

2020



yvr.ca/engagement



QUI NOUS SOMMES

L'Administration de l'aéroport de Vancouver est l'organisme communautaire à but non lucratif qui gère l'aéroport international de Vancouver (YVR). Selon notre modèle d'exploitation unique, nous n'avons pas d'actionnaires, nous réinvestissons tous les profits dans l'aéroport, nous l'améliorons constamment, et notre conseil d'administration nommé par la collectivité veille à ce que nous servions les meilleurs intérêts de la région.

Nous nous efforçons de faire de YVR un aéroport dont la Colombie-Britannique peut être fière, et nous le faisons chaque jour, par notre engagement envers l'excellence et notre souci de servir nos passagers, nos partenaires et nos collectivités.



LA RAISON DE NOTRE ENGAGEMENT

L'interaction avec la collectivité est un élément fondamental de notre identité, et la participation du public est essentielle à notre capacité de collaborer et d'interagir, de recueillir des commentaires et de communiquer ouvertement. Notre engagement continu nous a permis de devenir un remarquable carrefour de liaison et un important contributeur économique qui soutient des milliers d'emplois, relie les entreprises locales à des clients du monde entier et accueille des millions de visiteurs dans notre province chaque année.

Nous avons un bail foncier de 80 ans avec Transports Canada pour gérer et exploiter l'aéroport. YVR est érigé sur les terres ancestrales de la bande indienne de Musqueam. Nous avons un accord de partenariat de 30 ans avec la bande indienne de Musqueam, qui définit notre protocole d'engagement pour le développement à long terme et le soutien des activités d'exploitation. Il nous incombe d'interagir avec les gens, de soutenir les collectivités que nous servons, de gérer adéquatement les terres que nous utilisons et d'établir des relations positives avec nos voisins et nos partenaires.

À PROPOS DE LA PRÉSENTE CHARTE

La présente charte confirme notre détermination à s'engager efficacement. Elle établit ce que signifie l'engagement pour nous et la façon dont nous nous engageons, en plus de confirmer le rôle que nous avons de conserver une perspective locale dans nos efforts d'interaction et de croissance. Ce rôle est au cœur de notre mandat d'offrir des avantages sociaux et économiques à nos collectivités et de notre vision d'être un aéroport de classe mondiale et durable. La charte adhère aux pratiques exemplaires internationales, aux règlements fédéraux et aux ententes existantes. Nos employés, nos entrepreneurs et nos partenaires qui l'ont adoptée s'en inspirent pour offrir des plans, des politiques, une infrastructure et des services exceptionnels à nos passagers, à nos clients et à nos collectivités. Nous avons l'intention de faire le point régulièrement sur notre charte et de la modifier au fil des leçons que nous tirerons de nos activités d'engagement avec la collectivité.

Aux fins de la charte, l'engagement s'entend de la collaboration nécessaire pour produire de meilleurs résultats, c'est-à-dire d'entretenir un dialogue avec les groupes clés qui sont touchés par nos décisions avant que nous les prenions et de tenir compte de leurs commentaires, en plus de leur faire rapport sur la façon dont nous avons intégré cette information, et d'en évaluer l'efficacité. Il s'agit de communiquer, de saisir les occasions de participer et de rendre compte de nos actions à tous les niveaux de notre organisation.



CEUX QUI SONT VISÉS PAR NOTRE ENGAGEMENT

Nous collaborons avec un large éventail de personnes et d'organisations alors que nous travaillons à la mise en œuvre de plans, de politiques, d'une infrastructure et de services exceptionnels, notamment avec les groupes suivants :



partenaires

(compagnies aériennes, concessionnaires, entreprises de Sea Island)



bande indienne Musqueam



autres collectivités autochtones



parents et amis

(ou autres utilisateurs de l'aéroport)



groupes consultatifs communautaires de YVR

(comité consultatif de l'environnement et comité de gestion du bruit aéronautique)



collectivités voisines

(Richmond, Vancouver, Delta, Surrey, New Westminster et autres municipalités du Grand Vancouver)



groupes d'intérêt

(observateurs d'avions, organismes environnementaux, organismes de transport et de tourisme, groupes d'affaires)



employés



grand public



gouvernement du Canada et institutions fédérales

(ministères fédéraux, Transports Canada, Agence canadienne d'évaluation d'impact, Agence des services frontaliers du Canada [ASFC], Administration canadienne de la sûreté du transport aérien [ACSTA])



gouvernements et organismes étrangers



autres ordres de gouvernement

LES ENJEUX FAISANT L'OBJET DE NOTRE ENGAGEMENT

Nous valorisons la contribution et la diversité des points de vue que nos voisins, nos partenaires d'affaires et le grand public partagent généreusement avec nous. Nous nous efforçons de rendre chaque occasion significative, informative et efficace et de l'utiliser pour orienter nos processus de planification et de prise de décisions. Nos activités d'engagement reposent sur les principes fondamentaux suivants :

- notre engagement envers une croissance durable, tel que défini dans notre mandat et notre plan stratégique que nous revoyons régulièrement;
- *l'accord sur la durabilité et l'amitié entre la bande indienne de Musqueam et l'aéroport de Vancouver*, qui décrit la responsabilité qu'a YVR de travailler avec la bande de Musqueam pour assurer un avenir durable et mutuellement avantageux pour la collectivité;
- les exigences réglementaires en matière de sécurité, de sûreté, d'accessibilité, de langues officielles, de protection de l'environnement et de consultation auxquelles nous nous conformons en tant qu'éléments essentiels non négociables.



LE CONTINUUM D'ENGAGEMENT DE YVR

 <p>INFORMER</p>	<p>Fournir des renseignements équilibrés et objectifs pour aider les gens à comprendre le problème, les options, les possibilités et/ou les solutions</p>	<p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • YVR informe les passagers et d'autres clients des pratiques et procédures opérationnelles
 <p>CONSULTER¹</p>	<p>Obtenir la rétroaction du public sur l'analyse, les options et/ou les décisions</p>	<ul style="list-style-type: none"> • YVR sollicite les commentaires des groupes consultatifs sur la planification préliminaire des nouvelles initiatives et sur l'évaluation des initiatives existantes • YVR obtient des commentaires sur les plans à long terme et les documents de gestion, le cas échéant (comme ceux sur l'environnement et la gestion du bruit, ainsi que le plan directeur) • YVR sollicite les commentaires de ses passagers et de ses voisins lorsqu'il apporte des changements à l'environnement physique qui tiennent compte des effets sociaux, économiques ou environnementaux décrits dans la Loi sur l'évaluation d'impact
<p>¹ Le continuum d'engagement de YVR est fondé sur le spectre de participation publique d'IAP2. Dans le contexte dans lequel nous fonctionnons, nous reconnaissons que le terme « consulter » pourrait être perçu et défini différemment par les groupes autochtones. Nous sommes déterminés à suivre les processus d'engagement décrits dans l'Accord d'amitié et de durabilité entre l'aéroport YVR et la bande indienne de Musqueam et dans la Déclaration sur les droits des peuples autochtones du gouvernement provincial de la Colombie-Britannique, et à respecter l'obligation de consulter du gouvernement fédéral du Canada.</p>		
 <p>PARTICIPER</p>	<p>Travailler directement avec le public tout au long du processus pour veiller à ce que ses préoccupations et ses aspirations soient toujours comprises et prises en compte</p>	<p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • YVR fait participer ses partenaires à l'examen des changements stratégiques ou opérationnels qui les touchent • YVR fait participer tous les publics cibles lorsque qu'il met à jour son plan d'aménagement du territoire ou envisage d'y apporter des modifications • YVR fait participer les parties intéressées aux projets ou initiatives d'immobilisations
 <p>COLLABORER</p>	<p>Participer avec le public à l'établissement de chaque élément de la décision, y compris l'élaboration d'options et la détermination de la solution privilégiée</p>	<ul style="list-style-type: none"> • YVR collabore avec ses partenaires lorsqu'il prend des décisions qui exigent un consentement mutuel
 <p>HABILITER</p>	<p>Confier la prise des décisions finales au public</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Notre structure de gouvernance s'inspire de notre conseil d'administration communautaire. Compte tenu des exigences en matière de sûreté, de sécurité, de réglementation fédérale et de location de terrains, ce niveau de participation du public n'est pas habituel pour YVR ni pour d'autres organisations aéroportuaires.

Nous participons également activement aux processus d'engagement de nos partenaires commerciaux et communautaires et de divers ordres de gouvernement afin de fournir des commentaires et des recommandations et/ou de défendre les intérêts de YVR.

LES FORMES D'ENGAGEMENT ET LA FRÉQUENCE

Le processus d'engagement de YVR repose sur sa politique de communication qui consiste à assurer une communication ouverte, honnête et opportune. Nos activités d'engagement intègrent les principes suivants :



s'engager envers un processus authentique et adapté à un public cible donné



veiller à ce que le processus soit clair et que le **contenu de l'engagement soit factuel**



mener nos activités de manière **inclusive** et **accessible**



boucler la boucle en rendant compte des décisions prises



Guidés par ces principes, nous fonctionnons selon un continuum d'engagement régulier. Nous partons du principe que l'engagement est un élément important de toute décision. C'est pourquoi l'engagement peut prendre diverses formes et s'effectuer partout, en tout temps à YVR :

QUOTIDIENNEMENT Interactions avec les passagers, les compagnies aériennes, les fournisseurs de services et les autres visiteurs de l'aéroport

FRÉQUEMMENT Réunions en personne régulières avec le Comité des relations entre YVR et la bande de Musqueam, avec les partenaires et groupes consultatifs

RÉGULIÈREMENT Mises à jour périodiques, y compris des bulletins, des courriels et des rapports annuels sur les finances et la durabilité

AU BESOIN Communiquer avec les membres de la collectivité par suite des suggestions et des commentaires

PAR RAPPORT AU PROJET Assurer un engagement en bonne et due forme et planifié à l'égard des projets et des initiatives, y compris les processus d'examen réglementaire et les plans de gestion

TOUS LES 10 ANS Assurer un engagement en bonne et due forme et planifié pour la mise à jour du plan d'aménagement du territoire de YVR et des éléments de son plan directeur



Voici les principaux outils que nous utilisons pour **nos activités d'engagement** :

- Sondages en ligne
- Journées portes ouvertes
- Formulaires de rétroaction
- Entrevues avec les intervenants
- Ateliers animés
- Présentations communautaires
- Comités consultatifs et groupes de travail
- Assemblée générale annuelle de YVR



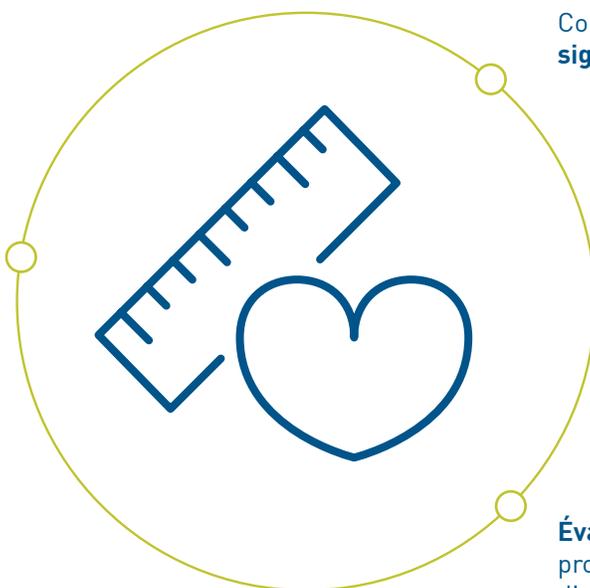
Voici les principaux outils que nous utilisons pour **informer** les gens de nos processus d'engagement :

- Notre site Web, yvr.ca
- Des communiqués
- Les médias sociaux
- Des bulletins
- De la publicité payée
- Du courrier livré de porte à porte
- Des courriels ou des lettres
- Le bulletin électronique Airmail de YVR
- La base de données de courriels associés au projet
- Le Registre d'évaluation d'impact

L'ÉVALUATION DE NOTRE EFFICACITÉ

Voici les résultats souhaités pour toutes les activités d'engagement que YVR entreprend :

Engagement **respectueux** et **inclusif** qui démontre notre approche communautaire en action



Commentaires **pertinents, significatifs** et **réalisables**

Évaluation continue de notre programme et de nos initiatives d'engagement pour assurer une participation efficace grâce à notre détermination à évaluer, à rendre compte, à adapter et à améliorer au fur et à mesure que les besoins d'engagement changent

Nous croyons que la croissance durable et l'exploitation d'un aéroport de classe mondiale nécessitent une définition claire, de la curiosité et la détermination à faire le point sur notre expérience et à en tirer des leçons. Notre processus d'engagement continuera d'évoluer au rythme de la réalisation constante de notre vision, nos valeurs et nos objectifs.

Nous rendons compte de nos efforts d'engagement aux intervenants, aux groupes autochtones et au public dans le cadre d'un projet précis et dans notre rapport annuel sur la durabilité.

Nous mettrons à jour la charte d'engagement au besoin en fonction de notre expérience et des commentaires des personnes qui participent à nos activités d'engagement.