	Montréal	041-58	C46	
12:00	WestJet	WS3277	Prince George	013-34	B23	
12:05	Flair	F8830	Edmonton	006-12	B21	
12:15	WestJet	WS166	Edmonton	013-34	B16	
12:30	WestJet	WS112	Calgary	013-34	B15	
13:00	Air Canada	AC114	Toronto	041-58	C49	
13:00	WestJet	WS940	Winnipeg	013-34	B13	
13:10	Air Canada	AC308	Montréal	041-58	C47	
13:10	Air Canada	AC8293	Sandspit	041-58	C33	
13:15	Air Canada	AC296	Winnipeg	041-58	C30	
13:15	Air Canada	AC8058	Kamloops	041-58	C29	
13:15	Air Canada	AC8089	Prince Rupert	041-58	C35	

Scheduled	Airline	Flight	Destination	Counters	Gate	Remarks
13:15	WestJet	WS109	Terrace	013-34	B24	
13:20	WestJet	WS714	Toronto	013-34	B14	
13:20	Air Canada	AC212	Calgary	041-58	C08	
13:30	Air Canada	AC274	Kelowna	041-58	C37	
13:30	Air Canada	AC194	Toronto	041-58	C06	
13:30	Air Canada	AC941	Terrace	041-58	C39	
13:40	Air Canada	AC8298	Cranbrook	041-58	C32	
13:40	Air Canada	AC8343	Prince George	041-58	C02	
13:40	Air Canada	AC8367	Fort St. John	041-58	C04	
13:40	Air Canada	AC2478	Yellowknife	041-58	C14	
13:40	Porter	PD306	Toronto	124-126		
13:45	Air Canada	WS3222	Kelowna	013-34	B25	
13:50	Air Canada	F8324	Edmonton	006-12		

Scheduled	Airline	Flight	Destination	Counters	Gate	Remarks
13:50	Air Canada	AC278	San Francisco	200-200	B01	Pre-Boarding
14:00	Air Canada	AC278	San Francisco	200-200	B01	Pre-Boarding
14:00	Air Canada	AC278	San Francisco	200-200	B01	Pre-Boarding
14:00	Air Canada	AC278	San Francisco	200-200	B01	Pre-Boarding
14:00	Air Canada	AC278	San Francisco	200-200	B01	Pre-Boarding

Scheduled	Airline	Flight	Destination	Counters	Gate	Remarks
14:00	Air Canada	AC118	Toronto	041-58	C50	
14:00	Air Canada	AC8157	Victoria	041-58	C36	
14:10	Air Canada	AC8031	Nanaimo	041-58	C38	
14:15	Air Canada	4N542	Whitehorse	002-5		
14:15	Air Canada	AC8192	Regina	041-58	C31	
14:15	Air Canada	AC7744	Saskatoon	041-58	C24	
14:15	Air Canada	AC8192	Regina	041-58	C29	
14:15	WestJet	WS912	Toronto	013-34	B08	
14:15	WestJet	WS116	Calgary	013-34	B04	
14:30	WestJet	WS3295	Victoria	013-34	B23	
14:35	WestJet	WS3051	Comox	013-34	A12	
14:35	WestJet	WS172	Edmonton	013-34	B17	
15:00	WestJet	4N549	Kelowna	002-5		

Scheduled	Airline	Flight	Destination	Counters	Gate	Remarks
14:00	Air Canada	AC278	San Francisco	200-200	B01	Pre-Boarding
14:00	Air Canada	AC278	San Francisco	200-200	B01	Pre-Boarding
14:00	Air Canada	AC278	San Francisco	200-200	B01	Pre-Boarding
14:00	Air Canada	AC278	San Francisco	200-200	B01	Pre-Boarding
14:00	Air Canada	AC278	San Francisco	200-200	B01	Pre-Boarding



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

Dispositions des règlements relatifs à l'accessibilité de l'OTC

YVR s'efforce d'offrir à tous les passagers une expérience d'aéroport prévisible, agréable et relaxante qui leur inspire confiance. Nous sommes assujettis à notre clientèle et aux directives énoncées dans la réglementation de l'Office des transports du Canada (OTC), dont nous nous efforçons constamment de satisfaire les dispositions, et même au-delà, afin d'offrir une expérience de voyage agréable.

YVR est soumis au *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH) et aux dispositions de ce règlement qui s'appliquent à lui. Nos obligations sont énoncées dans les articles suivants du RTAPH :

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 de gares

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.





 
Washroom
Toilette



Environnement bâti

Environnement bâti

De conception inclusive, notre aéroport est construit dans un souci d'accès universel, de convivialité et des besoins de la communauté que nous servons. Notre environnement bâti couvre 378 255 mètres carrés et comporte des zones accessibles dans tout le cheminement des usagers, y compris l'orientation, les zones de débarquement, les toilettes et autres.

YVR jouit depuis 2018 d'une certification Or de la Fondation Rick Hansen, qui a créé un système pour évaluer l'accessibilité des bâtiments et des lieux publics. Premier aéroport à subir cette évaluation, nous avons obtenu une note de 93 sur 100, soit un des meilleurs résultats enregistrés. Nous suivons la norme B651 - Conception accessible pour

l'environnement bâti de l'Association canadienne de normalisation, qui dicte les exigences applicables aux environnements bâtis. Nous sommes déterminés à poursuivre notre collaboration avec des tiers spécialistes de la conception universelle et des personnes qui vivent avec un handicap pour faire en sorte que l'environnement bâti soit véritablement accessible et réponde aux besoins des personnes handicapées, au travail et dans l'espace public.

YVR a établi ses propres exigences de conception pour l'accessibilité universelle, plus strictes que celles de la réglementation, qui font désormais l'objet de directives obligatoires pour toute nouvelle construction et tous les locataires de YVR.



Ce que nous avons réalisé

- Installation de deux capsules d'allaitement dans l'aérogare des vols intérieurs, ainsi qu'une salle d'allaitement dans l'aérogare sud. Les capsules sont à la disposition des parents et aidants en quête d'intimité ou d'espace lors de leur passage à YVR.
- Achèvement de la conception des boutons d'appel du système d'assistance aux zones de débarquement, qui seront installés dans les zones de débarquement des vols intérieurs, des vols internationaux et des vols vers les États-Unis en 2024. Les nouveaux interphones offriront une façon supplémentaire de communiquer avec notre équipe de l'expérience client pour obtenir de l'assistance aux zones de débarquement.
- Réaménagement des toilettes existantes dans la zone des arrivées internationales, maintenant munies des plus récents dispositifs d'accessibilité, notamment des barres d'appui, des robinets, distributeurs de savon et distributeurs d'essuie-mains automatiques, des éviers accessibles, un bouton d'appel d'urgence et des tables à langer. Deux nouvelles toilettes privées à une seule cabine ont également été aménagées, munies de boutons d'ouverture automatique verticaux et de bancs à langer pour adultes.
- Installation de portes automatiques avec couloir accessible devant la porte 50, entre les zones des vols intérieurs et internationaux de l'aéroport afin d'améliorer la circulation des passagers.
- Amélioration de la signalisation avec panneaux d'orientation vers les lieux d'aisance pour animaux.
- Consultation de nos experts-conseils en accessibilité, de personnes ayant une expérience vécue et de l'un de nos partenaires communautaires pour obtenir leur avis sur le concept des futures salles tranquilles. D'autres consultations auront lieu pour recueillir les commentaires d'autres partenaires communautaires et personnes ayant une expérience vécue.
- Détermination de futurs emplacements pour les prises de recharge dans l'aérogare des vols vers les États-Unis. À ces emplacements seront installées des prises de recharge nouvellement conçues, intégrées aux sièges pour faciliter l'accès.



Nos prochaines tâches

- Continuer l'examen de nos panneaux d'orientation afin de repérer les possibilités d'amélioration. Il faut notamment clarifier la signalisation dans la zone de contrôle de sécurité et mettre l'accent sur les zones où les passagers passent d'une étape à l'autre de leur trajet. Nous mettrons à l'essai de nouvelles normes de conception des panneaux de signalisation dans notre aéroport intérieur.
- Créer un nouveau concept pour les comptoirs d'information afin de les moderniser et de les rendre plus inclusifs à l'intention des bénévoles, du personnel et de la clientèle. Nous mettrons à l'essai le nouveau concept dans l'aéroport intérieur, après le contrôle de sécurité (quai C). Voici quelques-unes de ses principales caractéristiques :
 - Un comptoir à hauteur réglable pour la clientèle et le personnel, afin de maximiser la flexibilité et l'accessibilité
 - Des services de traduction sur téléphone et tablette
 - Plateau à clavier et socles de moniteur d'ordinateur réglables pour maximiser la flexibilité et l'ergonomie
- Continuer d'explorer différentes façons d'améliorer l'expérience de voyage, y compris en simplifiant le processus de contrôle de sécurité. En collaboration avec l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA), nous avons commencé à installer de l'équipement et de la technologie modernes à la plupart des points de contrôle de sécurité de YVR. Les plus récentes rénovations visant à améliorer le processus de contrôle de sécurité ont été effectuées dans notre aéroport intérieur (quai C). Une fois achevée, la nouvelle installation comprendra cinq allées de contrôle à haute efficacité dotées du nouvel équipement ACSTA Plus, ce qui augmentera la capacité de contrôle de sécurité de près de 40 %. L'augmentation du nombre de passagers qui passent le contrôle de sécurité chaque heure aura pour effet d'améliorer l'expérience client. Ce sera le troisième des quatre points de contrôle de sécurité à faire l'objet de rénovations.
- Installer de nouveaux panneaux de signalisation tactile et en braille en 2024, partout dans l'aéroport, pour aider les personnes aveugles ou malvoyantes à s'orienter.
- Ajouter davantage de boutons d'appel d'assistance nouveau modèle dans les zones de débarquement en 2024 afin d'offrir davantage d'options à la clientèle pour demander de l'assistance aux zones de débarquement.
- Poursuivre le projet pluriannuel d'installer des boutons d'ouverture automatique partout dans l'aéroport, y compris à l'entrée des toilettes existantes et à divers endroits sur le trajet des voyageurs. Toutes les nouvelles toilettes doivent obligatoirement être munies d'un bouton d'ouverture automatique.

Nos prochaines tâches (suite)

- Ajouter des prises de recharge dans l'aérogare des vols vers les États-Unis en 2024 afin d'en améliorer l'accès et la disponibilité pour les voyageurs. Le nouveau modèle de prise est intégré aux sièges pour un accès facilité. Nous examinerons d'autres endroits pour installer ces prises dans l'avenir.
- Continuer d'aménager l'aéroport en y intégrant des services et des fonctionnalités inspirés des besoins de la clientèle. Suite à notre consultation sur la conception de salles tranquilles, nous veillerons à créer des plans conceptuels pour ces nouveaux lieux de tranquillité.
- Ajouter des lieux d'aisance pour animaux aux arrivées internationales (à l'intérieur) et à l'aérogare trafic intérieur (à l'extérieur).
- Examiner la faisabilité de la modernisation de nos comptoirs de dépôt de bagage libre-service dans le but d'en installer davantage dans l'avenir.
- Passer en revue diverses solutions de plancher pour envisager un concept de « chemin à l'intérieur du chemin » et déterminer la meilleure manière de faciliter les déplacements pour tous. Cet examen portera sur divers revêtements de plancher, comme le tapis et les surfaces dures, afin d'étudier et d'évaluer les futures options conceptuelles.
- Moderniser les bornes de paiement des stationnements, notamment en y intégrant de nouvelles fonctionnalités accessibles, afin d'améliorer davantage l'expérience de stationnement.
- Étudier les lieux possibles pour des vestiaires assistés ou des toilettes munies d'un banc à langer, après le contrôle de sécurité des vols intérieurs ou transfrontières, pour les personnes qui ont besoin d'un banc à hauteur réglable et d'un système de palan. YVR continue d'offrir des bancs à langer manuels pour adultes dans tous les secteurs.
- Ajouter une capsule d'allaitement dans la zone des arrivées de vols intérieurs d'ici le début de 2025. Ce nouveau lieu sera accessible aux parents et aux aidants en quête d'intimité dans la zone des arrivées de vos intérieurs.





Technologies de l'information et des communications (TIC)

Technologies de l'information et des communications (TIC)

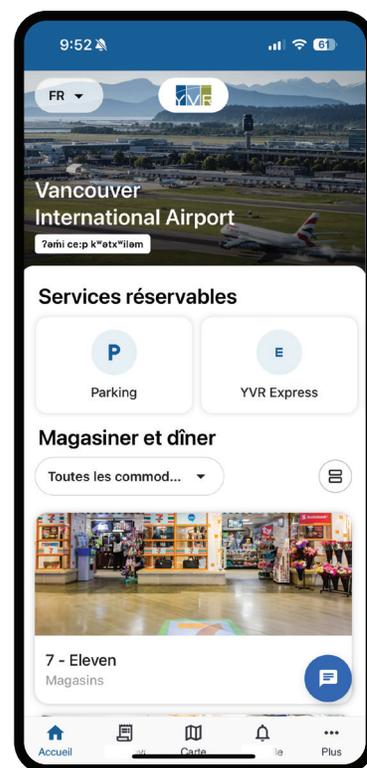
YVR a pris l'engagement d'offrir une expérience numérique inclusive afin de répondre aux besoins de communication des personnes handicapées. Notre site Web est conforme au niveau AA des WCAG 2.1 et conçu dans le respect des exigences d'accessibilité, de sorte que son contenu soit accessible à un large éventail de personnes handicapées, y compris les utilisateurs de technologie adaptée. Un tiers fournisseur de services qualifié vérifie régulièrement notre site Web pour en assurer la conformité. Nous consultons des personnes handicapées au sujet de leurs besoins particuliers et de leurs préférences en matière d'accès à l'information afin de nous assurer de fournir l'information en tenant compte de notre clientèle et dans un format compatible avec les technologies adaptées qu'elle utilise. Il peut s'agir notamment de lecteurs d'écran, de logiciels de synthèse texte-parole

ou d'autres outils qui aident les personnes handicapées à lire et à comprendre l'information électronique.

À YVR, les gens sont au centre de la transformation numérique de l'aéroport. Pour le carrefour de l'innovation de YVR, ce principe nous impose de rehausser la prestation de services à l'ensemble du personnel, de la clientèle et de la communauté. Le carrefour de l'innovation de YVR suivra le Plan d'accessibilité et le soutiendra en veillant à l'optimisation numérique et à la préparation de l'aéroport aux défis de demain par l'essai de nouvelles technologies innovantes qui promettent de procurer les meilleurs services qui soient à toute la clientèle.

Notre récit : la plateforme de l'expérience des passagers

En 2024, le carrefour de l'innovation de YVR lancera une plateforme Web d'expérience des passagers alimentée par l'IA, destinée à transformer radicalement les voyages pour tous les utilisateurs. Conforme aux normes d'accessibilité des WCAG, la plateforme fournira des renseignements sur les besoins des voyageurs dès le début de leur parcours. Un formulaire personnalisé d'assistance à la mobilité sera intégré à la plateforme pour simplifier les réservations de services d'assistance à l'accessibilité dans les zones de débarquement. Des alertes automatisées, envoyées par courriel ou par la fonction calendrier, assureront une coordination fluide avec les équipes opérationnelles de YVR, afin d'améliorer le programme de guides voyants et d'assistance à la mobilité et à l'orientation.



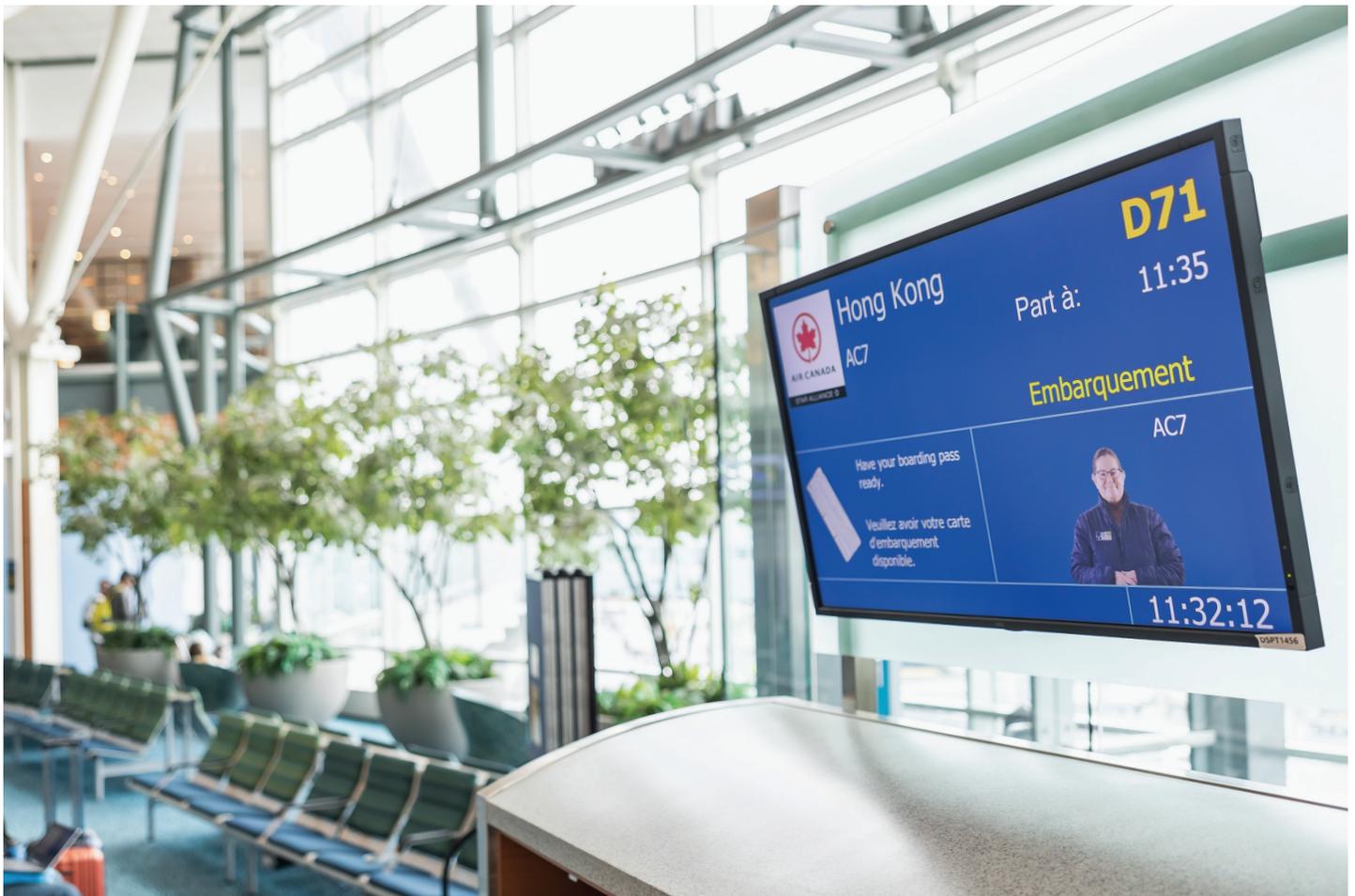
Ce que nous avons réalisé

- Mise à niveau des exigences d'accessibilité de notre site Web, conformément aux directives en matière d'accessibilité du contenu Web (WCAG), du niveau AA des WCAG 2.0 au niveau AA des WCAG 2.1, afin de faciliter l'utilisation de notre contenu Web par tous les visiteurs.
- Surveillance continue de nos services numériques en tenant compte de notre clientèle, notamment en recourant à un service de surveillance de tierce partie pour vérifier que notre site Web répond à toutes les exigences en matière d'accessibilité.
- Ajout d'un outil d'accessibilité à notre site Web afin d'offrir de nouvelles options de personnalisation. Les utilisateurs peuvent désormais modifier les réglages, comme la police de caractères, les contrastes et les outils de navigation, en fonction de leurs besoins.
- Refonte de la page d'accessibilité de YVR pour faciliter la recherche de renseignements.
- Poursuite de l'utilisation de descriptions textuelles pour accompagner les tableaux et les images.
- Amélioration de notre système de sonorisation. Il s'agissait notamment d'examiner, à l'échelle de l'aérogare, le niveau sonore des annonces publiques et d'apporter les correctifs nécessaires, compte tenu des pratiques d'excellence, afin de garantir une expérience plus relaxante et cohérente dans l'ensemble de l'aéroport. De nouveaux serveurs et logiciels ont été intégrés au système de sonorisation dans le but d'améliorer la clarté sonore et de jeter les bases d'une future amélioration de la fonction d'appel de personnes.
- Introduction de messages d'embarquement en langue des signes sur tous les écrans d'information des portes d'embarquement de l'aérogare principale et de l'aérogare sud, ainsi que d'une fonction d'appel de personnes en formats sonore et visuel. Lorsqu'une compagnie aérienne déclenche une annonce d'embarquement (pré-embarquement, embarquement retardé, embarquement ou appel final), les messages s'affichent sur l'écran dans trois langues des signes différentes : la langue des signes américaine (ASL), la langue des signes québécoise (LSQ) et la langue des signes internationale (LSI).

Technologies de l'information et des communications (TIC)

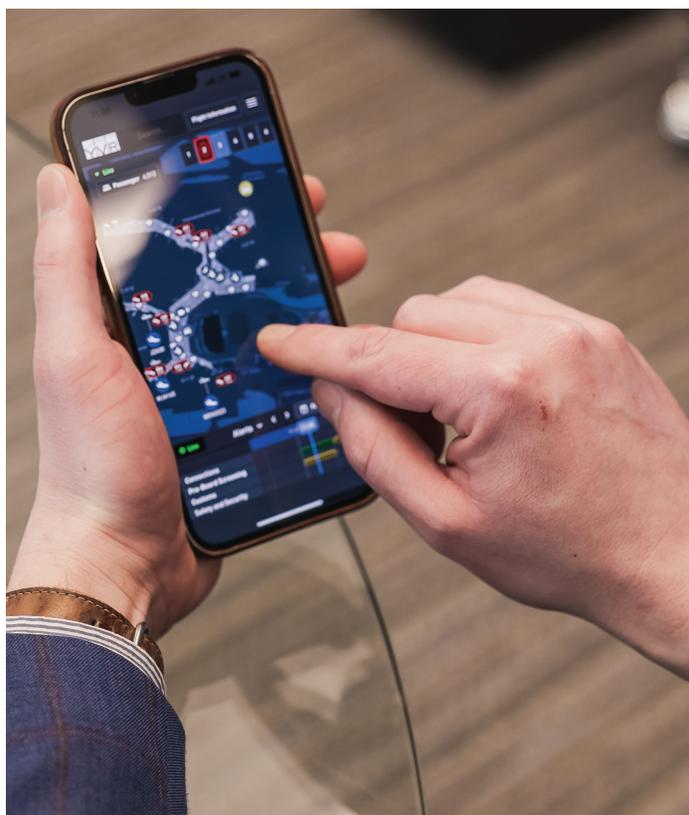
Ce que nous avons réalisé (suite)

- Amélioration du contraste des écrans d'informations de vol, partout dans l'aéroport, pour que la clientèle trouve plus facilement les renseignements voulus sur l'état des vols.
- Fin des essais d'utilisation réalisés pour recueillir l'avis de la communauté sur l'accessibilité et la fonctionnalité de nos bornes libre-service. Nous avons également mis à jour les renseignements qui figurent sur notre site Web au sujet des bornes libre-service.
- Installation de dispositifs de suivi des fauteuils roulants pour améliorer la gestion des fauteuils roulants et réduire le temps d'attente pour un fauteuil roulant disponible.
- Ajout de signalisation tactile et en braille aux portes automatiques pour aider les voyageurs aveugles ou malvoyants à savoir où numériser leur carte d'embarquement.
- Collaboration avec nos compagnies aériennes et nos agences partenaires pour offrir YVR EXPRESS, un nouveau service qui permet aux voyageurs des vols à destination du Canada ou des États-Unis de fixer une heure précise pour accéder au contrôle de sécurité, ce qui simplifie le processus de voyage, réduit les temps d'attente et crée une expérience de voyage plus prévisible.



Nos prochaines tâches

- Faire en sorte que nos options de communication numériques offrent une excellente expérience utilisateur et mener des essais de notre site Web en situations réelles afin d'apprendre et de créer une feuille de route d'améliorations à apporter à l'expérience numérique.
- Étudier des technologies et trouver celles qui nous aideraient à offrir des options plus inclusives pour l'appel de personnes.
- Ajouter des vidéos en langage des signes à la page d'accessibilité de notre site Web afin d'améliorer la communication de renseignements à la communauté des personnes sourdes.
- Explorer la possibilité d'ajouter une option de clavardage en direct sur notre site Web afin d'offrir un nouveau moyen de communication.
- Préparer le lancement d'un outil de réservation en ligne pour offrir à notre clientèle une nouvelle façon de demander de l'assistance aux zones de débarquement. Nous en sommes aux dernières étapes des essais d'utilisation destinés à vérifier que le nouvel outil est accessible et convivial, et nous prévoyons l'offrir à la clientèle à l'été 2024.
- Lancer un outil cartographique interactif en 2024 pour aider la clientèle à planifier ses déplacements dans l'aéroport. Au nombre des nouvelles fonctionnalités figurent un écran d'orientation d'un point à l'autre et la possibilité de rechercher des lieux précis. Que ce soit pour trouver une station de remplissage de bouteilles d'eau, un restaurant ou une porte d'embarquement, ce nouvel outil facilitera l'exploration et l'orientation à YVR.
- Envisager diverses possibilités d'innovation, de concert avec des organismes d'accessibilité et des établissements universitaires.
- Intégrer les fauteuils roulants et les données de visualisation du programme d'aide à la mobilité de YVR à notre jumeau numérique. Grâce à l'intégration, notre équipe obtient des données qui l'aident à récupérer les fauteuils roulants de façon efficace, à planifier la capacité et à faire en sorte que des fauteuils roulants soient toujours disponibles aux endroits requis pour répondre aux besoins de la clientèle.
- Collaborer avec le programme des sciences de l'architecture du BCIT pour réaliser une étude d'orientation qui nous aidera à comprendre le trajet emprunté par les personnes qui proviennent de la zone d'arrivée des vols intérieurs et se rendent aux zones de débarquement sans l'aide de technologie numérique.
- Mettre en place un concept d'incubateur d'accessibilité qui analyse les fonctionnalités, les applications et les essais innovants visant à améliorer l'expérience et l'accessibilité générales.





Communications, autres que les TIC

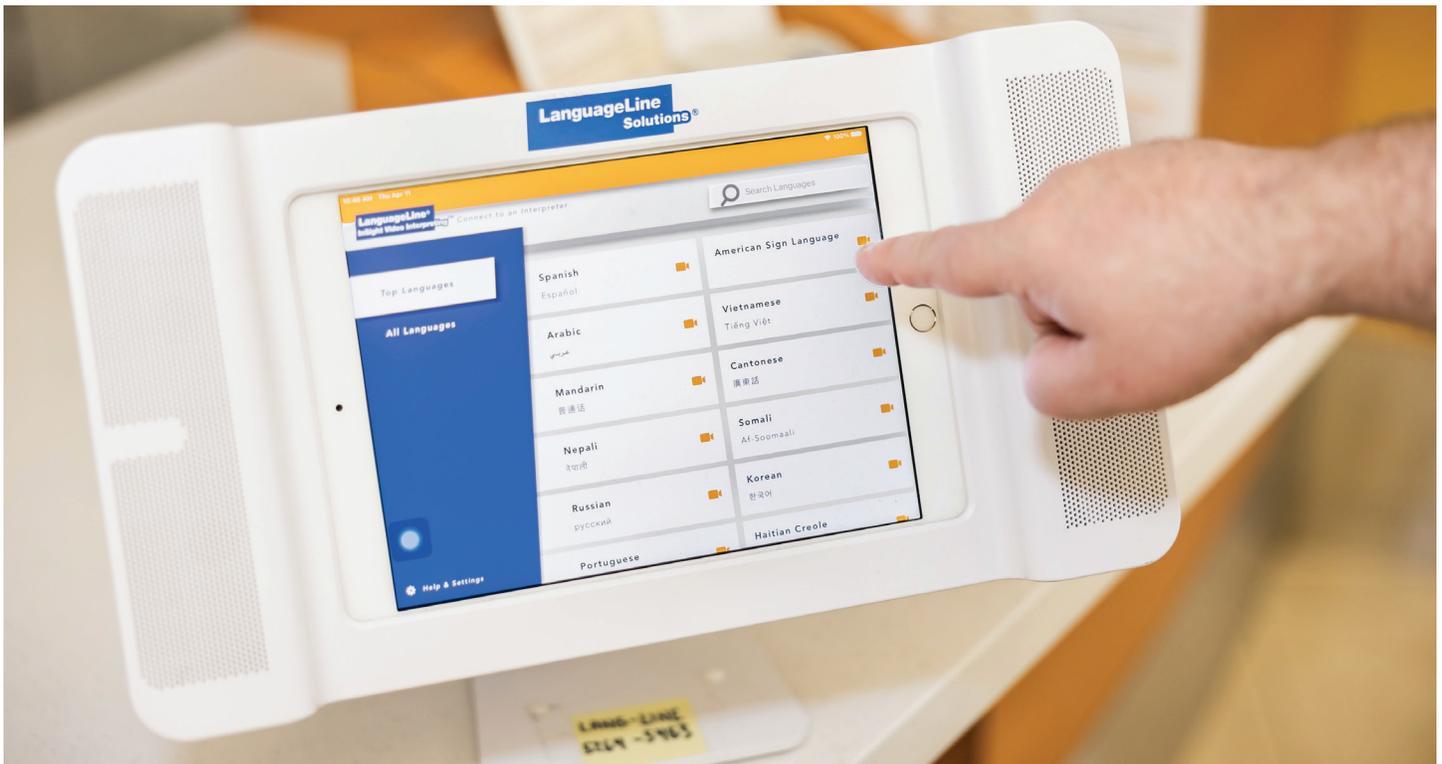
Communications, autres que les TIC

Ce que nous avons réalisé

- Augmentation du nombre d'iPads consacrés aux services de traduction et amélioration de l'accessibilité des communications de sorte que notre équipe puisse venir en aide aux personnes qui communiquent dans diverses langues, y compris la langue des signes américaine (ASL).
- Ajout d'un dispositif d'accessibilité sonore dans un lieu de réunion du personnel, pour aider à créer un environnement plus inclusif pour le personnel et les bénévoles malentendants.
- Entretien du système de boucle auditive.
- Mise en valeur du programme Cordons de tournesol de sensibilisation aux personnes ayant un handicap invisible, sur les écrans d'affichage des comptoirs d'information afin de sensibiliser les passants. Nous avons également commencé à distribuer des renseignements sur le programme et des affiches à nos partenaires de l'aéroport.
- Enlèvement des panneaux de Plexiglas des comptoirs de renseignements afin de favoriser la communication directe.
- Affectation de membres volants de l'équipe de l'expérience client aux principales entrées de l'aéroport, dans le but d'améliorer les communications et la prestation de services.

Nos prochaines tâches

- Installer des appareils d'écoute assistée dans les salles de réunion et aux comptoirs d'enregistrement des compagnies aériennes.
- Explorer divers types de téléphones accessibles pour améliorer l'accès à la communication pour la clientèle.





Approvisionnement en biens,
services et installations

Approvisionnement en biens, services et installations

L'accessibilité est au premier plan de tous nos processus d'approvisionnement. Nous consultons et suivons des lignes directrices pour nous assurer de respecter les exigences de la conception universelle dans tous nos processus d'approvisionnement en biens, services et installations. Nous incorporons les principes de la conception universelle dans toutes nos demandes de propositions, que ce soit pour la conception, les contrats, les achats, la planification des mesures d'urgence ou l'exploitation. Nous collaborons avec des spécialistes de la conception universelle et consultons nos partenaires communautaires dans le choix de nouveaux concepts ou services ou l'achat de matériel et d'outils.

Notre récit : essai de la nacelle autonome d'A&K Robotics

En collaboration avec A&K Robotics, une entreprise de Vancouver, le carrefour de l'innovation de YVR met à l'essai une technologie de nacelle à déplacement autonome dans l'aéroport. La technologie de nacelle autonome sera offerte gratuitement aux personnes qui ont des difficultés de mobilité ou simplement besoin d'un peu d'aide pour se déplacer à YVR.

L'essai mis en œuvre avec A&K bénéficie du soutien d'Innovate BC et du ministère de l'Emploi, du Développement économique et de l'Innovation. YVR devient ainsi le premier partenaire d'un banc d'essai dans le cadre du programme de marché intégré, un programme qui offre du financement gouvernemental aux entreprises de technologie propre de la Colombie-Britannique alliées avec des acteurs de l'industrie. C'est l'occasion pour YVR de soutenir l'écosystème technologique local, conformément à la mission du carrefour de l'innovation.

A&K fabrique des technologies de robotique de pointe, et son partenariat avec YVR lui donne la possibilité d'élargir sa commercialisation mondiale tout en aidant à améliorer les opérations aéroportuaires, à augmenter l'accessibilité pour les passagers et à rehausser l'expérience de voyage. La nacelle peut servir aux déplacements entre diverses installations, comme les toilettes, les salles d'allaitement ou les lieux d'aisance pour animaux ou, dans l'attente d'un vol, entre la porte d'embarquement et l'un ou l'autre des commerces et points de services des environs.



Approvisionnement en biens, services et installations

Ce que nous avons réalisé

- Poursuite d'une approche de l'approvisionnement fondée sur l'accessibilité, notamment par la détermination à suivre les lignes directrices de la conception universelle.
- Poursuite des consultations avec nos partenaires communautaires au sujet de la conception universelle.
- Sensibilisation accrue des détaillants locataires à l'égard de l'accessibilité des appareils de paiement et incitation à l'adoption d'options accessibles à la clientèle.
- Publication d'une demande de propositions pour des bornes de paiement libre-service destinées aux stationnements.

Nos prochaines tâches

- Chaque fois que nous devons nous procurer du nouvel équipement pour l'aéroport, continuer de suivre les lignes directrices en matière d'accessibilité afin de réduire les obstacles au minimum et d'améliorer l'expérience client.
- Continuer d'augmenter le nombre de fauteuils roulants afin d'améliorer l'accès des personnes qui en ont besoin.
- Examiner d'autres options d'équipement susceptibles de rehausser l'accessibilité de YVR.



Conception et exécution de
programmes et de services

Conception et exécution de programmes et de services

Nous voulons que tous les passagers vivent une expérience aéroportuaire agréable, se sentent accueillis et à l'aise et repartent satisfaits et désireux de revenir pour d'autres voyages. Nous mettons une vaste gamme de programmes de services à leur disposition pour les aider et les renseigner, et notre équipe s'efforce de créer une expérience inégalée pour notre clientèle.

Nos équipes sont en place pour aider, que ce soit aux comptoirs d'information ou dans les zones de débarquement. Notre nouvelle équipe de l'expérience client est disponible en tout temps. Notre équipe de bénévoles en veste verte, en place depuis 1989, compte aujourd'hui 358 personnes. Déterminées à créer une expérience accueillante et agréable, ces équipes sont souvent le premier point de contact de la clientèle qui arrive à YVR.

Nous cherchons en outre à mieux faire connaître les programmes et les services que nous mettons en œuvre pour créer un aéroport équitable, respectueux et sans obstacle pour tous. Pour cela, nous sollicitons la collaboration de nos partenaires communautaires, d'experts-conseils externes en accessibilité et inclusion, d'équipes internes et de fournisseurs de services, y compris les compagnies aériennes, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA), le U.S. Customs and Border Protection (USCBP) et l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), pour créer ensemble le concept et le mode de prestation de nos programmes et services.



Notre récit : monte-personne pour hydravion

Nous croyons que toute personne devrait vivre une expérience agréable et voyager avec facilité et dignité. L'innovation fait partie des valeurs fondamentales de YVR et nous continuons de miser sur un véritable accès et une réelle inclusion.

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. Ce monte-personne est conçu pour faciliter les déplacements des personnes à mobilité réduite en les aidant à monter dans les hydravions et à en descendre. Mis au point par Aircraft Access Solutions, une entreprise locale, ce monte-personne innovant change réellement la donne en réduisant les obstacles aux déplacements vers les communautés régionales et éloignées. Seair Seaplanes a intégré quatre de ces monte-personnes à ses opérations afin de rendre les voyages plus accessibles dans les différentes communautés qu'elle dessert.



Conception et exécution de programmes et de services

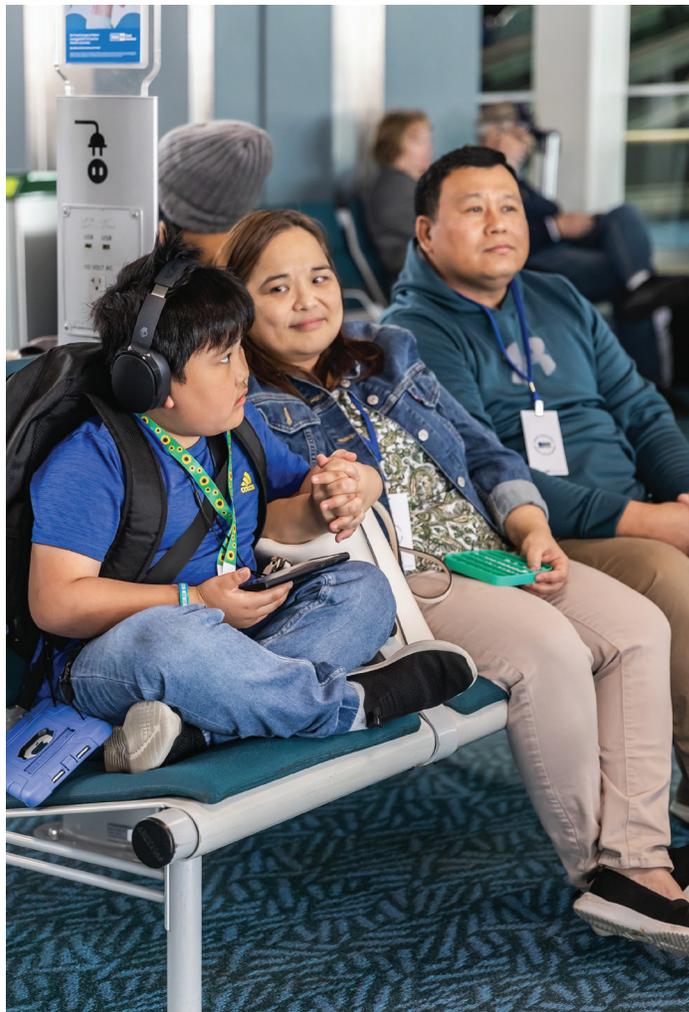
Ce que nous avons réalisé

- Lancement de notre nouveau programme d'accueil dans la zone de débarquement en 2023. Unique en son genre, ce programme d'expérience client vient en aide aux voyageurs en leur offrant un soutien accru dès le début de leur parcours à YVR. À l'arrivée des voyageurs à l'aéroport, notre équipe va proactivement à leur rencontre dans la zone de débarquement et leur offre de l'aide pour trouver un chariot à bagages, trouver leur chemin ou répondre à leurs demandes ou besoins d'accessibilité. Depuis le lancement, en décembre, nous avons aidé plus de 5 000 personnes, notamment en leur trouvant un fauteuil roulant ou un guide voyant, ou en les aidant à s'orienter ou à transporter leurs bagages.
- Ajout constant de nouveaux membres à notre équipe de l'expérience client, y compris des membres volants et des responsables de zone d'aérogare, dispersés dans l'aéroport pour rehausser l'expérience générale de la clientèle.
- L'honneur de devenir le plus grand aéroport du Canada à obtenir l'attestation Expérience client de niveau 1, décernée par le Conseil international des aéroports. Obtenue en juillet 2023, cette attestation témoigne des efforts consentis par YVR pour donner priorité à l'expérience client en veillant à saisir parfaitement les attentes et le degré de satisfaction des passagers et en écoutant leurs commentaires et leurs plaintes.
- Augmentation de 45 % du nombre de fauteuils roulants; installation de dispositifs de suivi pour améliorer l'accès et réduire le temps d'attente; et ajout d'aires de stockage de fauteuils roulants dans la zone des départs afin d'accroître leur visibilité et leur accessibilité. Lancement d'un service de récupération de fauteuils roulants pour faire en sorte que la clientèle ait facilement accès à des fauteuils roulants, partout dans l'aéroport.
- Lancement du nouveau programme de formation en accessibilité pour les aéroports canadiens, dont le contenu mis à jour assure une meilleure cohérence de la formation donnée dans les différents aéroports du Canada pour rendre l'expérience de voyage plus accessible et accueillante à tous les usagers, quelles que soient leurs capacités.
- Lancement du Café des avions en papier, un espace de restauration unique en son genre qui procure des possibilités d'emploi inclusives à des personnes neurodivergentes ayant une diversité de capacités.
- Création et lancement, en partenariat avec le Pacific Autism Family Network et AIDE Canada, d'une série de vidéos interactives sur la neurodiversité, pour donner l'occasion aux personnes neurodiverses de mieux connaître les différents processus associés aux voyages en avion.
- Création d'un plan de formation pour faire en sorte que le personnel de YVR acquière les connaissances et les compétences nécessaires pour offrir une expérience d'aéroport authentique qui abaisse les obstacles aux voyages et rend l'environnement de l'aéroport moins stressant et plus accueillant pour les personnes handicapées.
- Formation de sensibilisation à l'autisme donnée par le Pacific Autism Family Network à nos équipes de l'expérience client, aux responsables de la sûreté et de la sécurité de l'aérogare et à l'équipe de premiers répondants du service d'incendie et de sauvetage en 2023. Les nouvelles équipes de première ligne continueront de suivre cette formation dans le cadre de leur orientation.

Conception et exécution de programmes et de services

Ce que nous avons réalisé (suite)

- Exercices de planification d'urgence auxquels nous avons invité des personnes handicapées pour nous aider à mettre à l'essai et à évaluer notre capacité d'intervention en cas d'urgence. Ces exercices ont révélé le besoin de formation supplémentaire sur la façon de communiquer efficacement avec les personnes handicapées.
- Promotion du programme Cordons de tournesol de sensibilisation aux personnes ayant un handicap invisible, au moyen de communiqués destinés à nos partenaires, de publications dans les médias sociaux, d'affiches et d'écrans dynamiques qui ont donné lieu à la distribution de 1 750 cordons de tournesol durant l'année.
- Reprise du programme de zoothérapie canine dans le cadre de l'initiative LASI, créée pour apaiser le stress vécu dans les aéroports, en partenariat avec le programme de zoothérapie canine d'Ambulance Saint-Jean, qui offre des chiens d'assistance rigoureusement dressés pour offrir du soutien émotionnel et du réconfort aux voyageurs qui souffrent d'anxiété liée au voyage. Durant l'été, les chiens d'assistance ont consacré collectivement près de 174 heures au soutien de passagers, autant de temps passé à agiter la queue, à se laisser caresser et à offrir des moments réconfortants à notre clientèle. Le programme LASI fait désormais partie des programmes permanents de YVR.
- Accueil de 61 personnes à l'aéroport international de Vancouver (YVR) le 4 mai, en collaboration avec le Canucks Autism Network (CAN) et Air Canada, pour une visite d'accessibilité annuelle; deux autres visites ont eu lieu les 25 et 26 mai 2024. Les visites donnent aux futurs voyageurs l'occasion de se préparer à vivre une expérience de voyage avec assurance et aisance, de l'enregistrement à l'embarquement en passant par le contrôle de sécurité et la localisation de leur porte d'embarquement. CAN et YVR offrent ces visites depuis 2014 afin d'aider à atténuer l'anxiété associée aux voyages en avion et de donner aux voyageurs l'assurance nécessaire pour vivre une expérience réussie. Depuis le lancement, plus de 400 personnes ont participé aux visites d'accessibilité organisées par YVR et CAN, et plusieurs sont revenues depuis pour voyager, avec succès. Nous remercions tout particulièrement Air Canada, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) et l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) pour leur soutien envers ce programme.
- Poursuite de la participation à un groupe d'étude de l'Institut de recherche LIFE de l'Université d'Ottawa.



Conception et exécution de programmes et de services

Nos prochaines tâches

- Formuler une politique relative aux annonces publiques afin d'uniformiser le volume et le langage.
- Mettre des nacelles autonomes à l'essai, en collaboration avec une entreprise de robotique locale.
- Créer un nouveau programme de simulation individuelle de voyage qui donnera aux personnes ayant réservé un vol l'occasion de se familiariser avec les différentes étapes de leur parcours dans l'aéroport avant leur vol. La simulation est conçue pour réduire les obstacles aux voyages en avion et donner aux passagers la chance de se préparer pour leur voyage, de sorte que, le jour du départ, l'environnement de l'aéroport leur semble moins stressant et plus familier. Nous prévoyons lancer ce programme et publier les critères de participation en juin 2024.
- Continuer d'offrir des visites d'accessibilité à nos partenaires communautaires, y compris Spinal Cord Injury BC, notre premier partenaire de visite, qui collabore avec nous depuis 2013, pour aider les voyageurs à se préparer à leur expérience de voyage en gagnant l'assurance nécessaire pour se sentir à l'aise à YVR. Nous envisageons l'idée de créer de nouveaux programmes de visite et outils de soutien.
- Discuter avec les compagnies de covoiturage et de taxi pour leur faire connaître l'emplacement des aires de débarquement.
- Progresser dans le Programme d'accréditation pour l'amélioration de l'accessibilité du Conseil international des aéroports.
- Examiner différentes façons d'améliorer le transport de la clientèle à l'intérieur de l'aérogare.





Transports

Transports

Toutes les installations de stationnement de YVR comprennent des espaces de stationnement accessibles aux personnes handicapées (munies d'un permis valide), qui offrent une plus grande largeur de stationnement, à proximité des aéroghares. Dans les espaces accessibles à l'étage des départs, les passagers disposent de 15 minutes pour débarquer. YVR a conclu des ententes avec plusieurs fournisseurs pour offrir des services de transport accessibles aux passagers qui se rendent à l'aérogare ou en reviennent. Parmi ces fournisseurs figurent des compagnies de taxi, la navette gratuite qui dessert l'aérogare sud et les navettes de la ligne Canada, les entreprises de location de voitures et les stationnements jetSet et Value Long Term Lot. Dans les zones de débarquement, nous offrons aussi des services d'assistance à la clientèle qui utilise d'autres modes de transport.

Ce que nous avons réalisé

- Amélioration de notre zone de débarquement par un essai de recouvrement de bornes de protection en bleu, avec le symbole international d'accessibilité en couleur très contrastée, pour aider les conducteurs et les passagers à localiser les aires de débarquement accessibles.
 - Annonce sur notre site Web pour promouvoir l'assistance aux zones de débarquement de la station de la ligne Canada.
-

Nos prochaines tâches

- Discuter avec les fournisseurs de transport terrestre dans le but d'offrir à la clientèle une expérience fluide et agréable, notamment en leur faisant connaître les lieux de débarquement, les règlements relatifs aux animaux d'assistance et les points d'ancrage de fauteuils roulants pour la sécurité des passagers.
- Lancer un nouvel outil de réservation en ligne pour l'assistance aux zones de débarquement.
- Évaluer régulièrement la disposition des sièges dans l'aéroport pour nous assurer de mettre suffisamment de sièges à la disposition de la clientèle tout au long de son trajet.
- Relever des possibilités de signalisation supplémentaire entre le service de navettes de YVR et les stationnements de longue durée.
- Formuler des plans pour anticiper les répercussions d'une panne d'escalier roulant ou d'ascenseur sur la clientèle et apporter l'aide supplémentaire requise.
- Évaluer différentes façons d'aider les passagers qui doivent parcourir de grandes distances à l'aéroport.

Notre récit : programme d'accueil dans la zone de débarquement

Lancé par YVR en décembre 2023, le programme d'accueil dans la zone de débarquement est le premier du genre dans le cadre d'un aéroport. Le programme rehausse l'expérience client et l'accessibilité en assurant aux passagers un parcours fluide, depuis leur arrivée dans la zone de débarquement à l'étage des départs jusqu'à l'aérogare principale. Des préposés à l'accueil sont répartis à différents endroits stratégiques du 3^e étage (départs) pour accueillir la clientèle, l'orienter et lui offrir de l'aide et des renseignements.

Aussitôt arrivés sur le trottoir, les voyageurs peuvent se sentir prêts à suivre sans problème le parcours qui les attend et à vivre une expérience agréable. L'engagement du programme en faveur de l'accessibilité repose sur l'approche proactive et personnalisée adoptée pour connaître les besoins de la clientèle et les satisfaire, réduire ou éliminer le délai de réponse et assurer un service fluide aux personnes qui ont besoin d'aide, que ce soit un fauteuil roulant, une aide à la mobilité ou un guide voyant. Il s'agit au bout du compte de faciliter et de simplifier le parcours de tous les voyageurs dans l'aéroport.

Comme le raconte un client qui a fait appel au programme en 2024, « **Notre préposée à l'accueil a réellement tout fait pour m'aider et répondre à mes besoins. Je ne saurais trop la remercier pour sa gentillesse, sa compassion et son dévouement. Sa rapidité d'esprit a été déterminante pour m'aider à retrouver mon téléphone que j'avais perdu à l'aéroport. Je lui suis à jamais reconnaissant pour son service exceptionnel et sa volonté d'aider un étranger.** »





Consultations

Consultations

YVR appuie sans réserve la philosophie « Rien sur nous sans nous », qui veut que les gens qui vivent avec un handicap participent à la planification et à l'exploitation de nos installations. Qu'il s'agisse de nos experts-conseils en accessibilité, de nos partenariats communautaires ou de la cartographie des trajets, nous continuons à travailler directement avec la communauté des personnes handicapées afin de concevoir la meilleure expérience aéroportuaire pour tous.

La consultation de nos partenaires communautaires est essentielle pour faire en sorte que nos programmes et services demeurent utiles pour notre clientèle. Sans la participation de notre clientèle et de la communauté, il serait impossible d'éliminer tous les obstacles de YVR et d'assurer des services et des solutions de pointe pour tous.



Consultations

Ce que nous avons réalisé

- Discussions avec 10 partenaires communautaires en 2023.
- Invitation lancée aux partenaires communautaires pour participer aux activités de consultation prévues en 2024 sous différentes formes, notamment en ligne, en personne et par écrit.
- Réunions mensuelles du groupe de travail sur les aéroports avec des partenaires de l'aéroport.
- Discussions avec le Return on Disability Group afin de recueillir de nouvelles informations sur les tendances dans le monde des personnes handicapées.
- Augmentation de la fréquence des sondages sur la satisfaction de la clientèle.
- Lancement de la tribune communautaire en ligne Copilotes de YVR. Les membres peuvent donner leur avis sur l'exploitation actuelle ou prendre part à des séances de remue-méninges pour trouver ou choisir des solutions aux problèmes de l'aéroport, qu'ils soient nouveaux ou de longue date.
- Obtention d'une cote de satisfaction globale de la clientèle (CSAT) de 91 % en 2023, en hausse de 2 % par rapport à 2022. La cote CSAT mesure la satisfaction de la clientèle des aéroports à l'égard de divers aspects de l'expérience aéroportuaire en vue d'éclairer les initiatives futures. La cote de satisfaction globale de la clientèle est basée sur des sondages menés tous les quatre jours sur une année donnée.
- Réalisation d'un sondage en ligne sur l'accessibilité afin de connaître l'opinion des personnes handicapées au sujet de leur expérience aéroportuaire. Les résultats de ce sondage orienteront YVR dans ses efforts d'amélioration de l'accessibilité et de l'expérience aéroportuaire globale.
- Lancement d'un sondage en ligne sur notre nouveau programme d'accueil dans la zone de débarquement.

Nos prochaines tâches

- Collaborer avec d'autres aéroports canadiens dans le cadre du groupe de travail sur l'accessibilité du Conseil des aéroports du Canada dans le but de créer une feuille de route quinquennale pour l'accessibilité des aéroports du pays. La feuille de route décrira les initiatives en cours dans les aéroports, ainsi que celles prévues dans un avenir immédiat ou plus lointain.
- Communiquer avec de nouveaux partenaires communautaires afin de les inclure dans notre travail de consultation permanente.
- Poursuivre les discussions en cours avec les partenaires de l'aéroport.

Consultations

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)
- La Cerebral Palsy Association of British Columbia
- La Pacific Assistance Dogs Society (PADS)
- Le Pacific Autism Family Network (PAFN)
- La Fondation Rick Hansen
- Le Return on Disability Group
- Spinal Cord Injury – British Columbia (SCI BC)
- Centraide Colombie-Britannique
- Universal Access Design
- Le Wavefront Centre for Communication Accessibility



Emploi

Emploi : objectif axé sur les gens

Le personnel est au cœur de nos activités et essentiel à notre stratégie, qu'il s'agisse de notre personnel direct ou des employés de nos partenaires commerciaux sur Sea Island. Nous continuons de travailler à l'alignement de nos valeurs, de nos comportements et de notre proposition de valeur pour le personnel afin de créer une main-d'œuvre qui reflète la diversité de notre communauté et un environnement de travail qui répond aux besoins de plusieurs générations et s'adapte à l'évolution des attentes quant à notre façon de travailler. Nous nous efforçons de nourrir une culture dans laquelle chaque personne est vue, peut s'exprimer et est écoutée. Notre stratégie intégrée en matière de diversité, d'inclusion et d'appartenance s'appuie sur les enseignements du passé et s'adapte à l'avenir. Elle est axée sur la stratégie « À YVR, nous avons tous notre place ». Notre approche intègre la communauté, les passagers, le personnel et la gestion de l'offre, et soutient la collaboration en vue de nourrir une forte culture d'appartenance, non seulement au sein de l'Administration de l'aéroport, mais aussi dans la communauté des employeurs de YVR.

YVR s'efforce de créer un milieu de travail qui épouse la grande diversité de la communauté qu'elle sert. Nous accueillons la contribution de tout le personnel, favorisons l'équité en matière d'emploi et sommes conscients des avantages stratégiques de la diversité, de l'inclusion et de l'appartenance. En étant réellement inclusifs et en soutenant la diversité, nous pouvons tirer parti du vaste bassin d'excellence qui caractérise notre région. Nous appuyons la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et nous prenons des mesures pour assurer l'équité des méthodes d'embauche et du traitement du personnel dans l'ensemble de notre organisation. Nous souhaitons que toutes les pratiques s'intègrent et s'inscrivent dans notre culture et nos comportements. Nous offrons de la formation au leadership qui contribue à nourrir une saine et solide culture.

Nous accueillons les demandes d'emploi de toute personne qualifiée, y compris les femmes, les Autochtones et les personnes handicapées. 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. Les personnes qui présentent leur candidature peuvent demander des mesures d'adaptation tout au long du processus de sélection et pendant la durée de leur emploi à YVR. Nous partageons nos offres d'emploi, y compris pour les postes de stagiaires et les emplois d'été, avec nos partenaires afin d'accroître les chances des groupes issus de la diversité.

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

YVR a mis en place des processus pour préparer des mesures d'adaptation et des politiques de retour au travail destinées aux employés qui se sont absentes en raison d'un handicap. L'employé(e) est responsable de démontrer le besoin de mesures d'adaptation à son gestionnaire ou au ou à la représentant(e) des ressources humaines. Nous tenons compte des besoins d'accessibilité des employés durant tous les processus d'emploi, y compris la gestion du rendement, le développement professionnel et le redéploiement. L'équipe des ressources humaines aide les gestionnaires et le personnel à mettre en place des mesures d'adaptation adéquates pour les personnes qui en font la demande.

En 2023, nous avons ajouté un nouveau poste de direction de la diversité, de l'inclusion et de l'appartenance au sein de l'équipe Personnel et culture. La personne qui l'occupe est appelée à concevoir et à diriger les initiatives destinées, dans l'immédiat ou à plus long terme, à favoriser davantage la diversité, l'inclusion et le sentiment d'appartenance au sein de la main-d'œuvre de YVR. Le handicap est au cœur de ce travail, parallèlement aux autres identités de nos collègues et parties prenantes.

Emploi : objectif axé sur les gens

Notre récit : Café des avions en papier

En 2023, YVR a ouvert le Café des avions en papier en collaboration avec le Pacific Autism Family Network (PAFN) dans le but de créer de réelles possibilités d'inclusion, de favoriser l'empathie au sein de la communauté de notre aéroport et d'offrir des occasions d'emploi. Le Café des avions en papier est le premier café accessible et inclusif du genre à voir le jour dans un aéroport canadien. Notre partenariat avec le PAFN témoigne de notre engagement envers l'accessibilité et de notre motivation à servir notre communauté et l'économie qui la soutient. Le café est exploité par une équipe de personnes aux habiletés différentes, faisant partie de la communauté neurodiverse. Plus qu'un café-restaurant, le Café des avions en papier symbolise notre engagement à créer un aéroport qui s'adresse véritablement à tout le monde. Cette entreprise sociale ne vise pas seulement à offrir une restauration de grande qualité; elle sert de plateforme pour aider les personnes ayant des habiletés diverses à suivre une formation en cours d'emploi rémunérée et à obtenir une précieuse expérience de travail.

La clientèle de YVR peut visiter le Café des avions en papier dans la zone des arrivées de vols intérieurs, au 2^e étage, et constater en quoi une simple tasse de café peut favoriser l'inclusion, l'autonomisation et un environnement d'emploi accueillant pour les personnes de toutes les capacités.



Emploi : objectif axé sur les gens

Ce que nous avons réalisé

- Lancement d'un nouveau système de gestion de l'apprentissage qui permet à YVR de gérer le contenu de formation et d'apprentissage et de le distribuer à tout le personnel, conjointement avec le programme de formation en accessibilité pour les aéroports canadiens.
- Agrandissement des locaux destinés au personnel de YVR afin de respecter les exigences de conception universelle, plus sévères que celles du Code du bâtiment.
- Ouverture du Café des avions en papier, lancé comme un détaillant partenaire. Le café a pour mission d'offrir de la formation et un véritable emploi rémunérateur aux membres de la communauté neurodiverse.
- Mise en œuvre d'améliorations au programme de formation Au-delà de l'accessibilité, y compris des présentations dans le cadre de la formation sur les nouveaux arrivants, des visites et des activités interactives destinées à des membres de l'équipe de tous les secteurs de YVR. Cette formation comprend une introduction aux concepts d'accessibilité et d'inclusion et recueille la participation directe de divers partenaires communautaires, notamment le Pacific Autism Family Network, la Société Alzheimer de Colombie-Britannique, Universal Access Design et la Fondation Rick Hansen.

Nos prochaines tâches

- Continuer de cibler le handicap parmi les autres caractéristiques jugées importantes chez les membres envisagés pour le conseil d'administration de YVR.
- Continuer de surveiller et de cibler la proportion de notre main-d'œuvre que représentent les personnes handicapées par rapport à la proportion de travailleurs handicapés disponibles sur le marché du travail.
- Optimiser le processus de mesures d'adaptation et publier nos récits de réussite afin de favoriser la prise de mesures d'adaptation et la divulgation des handicaps, de façon à susciter un meilleur rendement.
- Intégrer les personnes handicapées dans notre approche stratégique de la diversité et de l'inclusion, au même titre que d'autres groupes en quête d'équité, comme les femmes, les personnes racialisées, la population noire, les Autochtones et les membres de la communauté 2SLGBTQI+.

Portes
登机口

Portes
登机口



Commentaires

Commentaires

YVR aspire à offrir une expérience fluide et agréable à toutes les personnes qui fréquentent l'aéroport. Notre plan et notre processus continu sont profondément enracinés dans l'écoute attentive de notre clientèle, de nos partenaires communautaires, de notre personnel et de notre communauté.

Nous accueillons tous les commentaires formulés par la clientèle, le personnel, les détaillants partenaires et le grand public pour aider YVR à devenir encore plus accessible et inclusif. Les commentaires peuvent être soumis par téléphone, ATS ou courriel, en personne ou au moyen du formulaire Web. Nous attribuons un numéro de demande de service à chaque commentaire que nous recevons, afin de pouvoir y répondre et en assurer le suivi.

YVR accuse réception de tous les commentaires de la manière dont ils ont été reçus. Si nécessaire, nous sollicitons l'apport d'équipes et de partenaires de l'aéroport pertinents pour y répondre. Les commentaires que nous recevons font partie intégrante de notre planification de l'accessibilité.

Voici un résumé des commentaires reçus à propos de chacune des dispositions :

Disposition et résumé des commentaires

Environnement bâti

- Difficulté d'accès à certaines toilettes non munies d'un bouton d'ouverture automatique.
- Difficulté d'accès à l'ascenseur.
- Suggestions pour améliorer l'orientation, y compris panneaux de signalisation et indicateurs tactiles au plancher.
- Suggestion d'ajouter plus de prises de courant à divers endroits et à hauteur accessible.
- Suggestion de revoir certains panneaux indicateurs qui peuvent semer la confusion dans la zone d'embarquement de passagers.
- Suggestion de placer les interphones plus près de la chaussée dans les zones de débarquement.
- Suggestion d'ajouter des sièges dans la zone des départs internationaux.
- Suggestion d'ajouter un panneau tactile à l'extérieur de la porte des capsules d'allaitement.
- Suggestion d'envisager des indicateurs tactiles sur le plancher à proximité des portes d'embarquement.

Commentaires (suite)

Technologies de l'information et des communications (TIC)

- Plus d'information et de précisions sur le programme d'assistance aux zones de débarquement.
- Les annonces publiques sont trop fortes / trop discrètes.
- Ratés de la connexion Wi-Fi.
- Suggestion d'accroître la flexibilité et les possibilités de réglage de l'écran des bornes libre-service.
- Commentaire sur les prises audio des bornes qui ne sont pas universelles.
- Suggestion d'ajouter un outil grossissant sur l'écran des bornes.
- Suggestion de modifier les écrans d'affichage des vols pour créer plus d'espace et de clarté entre les lignes d'information sur les départs.
- Suggestion de placer des panneaux permanents et plus visibles aux comptoirs d'information pour promouvoir le programme Cordons de tournesol de sensibilisation aux personnes ayant un handicap invisible.

Communications, autres que les TIC

- Suggestion d'ajouter une boucle auditive à chaque porte de compagnie aérienne.
- Soutien continu envers une visibilité et une promotion accrues du programme Cordons de tournesol de sensibilisation aux personnes ayant un handicap invisible.

Approvisionnement en biens, services et installations (aucun)

Conception et exécution de programmes et de services

- Commentaires sur les efforts déployés par YVR pour offrir une expérience de voyage agréable aux personnes autistes.
- Expérience favorable du programme Cordons de tournesol de sensibilisation aux personnes ayant un handicap invisible.
- Demande pour continuer de placer du personnel volant dans l'aérogare, y compris autour des zones de construction.
- Difficulté à utiliser le service d'assistance aux zones de débarquement au point de transfert des arrivées internationales.
- Plainte au sujet du service d'un fournisseur de tierce partie.
- Plainte au sujet d'un fauteuil roulant pliable dépourvu d'accessoire désigné pour placer un bagage.
- Plus d'information et de précisions sur les horaires du programme d'assistance aux zones de débarquement et les services offerts.
- Demande pour augmenter la visibilité et la promotion du Café des avions en papier.

Commentaires (suite)

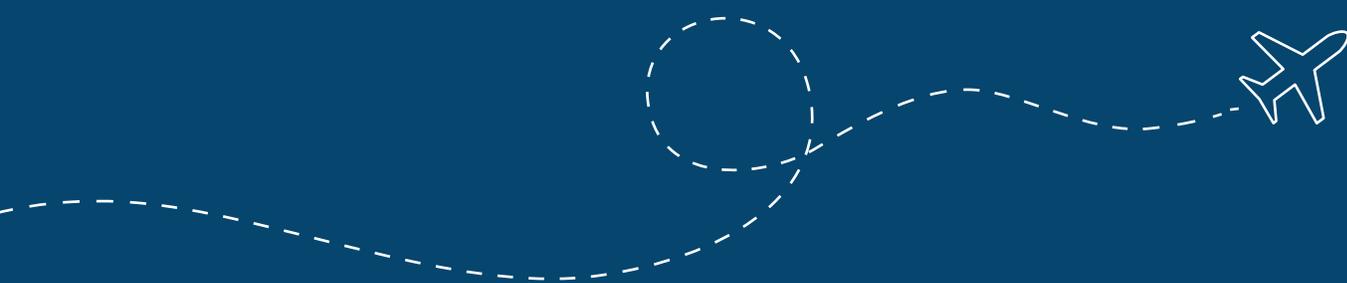
Transports

- Zones de débarquement et d'embarquement accessibles bloquées ou utilisées par des conducteurs non handicapés.
- Commentaire au sujet des stationnements, des places réservées aux personnes handicapées qui sont souvent toutes occupées, y compris par des voitures sans permis.
- Suggestions d'améliorer la clarté et l'emplacement des panneaux de signalisation pour les taxis et le covoiturage durant les rénovations de l'aéroport.
- Suggestion d'offrir l'assistance aux zones de débarquement dans les stationnements de longue durée.
- Demande d'accroître la visibilité et la promotion de YVR Express.

Emploi (aucun)

Partenaires de l'aéroport

- Insatisfaction quant à la qualité des services d'aide à la mobilité.
- Temps d'attente pour l'assistance lorsque tous les autres passagers sont sortis de l'avion.
- Refus de transporter une aide à la mobilité.
- Déplacements difficiles avec un chien d'assistance; plainte au sujet de la politique sur les chiens d'assistance.
- Les annonces publiques n'emploient pas un langage inclusif.
- Demande de continuer de faire connaître le programme Cordons de tournesol de sensibilisation aux personnes ayant un handicap invisible aux partenaires de l'aéroport.
- Suggestions de possibilités de formation.



Annexes



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 d'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 universelle¹ :

- **Utilisation égalitaire** : tout utilisateur 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.

¹ Le Centre for Universal Design a élaboré des lignes directrices pour accompagner les sept principes.

Annexes (suite)

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, politiques, programmes, services et 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 handicapées 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. »

