



Plan d'accessibilité de YVR 2023-2025

Rapport d'étape, deuxième année



Table des matières

À propos de Au-delà de l'accessibilité	3
À YVR, nous avons tous notre place	4
Rapport d'étape, deuxième année	5
À propos de YVR	6
Généralités	8
Dispositions du règlement relatif à l'accessibilité de l'Office des Transports du Canada	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	42
Commentaires	46
Annexe A – Terminologie	50
Annexe B – Consultations	54

À propos de Au-delà de l'accessibilité

En 2023, l'aéroport international de Vancouver | Vancouver International Airport (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* 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 2024, YVR a accueilli 26,2 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 2025, YVR a été désigné meilleur aéroport d'Amérique du Nord à l'occasion des Skytrax World Airport Awards de Madrid, en Espagne.

« Le souci de servir notre communauté est au cœur de tout ce que nous faisons. Nous nous sommes engagés à écouter et à apprendre de l'expérience vécue des usagers afin d'investir dans des services qui donnent la priorité à l'accessibilité à chaque point de contact, d'éliminer les obstacles et de créer davantage d'opportunités, pour que chacun puisse bénéficier de tous les aspects de l'expérience YVR. Nous continuons à progresser dans le but de devenir un aéroport véritablement inclusif et accessible qui reflète la diversité de notre communauté. Ce rapport met en lumière ces efforts. »

— Tamara Vrooman, présidente et directrice générale de l'aéroport international de Vancouver | Vancouver International Airport (YVR)

À YVR, nous avons tous notre place

YVR ne peut pas 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 auront 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, deuxième année

Le présent rapport donne un aperçu de ce que nous avons réalisé la deuxième année de notre plan triennal et de ce que nous souhaitons accomplir durant l'année à venir 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 deuxième 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 deuxième 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.



À propos de YVR

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 chacun 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* et l'Office des transports du Canada.

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 déterminé 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 nos clients puissent 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 ce rapport 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.



Dispositions du règlement relatif à l'accessibilité
de l'Office des Transports du Canada

Dispositions du règlement relatif à l'accessibilité de l'Office des Transports du Canada

YVR s'efforce d'offrir à tous les passagers une expérience d'aéroport agréable et relaxante qui leur inspire confiance. Nous sommes assujettis à notre clientèle et aux directives énoncées dans le règlement de l'Office des transports du Canada, dont nous nous efforçons constamment de satisfaire et de dépasser les dispositions, afin d'offrir une expérience de voyage agréable.

YVR est soumis au *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* et aux dispositions de ce règlement qui s'appliquent à lui. Dans le cadre du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*, nous sommes soumis aux obligations énoncées dans les sections suivantes :

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





Environnement bâti

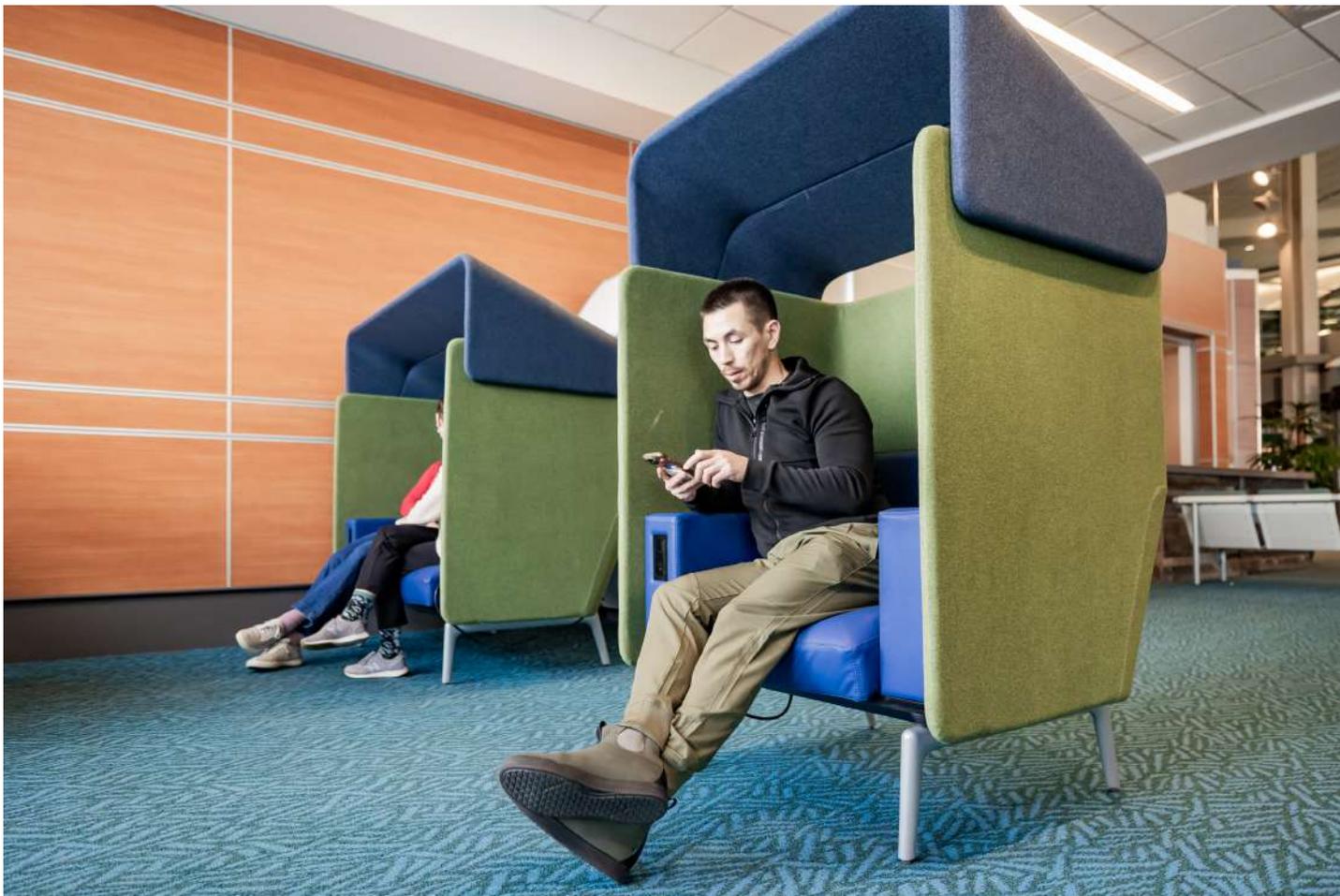
Environnement bâti

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 passer cette évaluation, nous avons obtenu une note de 93 sur 100, soit un des meilleurs résultats enregistrés à cette époque. 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 ayant une expérience vécue 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.



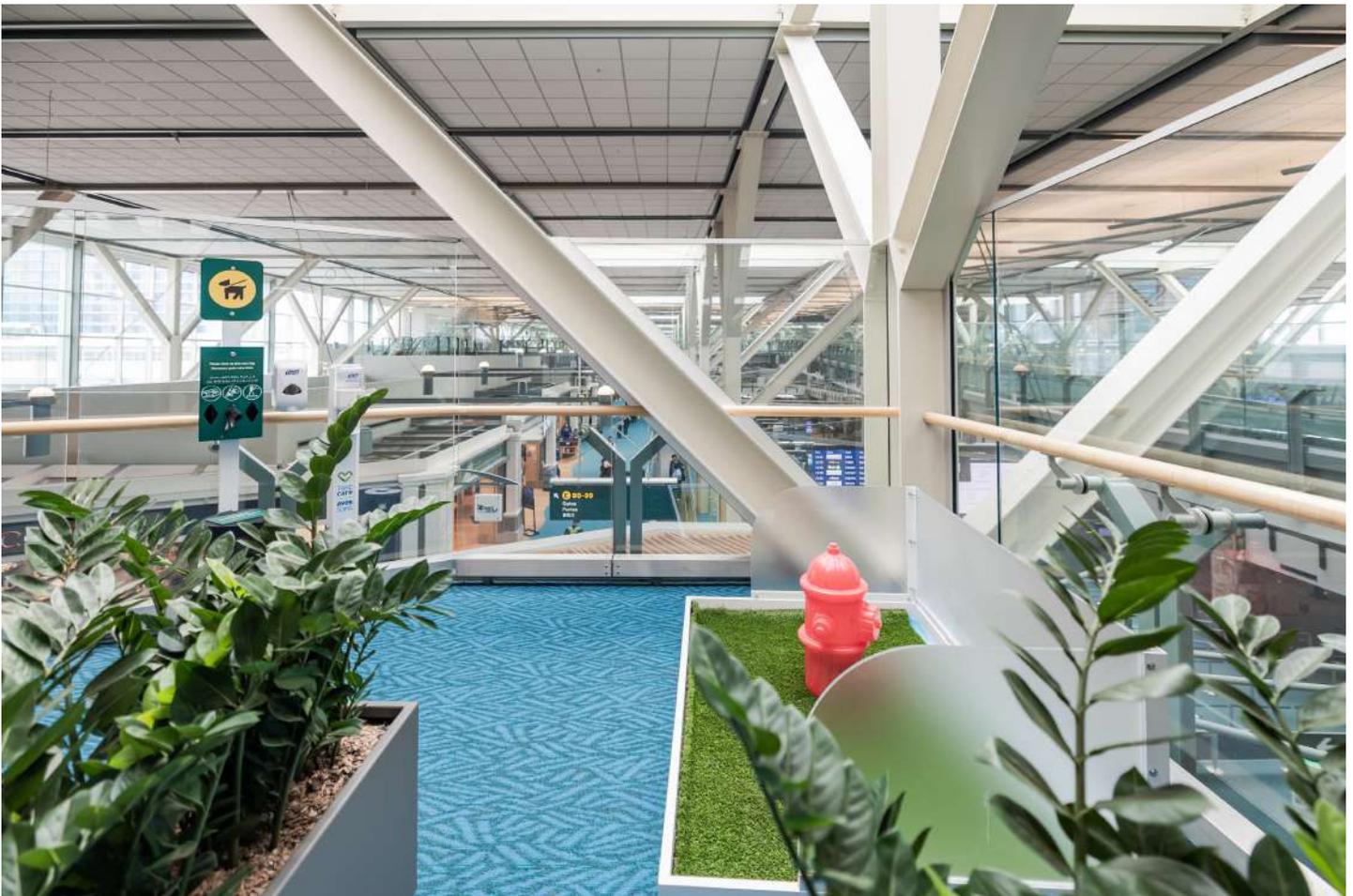
Ce que nous avons réalisé

- Nous avons ajouté trois aires de repos après les contrôles de sécurité pour les vols intérieurs et les vols à destination des États-Unis. Elles sont équipées d'un nouveau mobilier fabriqué à partir de matériaux permettant d'atténuer le bruit et conçus pour ce type d'espaces. Les aires de repos sont conçues pour aider les clients pouvant connaître des problèmes de sensibilité sensorielle, d'anxiété ou autres besoins relatifs à la neurodiversité.
- Nous avons mis à jour la signalisation tactile et en braille dans tout l'aéroport, au niveau des zones de débarquement, des aires de réunion et des cabines d'allaitement, afin d'améliorer l'orientation et l'accès à l'information pour les personnes aveugles ou malvoyantes. Des panneaux ont été installés à divers endroits pour aider à l'embarquement des passagers.
- Nous avons ajouté des boutons d'appel et de nouveaux bancs afin de faciliter l'assistance aux clients dans les zones de débarquement. L'assistance peut être organisée par l'intermédiaire de notre centre d'appels disponible en tout temps ou de notre personnel, qui accueille les clients de manière proactive dès leur arrivée et les aide à trouver un chariot à bagages, à s'orienter ou répond à leurs besoins ou demandes en matière d'accessibilité.
- Nous avons ajouté des autocollants numérotés sur les portes des zones de débarquement de l'aérogare pour améliorer l'identification des emplacements et l'orientation des clients. Les nouveaux panneaux comportent des indicateurs d'étage pour aider les clients à trouver facilement les zones d'embarquement, de débarquement et de rencontre.
- Nous avons élargi le passage pour piétons au niveau 1 des vols intérieurs afin d'optimiser le trafic piéton et d'améliorer la sûreté des passagers circulant entre l'aérogare et le parc de stationnement. Nous avons en outre élargi le trottoir de la zone de débarquement au niveau 2 des vols intérieurs et installé de nouvelles bornes pour plus de sûreté et de sécurité, créant ainsi un accès à l'aéroport plus inclusif et libre de tout obstacle.
- Nous avons amélioré le point de contrôle de sécurité de notre aérogare trafic intérieur (ABC nord) en le dotant d'allées de contrôle et d'un équipement à haute efficacité de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien Plus, augmentant ainsi sa capacité de 40 %. Les voyageurs peuvent maintenant passer les contrôles de sécurité à ce point de contrôle sans retirer de leur bagage les liquides, aérosols, gels ou grands appareils électroniques, garantissant ainsi une expérience plus rapide, plus fluide et dépourvue de stress.
- Nous avons installé deux aires intérieures de soulagement des animaux dans la zone des arrivées de vols internationaux (niveau 4) et de vols intérieurs (niveau 2) pour les clients voyageant avec des animaux d'assistance ou de compagnie.
- Nous avons installé de nouveaux bateaux-pavés aux niveaux 1, 2 et 3 des vols intérieurs pour améliorer l'accessibilité de nos espaces d'accès au transport terrestre. Les nouveaux bateaux-pavés au niveau 1 des vols intérieurs apportent un soutien au service Gateway Valet.
- Nous avons effectué une vérification des ascenseurs afin d'évaluer leur état et leur signalisation. L'objectif est d'améliorer la signalisation des ascenseurs avec un système de conception qui respecte les meilleures pratiques en matière d'orientation et les normes de YVR, et répond aux exigences d'accessibilité.
- Nous avons installé de nouvelles stations de recharge aux portes 50 à 52 afin de faciliter l'accès des clients aux unités de recharge, améliorant leur expérience générale au niveau des portes.
- Nous avons ajouté une bande horizontale d'autocollants jaunes circulaires à deux hauteurs sur les panneaux de verre dans les deux zones de sortie de l'aérogare des vols intérieurs. Ces autocollants améliorent la visibilité, rendant le verre plus facile à voir et aidant ainsi les clients malvoyants à circuler en toute sécurité.

Environnement bâti

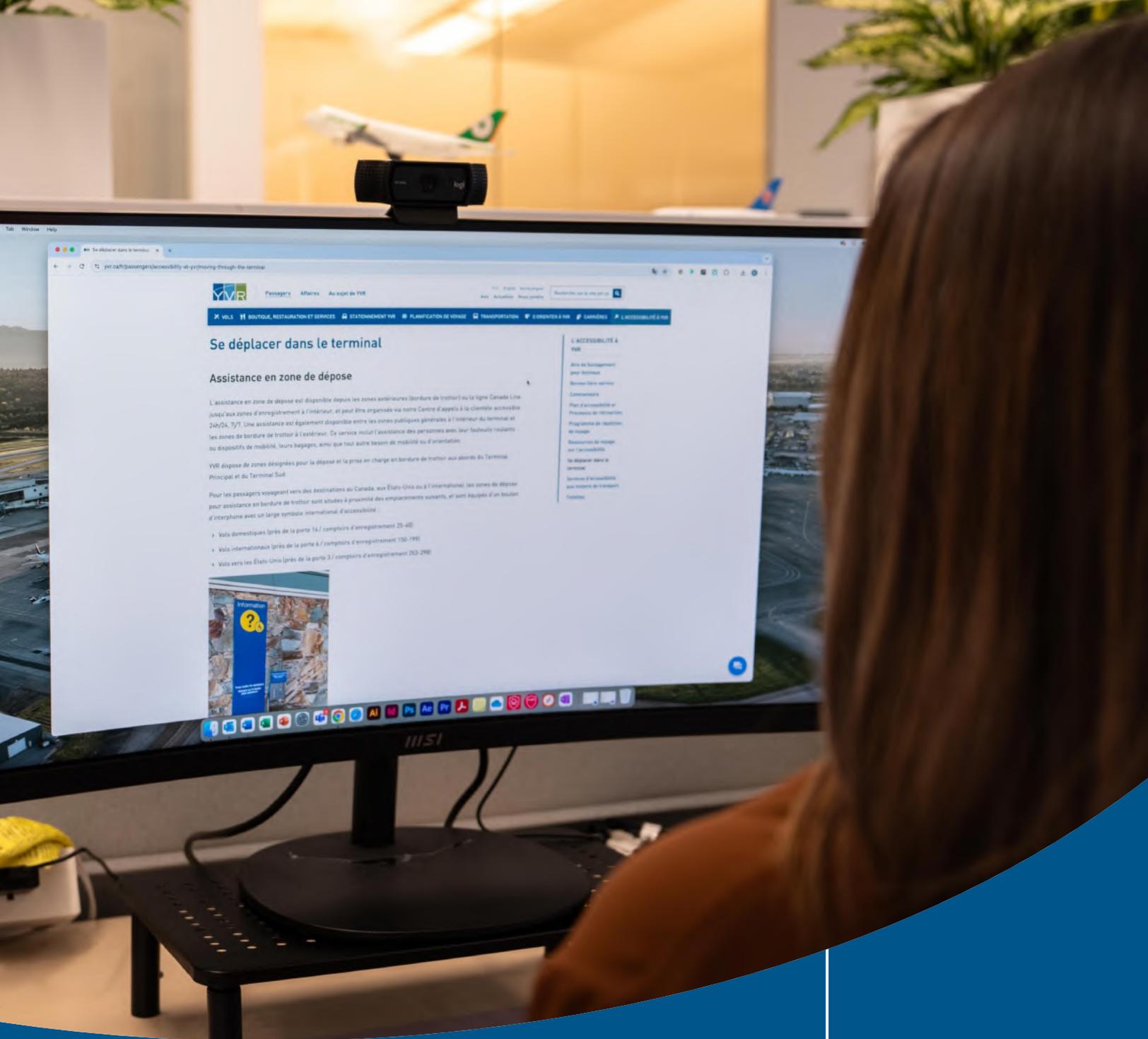
Nos prochaines tâches

- Poursuivre notre projet pluriannuel pour avancer dans la conception et l'installation des boutons-poussoirs d'ouverture automatique partout dans l'aéroport, y compris à l'entrée des toilettes existantes et sur les trajets principaux des voyageurs. La finalisation de la conception nous permettra de mettre en place de manière stratégique des boutons-poussoirs d'ouverture automatique supplémentaires au cours des phases futures, afin de garantir à chacun une expérience plus accessible et fluide. Progresser dans les étapes de conception de la salle d'allaitement et des vestiaires dans la zone des arrivées de vols intérieurs.
- Revoir les panneaux d'orientation pour déterminer les domaines d'amélioration, afin de garantir à tous les passagers une navigation claire et facile.



Nos prochaines tâches (suite)

- Maintenir notre engagement à moderniser nos comptoirs d'information afin d'améliorer l'accessibilité et l'excellence du service. Une nouvelle conception a vu le jour et comporte un comptoir à hauteur ajustable tant pour notre personnel que pour nos clients. Cette conception sera utilisée dans les nouvelles installations de comptoirs d'information.
- Apporter des améliorations supplémentaires à nos points de contrôle de sécurité en remplaçant notre technologie de contrôle par des appareils à tomographie. Nous envisageons d'appliquer cette amélioration à quatre points de contrôle en 2025, permettant ainsi à nos voyageurs de conserver davantage d'articles dans leurs sacs, par exemple, les liquides ou les ordinateurs portables, ce qui leur garantit une expérience plus fluide et dépourvue de stress.
- Optimiser l'aéroport en ajoutant des prises de recharge supplémentaires, offrant ainsi aux voyageurs un accès plus important et plus pratique aux points de charge. Nous étudions les opportunités d'étendre ces fonctionnalités à davantage d'endroits dans l'aéroport.
- Concevoir une aire extérieure de soulagement des animaux dans l'aérogare trafic intérieur.
- Entreprendre un processus de conception pour la modernisation des processus d'enregistrement de l'aérogare trafic intérieur en installant des guichets de dépôt de bagages en libre-service et en améliorant la configuration de l'enregistrement pour optimiser le flux des passagers.
- Examiner 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.
- Lancer un processus de demande de propositions pour de nouvelles bornes de paiement du stationnement en libre-service comprenant de nouvelles fonctionnalités d'accessibilité afin de moderniser l'expérience de stationnement.



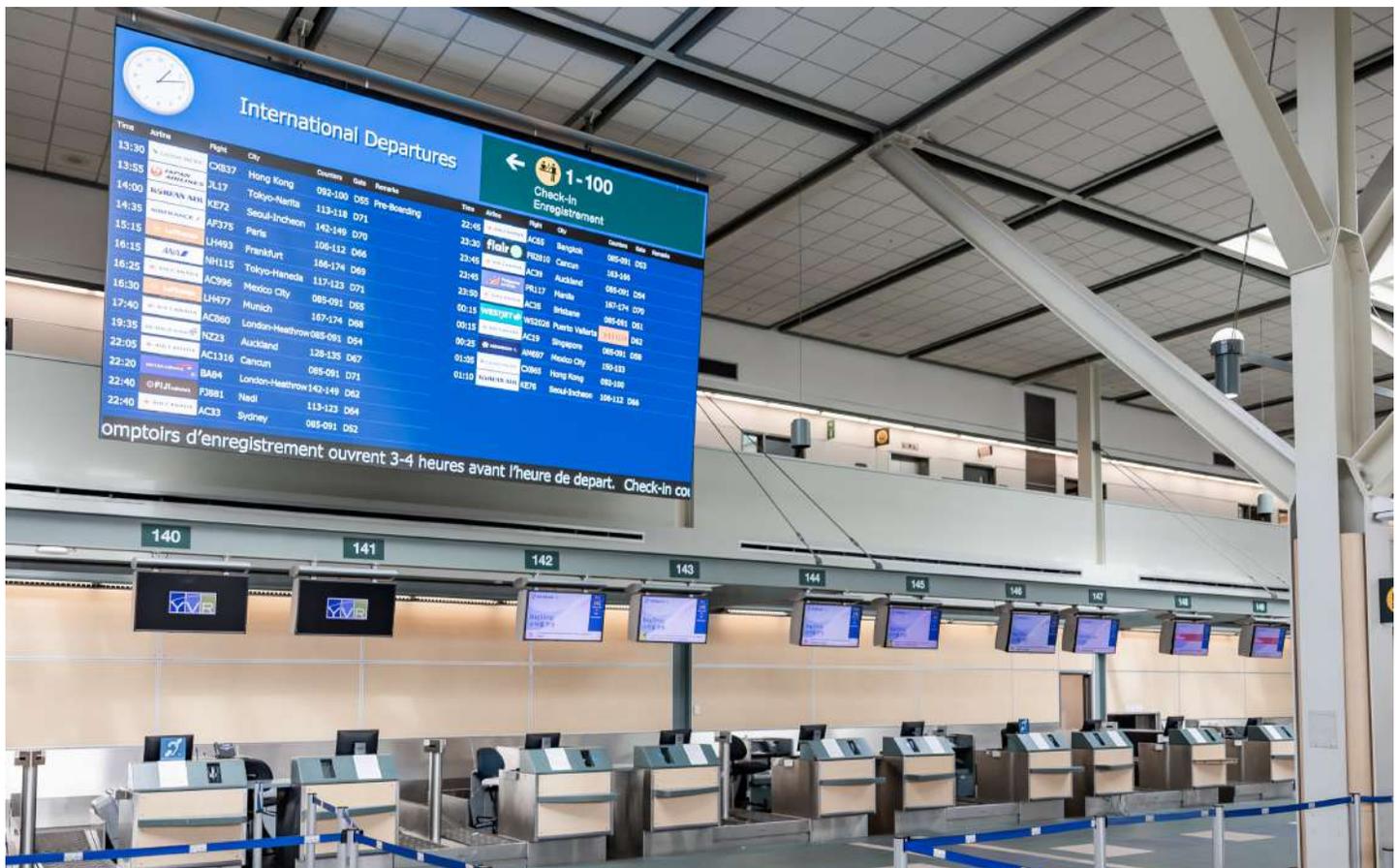
Technologies de l'information et des communications (TIC)

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 tous les employés, aux clients et au grand public. 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 tous les clients.



Notre récit : Jeux Invictus

YVR a joué un rôle central dans les Jeux Invictus Vancouver Whistler 2025, garantissant une expérience de voyage accueillante, sécuritaire et fluide aux compétiteurs, à leurs familles et amis, et à leurs équipes d'encadrement. Le succès de cet événement est le résultat d'une collaboration et d'un dévouement qui s'étendent bien au-delà de YVR. Travaillant en étroite collaboration avec le comité d'organisation des Jeux Invictus Vancouver Whistler 2025, YVR a pu cerner les besoins des pays participants, fournissant ainsi un axe de travail à toutes les parties prenantes.

Toute la communauté de l'aéroport s'est mobilisée, notamment les compagnies aériennes, les équipes de service d'escale et les organismes. Nos partenaires aériens et nos équipes de services d'escale ont fourni des services dévoués adaptés aux besoins spécifiques de l'événement, et nos organismes partenaires, l'Agence des services frontaliers du Canada et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, ont joué un rôle déterminant dans la rapidité du voyage. Nous avons procédé à des trajets d'entraînement avec les bus Universal Coach Line, qui sont équipés d'ascenseurs accessibles, garantissant ainsi la fluidité des processus aux zones d'embarquement et de débarquement.

Pour améliorer l'expérience des Jeux Invictus Vancouver Whistler 2025, YVR a introduit des mesures supplémentaires, notamment l'ajout de deux aires de repos temporaires dans sa zone des arrivées, de nacelles autonomes A&K Robotics supplémentaires pour aider les passagers à mobilité réduite, une augmentation des effectifs pour aider avec l'équipement,

les bagages et le déplacement de matériel de sport spécialisé et adapté. Le personnel de l'Administration de l'aéroport a fait preuve d'un engagement exceptionnel, les responsables de l'exploitation ayant élaboré des processus de départ et d'arrivée spécialisés, tandis que plus de 120 membres du personnel ont participé bénévolement à une formation supplémentaire sur l'accessibilité, avant de saluer personnellement les délégations arrivant et partant de YVR. Le personnel supplémentaire a aussi consacré du temps à l'accueil des nations. Des membres Musqueam ont également salué les voyageurs entrants, créant une atmosphère incroyable dans l'aéroport, et contribuant à célébrer les incroyables parcours de guérison des compétiteurs.

La contribution collective de toutes les personnes impliquées a donné lieu à des jours extraordinaires à YVR, où tous les participants se sont non seulement sentis accueillis, mais où ils ont pu aussi vivre une expérience captivante et mémorable.

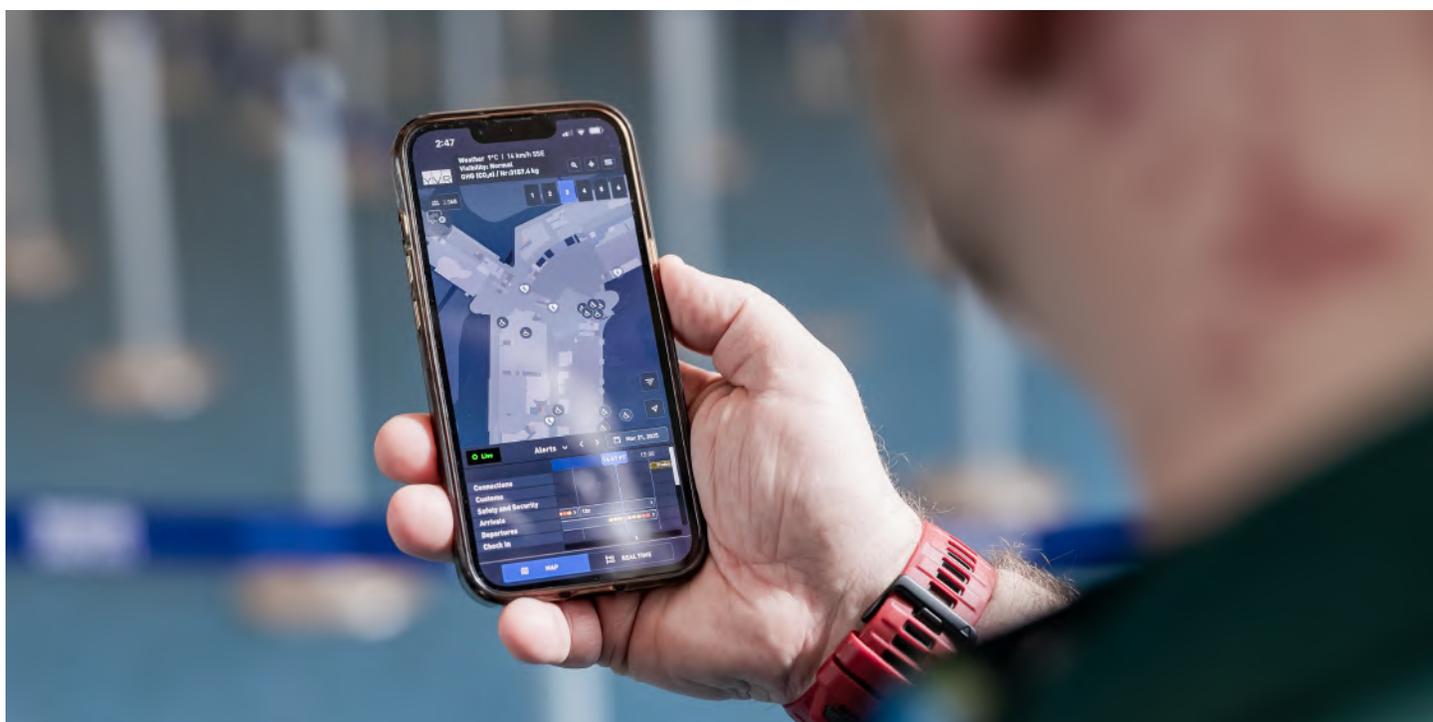


Ce que nous avons réalisé

- Nous avons mené des essais sur notre site Web auprès de personnes ayant une expérience vécue d'accessibilité pour tester notre formulaire de réservation d'assistance aux zones de débarquement, notre cartographie interactive et nos formulaires de sondage et nous assurer que nos informations publiques sont conformes aux exigences actuelles et accessibles.
- Nous avons intégré les fauteuils roulants et les données de visualisation du programme d'aide à la mobilité de YVR à notre jumeau numérique. Grâce à cette 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 et optimiser l'efficacité opérationnelle.
- Nous avons amélioré notre site Web grâce à une nouvelle plateforme d'information dédiée au voyage, qui propose des menus déroulants pour les passagers au départ, à l'arrivée et en correspondance. Les utilisateurs peuvent consulter <https://www.yvr.ca/fr/passengers/travel-planning> ou cliquer sur « Planifiez votre voyage » sur notre page d'accueil pour un accès facile.
- Nous avons mené un projet de recherche étendu visant à améliorer notre site Web par des sondages, des entrevues avec des utilisateurs et des ateliers impliquant la communauté. Les renseignements sur les difficultés liées au contenu et à la convivialité contribuent à guider les améliorations majeures du site Web afin d'offrir une meilleure expérience en ligne.
- Nous avons amélioré l'expérience utilisateur sur notre site Web en éliminant un outil de surcouchage d'accessibilité qui créait involontairement des obstacles pour les utilisateurs en situation de handicap. Ce changement a amélioré la navigation sur le site ainsi que la compatibilité avec les lecteurs d'écran, offrant ainsi une expérience plus fluide et plus inclusive à tous les utilisateurs.
- Nous avons amélioré l'orientation dans la zone des arrivées de vols internationaux au niveau 4 en augmentant la taille de la police et le contraste pour une meilleure lisibilité, perfectionné les traductions en français et ajouté les temps de marche sur les écrans d'information pour des estimations de déplacements en temps réel. Ces mises à jour rendent la navigation plus claire et plus intuitive, facilitant les déplacements et les correspondances au sein de l'aéroport.
- Nous avons amélioré le système d'annonces au public de l'aérogare trafic intérieur, à l'exclusion du quai C, en mettant à niveau l'intelligibilité audio pour améliorer la clarté des annonces concernant l'embarquement, les services aux passagers et les messages d'urgence. Cela permet d'améliorer la qualité du son et de garantir une communication plus efficace à l'attention des clients.

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.
- Finaliser notre outil cartographique interactif pour aider la clientèle à planifier facilement 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.
- Travailler à l'amélioration de notre système d'annonces publiques en vue d'une communication plus claire et plus uniforme, que les annonces soient effectuées par le personnel de YVR ou des compagnies aériennes. Les améliorations comprennent notamment la standardisation des niveaux sonores et de la fréquence des messages, et la réduction des appels inutiles aux personnes afin d'offrir aux clients une expérience plus silencieuse et plus agréable.
- 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.
- Mettre en place un concept d'incubateur d'accessibilité pour évaluer et optimiser les fonctionnalités, les applications et les essais innovants, et ainsi améliorer l'expérience et l'accessibilité générales.





All Passenger Protection Required

Équipement sur la protection des passagers aériens



Communications, autres que les TIC

Communications, autres que les TIC

Notre équipe fait appel aux pratiques d'excellence dans ses interactions avec les personnes handicapées à tous les stades de l'expérience de voyage. Notre personnel a reçu de la formation sur la meilleure façon d'assister les personnes handicapées d'une manière éclairée, respectueuse et accessible à tous.

Le programme de formation de YVR a été conçu avec des chefs de file du domaine de l'accessibilité et de l'inclusion, dotés à la fois de connaissances pratiques et d'expérience vécue. Notre formation veille à ce que le personnel comprenne les grands principes, le langage adéquat et les techniques de communication et d'assistance requises, de façon à s'occuper le mieux possible des passagers, quelles que soient leurs capacités. Nous croyons que tout le monde a le même droit à une communication efficace qui tient compte de ses réels besoins.

Notre récit – accréditation du Conseil international des aéroports

YVR a reçu le plus haut niveau d'accréditation décerné par le Conseil international des aéroports (ACI) lors du Forum sur la qualité des services aéroportuaires de l'ACI, au cours du Sommet mondial de l'expérience client de l'ACI World à Atlanta le 24 septembre 2024. Le niveau 3 du programme d'accréditation pour l'amélioration de l'accessibilité reconnaît notre travail visant à offrir une expérience aéroportuaire accessible, sûre et inclusive aux passagers, aux visiteurs et aux employés de l'aéroport.

Le niveau 3 reconnaît les progrès que nous avons réalisés pour devenir un aéroport véritablement inclusif, conformément à notre Plan triennal Au-delà de l'accessibilité. L'ACI a souligné notre nouveau message d'embarquement inclusif en langue des signes, notre collaboration continue avec notre communauté, nos programmes de simulation de

voyage, notre programme d'accueil dans la zone de débarquement et nos nacelles autonomes comme exemples d'un engagement à un niveau supérieur pour créer une expérience d'aérogare sans faille pour tous.



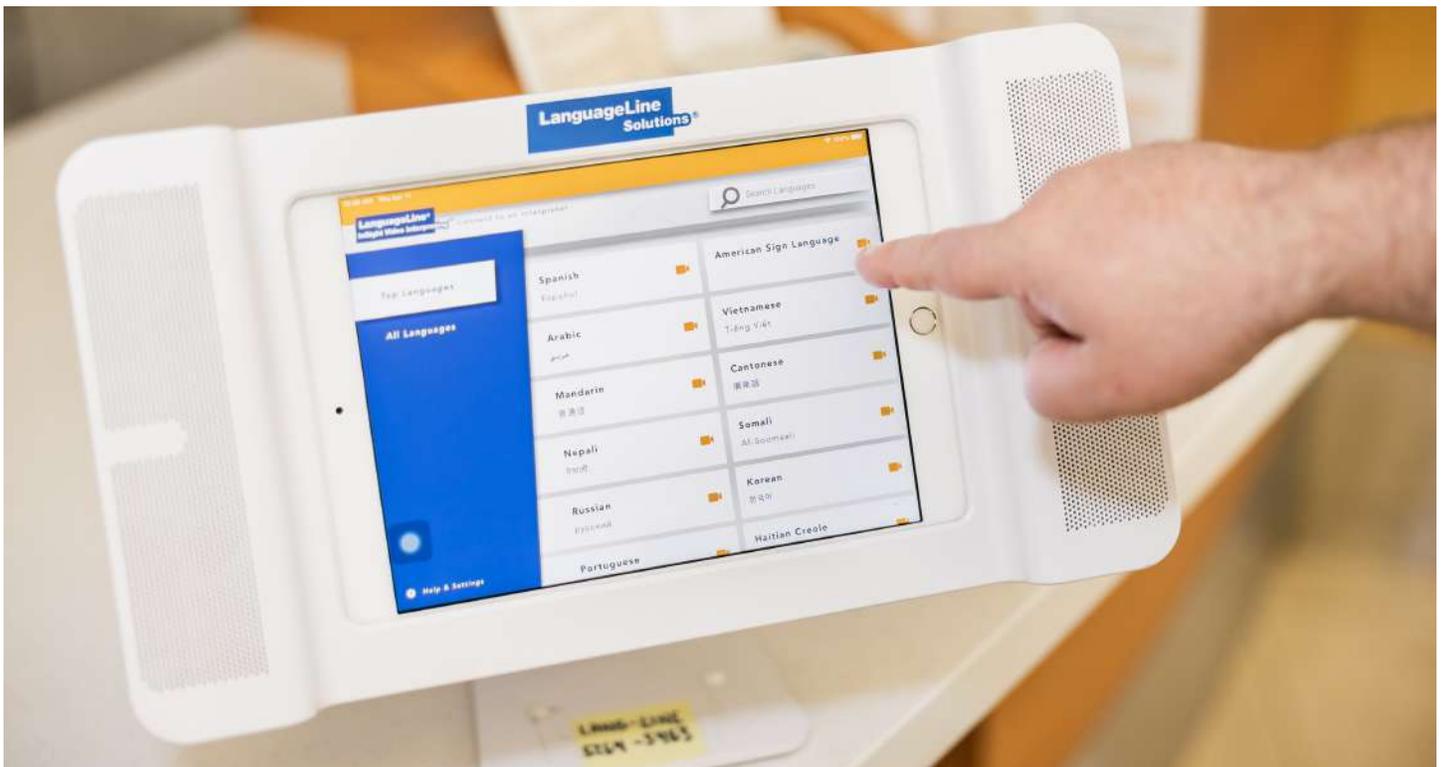
Communications, autres que les TIC

Ce que nous avons réalisé

- Nous avons installé 27 appareils d'écoute assistée aux comptoirs d'enregistrement dans tous les secteurs, y compris l'aérogare sud, ainsi que dans les lieux de réunion du personnel. Ces espaces fournissent un soutien aux personnes sourdes ou malentendantes, les appareils d'écoute transmettant le son directement aux appareils auditifs ou implants cochléaires équipés d'une boucle d'induction, ce qui permet de réduire les bruits de fond et d'améliorer la clarté de l'audio.
- Nous avons amélioré les options du menu d'appel au service à la clientèle en déplaçant l'option d'assistance en zone de débarquement tout en haut de la liste du menu, afin que les clients ayant besoin d'une aide à la mobilité puissent bénéficier d'une assistance plus rapidement et plus facilement.
- Nous avons collaboré avec la communauté des personnes sourdes et malentendantes afin d'en savoir plus sur les solutions de remplacement du téléphone accessibles pour mieux répondre aux besoins de la clientèle.

Nos prochaines tâches

- Examiner les solutions de remplacement du téléphone accessibles afin d'améliorer l'accès à la communication pour les usagers sourds et malentendants.





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.

Ce que nous avons réalisé

- Nous avons acheté deux lève-personnes Eagle en appui aux Jeux Invictus Vancouver Whistler 2025 et à nos partenaires, et pour aider les participants.
- Nous avons acheté une rampe d'embarquement des passagers pour l'aérogare sud; elle est

équipée d'un auvent pour protéger les passagers des intempéries. La rampe permet l'accès à tous les passagers grâce à sa pente réglable et à son pont pivotant, qui recouvre les escaliers de l'aéronef et offre un moyen plus rapide et plus confortable d'embarquer et de débarquer.

Nos prochaines tâches

- Acheter un véhicule spécialisé Ambulift; équipé d'une plateforme élévatrice, il est conçu pour aider les passagers à mobilité réduite à embarquer et débarquer d'un avion, en particulier lorsque les passerelles d'accès ou autres options accessibles ne sont pas disponibles.
- 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 à examiner d'autres options d'équipement susceptibles de rehausser l'accessibilité de YVR.



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

La nouvelle technologie de nacelle autonome, développée par la compagnie A&K Robotics basée à Vancouver, est conçue pour offrir une autre option aux passagers qui pourraient avoir besoin d'aide lors de leurs déplacements dans l'aéroport.

Les nouvelles nacelles autonomes représentent un grand pas en avant pour l'accessibilité de l'aéroport, permettant aux personnes de tous âges et de toutes capacités de se déplacer de manière indépendante dans nos aérogares. Qu'il s'agisse d'une personne ayant des besoins variables en matière de mobilité et d'orientation, une personne marchant avec des béquilles, une personne enceinte ou quelqu'un dont les genoux se sont affaiblis, ces nacelles permettront de bénéficier d'une plus grande liberté pour rejoindre les portes et accéder aux services de l'aéroport avec une plus grande indépendance.

YVR est le plus grand bâtiment de Colombie-Britannique. Notre aérogare internationale, à elle seule, mesure approximativement 650 mètres de long du point de contrôle de la sécurité à la dernière porte d'embarquement. Bien qu'il existe déjà un certain nombre de trottoirs roulants, nous sommes constamment à la recherche de moyens nouveaux et innovants de soutenir les voyageurs dans leurs déplacements vers leur porte, mais aussi vers les magasins, restaurants et autres aménagements situés sur leur parcours.

Les nacelles disposent d'un logiciel cartographique en temps réel qui permet aux passagers de comprendre intuitivement et avec exactitude à quel endroit de l'aéroport ils se trouvent. Nous avons procédé à des essais avec les employés, les membres de la communauté

de l'accessibilité et les voyageurs. Cette approche par phases contribue à garantir que les nacelles sont intégrées dans l'environnement de l'aéroport en toute sécurité. Elle offre également à nos équipes l'opportunité de travailler en étroite collaboration avec A&K Robotics afin de recueillir des commentaires qui contribueront à faire évoluer et à adapter la forme et la fonction des nacelles afin de répondre aux besoins spécifiques de nos voyageurs. Nous avons également mis en avant les nacelles autonomes lors des jeux Invictus afin d'aider les passagers.

Notre collaboration avec A&K Robotics s'inscrit dans le cadre du programme de marché intégré. YVR est le premier banc d'essai dans le cadre de cette initiative, mise en place par Innovate BC; elle nous permet de soutenir le développement et la mise en œuvre de solutions créées en Colombie-Britannique et qui profitent tant à YVR et à notre communauté qu'aux entreprises locales.





Conception et exécution de programmes et de services

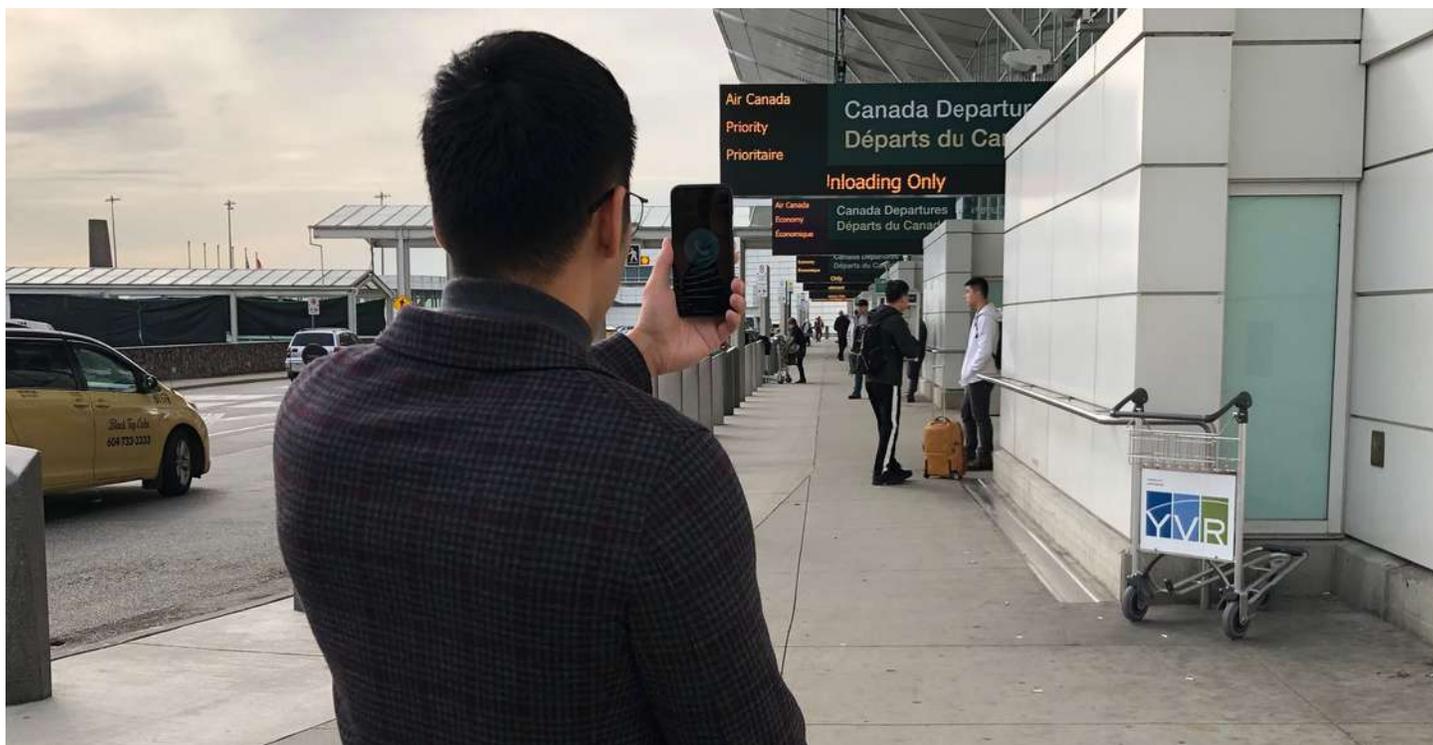
Conception et exécution de programmes et de services

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 là pour aider, se trouvent aux comptoirs d'information, le long des bordures et partout dans l'aérogare, et sont prêtes à agir. Notre équipe de l'expérience client est disponible en tout temps. Notre équipe de bénévoles en veste verte, en place depuis 1989, compte aujourd'hui 380 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. Au cours des deux dernières années, plus de 100 bénévoles en veste verte sont venus grossir les rangs de notre équipe.

Nous avons fait de l'accessibilité notre priorité absolue en veillant à ce que nos bénévoles en veste verte et l'équipe de l'expérience client participent à une formation spécialisée sur l'accessibilité, dispensée par des présentateurs dont l'expérience vécue permet souvent de mieux soutenir nos clients issus de la diversité. Nous maintenons notre engagement à faire évoluer notre formation pour garantir que tous les voyageurs se sentent accueillis et soutenus.

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, le U.S Customs and Border Protection et l'Agence des services frontaliers du Canada, pour créer ensemble le concept et le mode de prestation de nos programmes et services.



Notre récit : le programme de simulation de voyage

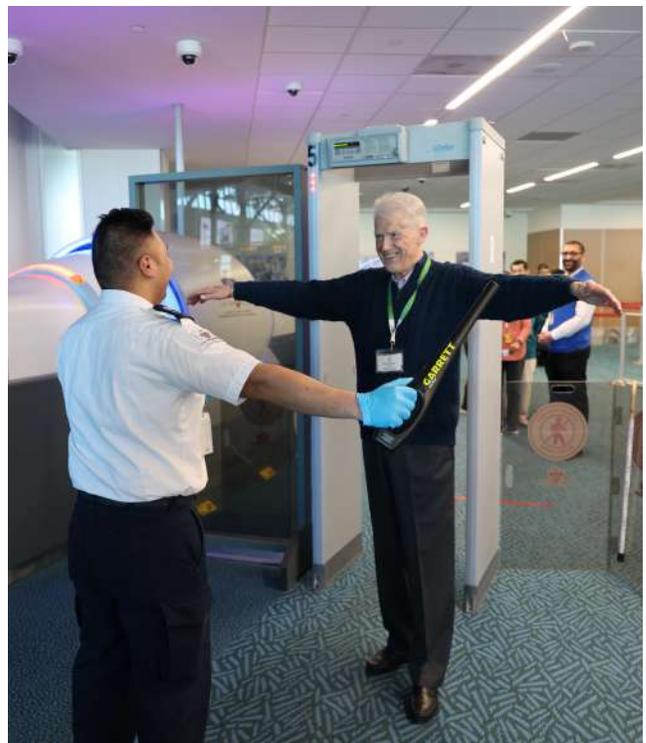
Le programme de simulation de voyage a été lancé le 31 mai 2024, la première réservation ayant été faite à la mi-juin 2024. Depuis lors, nous avons mené avec succès plus de 35 simulations. Le mois de juillet a été notre mois le plus chargé, avec 10 simulations au cours de ce seul mois. Le programme nous permet de présenter les fonctionnalités disponibles à YVR et contribue à éliminer les obstacles aux voyages en avion.

Dirigé et animé par notre équipe de l'expérience client et nos bénévoles en veste verte, le programme de simulation de voyage de YVR rassemble de nombreux partenaires de l'aéroport, notamment l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, l'Agence des services frontaliers du Canada et le US Customs and Border Protection, afin d'offrir à nos clients en situation de handicap ou présentant des besoins divers l'occasion de visiter l'aéroport avant leur voyage, de manière à ce qu'ils puissent savoir à quoi s'attendre et planifier leur voyage. Cette initiative répond à l'objectif de YVR de veiller à ce que le voyage soit inclusif, accessible et agréable pour tous les clients.

Grâce aux formations dispensées par nos partenaires communautaires – le Pacific Autism Family Network, la Société Alzheimer de Colombie-Britannique et Universal Access Design – nous travaillons à la sensibilisation de nos intervenants et leur transmettons les connaissances nécessaires pour mieux soutenir les personnes et leurs familles dans leur voyage à venir.

Nous avons reçu énormément de commentaires positifs de la part des clients ayant pris part au programme de simulation de voyage. Voici un de ces commentaires :

« Le programme de simulation de voyage de YVR a dépassé mes attentes. Il est évident qu'il est le résultat de beaucoup de planification, de travail et de coordination. Chaque membre du personnel et bénévole mérite un remerciement pour le travail exceptionnel accompli. Ma fille se sent moins anxieuse vis-à-vis des procédures à effectuer à l'aéroport. Elle dit qu'elle sait maintenant à quoi s'attendre. Elle se sent capable de le faire. » – Participant·e au programme de simulation de voyage



Conception et exécution de programmes et de services

Ce que nous avons réalisé

- Nous avons aidé 20 892 personnes depuis le lancement du programme d'accueil dans la zone de débarquement en décembre 2023, y compris en fournissant un guide voyant à 352 personnes. Notons que 95 % de ces assistances n'avaient pas été planifiées, ce qui souligne la capacité de l'équipe de l'expérience client à s'adapter et à répondre en temps réel.
- Nous avons mis à l'essai un rapport d'aménagement personnalisé pour les personnes neurodiverses et leurs familles, en partenariat avec le Pacific Autism Family Network (PAFN), AIDE Canada et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien. Ce rapport aide les clients à faire part de leurs besoins spécifiques au personnel de sécurité, rendant ainsi le processus de contrôle plus confortable. La simulation donne l'occasion aux participants de s'entraîner à passer le contrôle de sécurité dans des conditions de stress faible et aide le PAFN à essayer une ressource qui pourrait stimuler la confiance et améliorer l'accessibilité pour les voyageurs neurodivers.
- Nous avons collaboré avec Spinal Cord Injury BC, Air Canada, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et l'Agence des services frontaliers du Canada pour proposer une simulation de voyage aux personnes atteintes de lésions de la moelle épinière. La simulation a porté sur une expérience de l'aéroport complète – arrivée à l'enregistrement, contrôle de sécurité, trajet jusqu'à la porte d'embarquement – pour gagner en confiance et en confort lors des déplacements dans l'aéroport. Les participants ont pu assister à une démonstration du lève-personne Eagle et de la chaise d'avion, et ont participé à des séances d'information dirigées par nos partenaires, avec un temps réservé aux questions.
- Nous avons lancé le programme de simulation individuelle de voyage pendant la Semaine nationale de l'accessibilité 2024, pour donner aux personnes ayant réservé un vol l'occasion de se familiariser avec les différentes étapes de leur parcours dans l'aéroport avant leur vol.
- Nous avons introduit des nacelles autonomes en partenariat avec A&K Robotics pour une période d'essai.
- Nous avons élargi notre partenariat avec le Programme de zoothérapie canine d'Ambulance Saint-Jean, qui soutient notre initiative Less Airport Stress. Le nombre de visites des chiens de zoothérapie a doublé, et les visites se font à présent tous les jours au lieu de trois fois par semaine, avec parfois trois chiens à la fois. Les clients et le personnel ont fait part de commentaires positifs, soulignant le caractère apaisant du programme.



Conception et exécution de programmes et de services

Ce que nous avons réalisé (suite)

- Nous avons continué à proposer le service Aira pour les personnes aveugles ou malvoyantes, leur permettant ainsi de communiquer avec des agents formés et d'obtenir de l'aide pour se déplacer dans l'aéroport. L'accès à Aira est gratuit à YVR, sans limite d'utilisation. En 2024, ce service a été utilisé pendant 164 minutes.
- Nous avons continué à soutenir le programme Cordons de tournesol qui permet aux voyageurs ayant un handicap invisible de se faire connaître discrètement du personnel de l'aéroport afin d'obtenir une aide supplémentaire. En 2024, nous avons distribué plus de 3 000 cordons de tournesol. Des cordons et des autocollants au logo du programme sont disponibles à tous les comptoirs d'information.
- Nous avons collaboré avec l'équipe chargée des opérations de l'aérogare pour développer un plan d'urgence opérationnelle en cas de panne partielle ou totale des ascenseurs qui toucherait le flux des passagers circulant dans la zone de correspondance entre les vols internationaux et les vols intérieurs et les contrôles de sécurité.
- Nous avons effectué des 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.
- Nous avons accueilli une initiative de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien qui améliore le soutien aux voyageurs. L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien a introduit de nouveaux postes de service à la clientèle aux contrôles de sécurité afin d'améliorer l'expérience de voyage. Ces membres du personnel engagent le dialogue avec les passagers, proposent d'aider ceux qui ont besoin de soutien et, s'ils le demandent, les accompagnent dans le contrôle de sécurité, aident avec les effets personnels et expliquent le processus.



Conception et exécution de programmes et de services

Nos prochaines tâches

- Créer des directives visant à réduire la répétition d'appels aux personnes, afin que l'aérogare soit plus calme et que les passagers bénéficient d'une meilleure expérience.
- 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.
- Étudier des moyens qui permettraient d'améliorer le transport des voyageurs dans l'aérogare de manière générale, notamment l'assistance aux zones de débarquement, la signalisation d'orientation et les plans d'urgence en cas de perturbations inattendues qui pourraient avoir des répercussions sur l'expérience globale.
- 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.





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 aéro-gares. 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. Cela comprend les taxis, le service de navette qui dessert l'aérogare sud et le parc de stationnement jetSet, ainsi que les parcs de stationnement économique à long terme, la ligne Canada et les entreprises de location de voitures. Dans les zones de débarquement, nous offrons aussi des services d'assistance aux clients qui utilisent d'autres modes de transport.



Transports

Ce que nous avons réalisé

- Nous avons instauré 30 minutes de stationnement gratuit afin d'encourager les embarquements et débarquements à distance de l'aérogare, ce qui aide à gérer la circulation au niveau des zones de débarquement et à réduire la congestion. Entré en vigueur le 13 novembre 2024, ce changement a permis d'améliorer l'accessibilité en proposant aux passagers des options plus pratiques.
- Nous avons 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 d'embarquement des applications de services de transport.
- Nous avons communiqué avec les chauffeurs de taxis et les fournisseurs de services de covoiturage au sujet du Mois de sensibilisation à l'accès des chiens-guides, afin de les sensibiliser aux comportements adéquats dans l'interaction avec les chiens-guides, aux droits des responsables de chiens-guides, aux lois qui les protègent et à l'importance d'un accès égalitaire.
- Nous avons publié un avis à l'attention des chauffeurs de taxi et des fournisseurs de services de covoiturage au sujet de la modification des emplacements des boutons d'appel du système d'assistance aux zones de débarquement, qui se trouvent maintenant à proximité des emplacements de débarquement accessibles.
- Nous avons échangé 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 et les règlements relatifs aux animaux d'assistance.
- Nous avons mis à jour les procédures opérationnelles afin de permettre l'utilisation d'espaces accessibles en zone de débarquement à tous les niveaux pour l'embarquement et le débarquement des passagers ayant des besoins en matière d'accessibilité. Les nouveaux panneaux de l'aire des arrivées de vols internationaux marquent clairement ces emplacements, ce qui les rend plus faciles à trouver.

Nos prochaines tâches

- Échanger avec les fournisseurs de services de transport terrestre afin de les sensibiliser à l'importance des points d'ancrage de fauteuils roulants pour la sûreté des passagers et des clients.
- Continuer d'améliorer le nouvel outil de réservation en ligne pour l'assistance aux zones de débarquement, offrant ainsi aux clients une option supplémentaire pratique pour demander une assistance. Grâce aux précieuses informations issues des essais réalisés auprès d'utilisateurs ayant une expérience vécue, nous avons identifié des occasions d'amélioration et travaillons activement à l'optimisation du formulaire, afin de garantir qu'il réponde bien aux exigences d'accessibilité et soit facile à utiliser.
- Améliorer la visibilité des panneaux et le marquage des emplacements de stationnement accessibles, et évaluer les options d'amélioration et d'optimisation futures des aires d'embarquement et de débarquement.
- Évaluer différentes façons d'aider les passagers qui doivent parcourir de grandes distances à l'aéroport.



Consultations

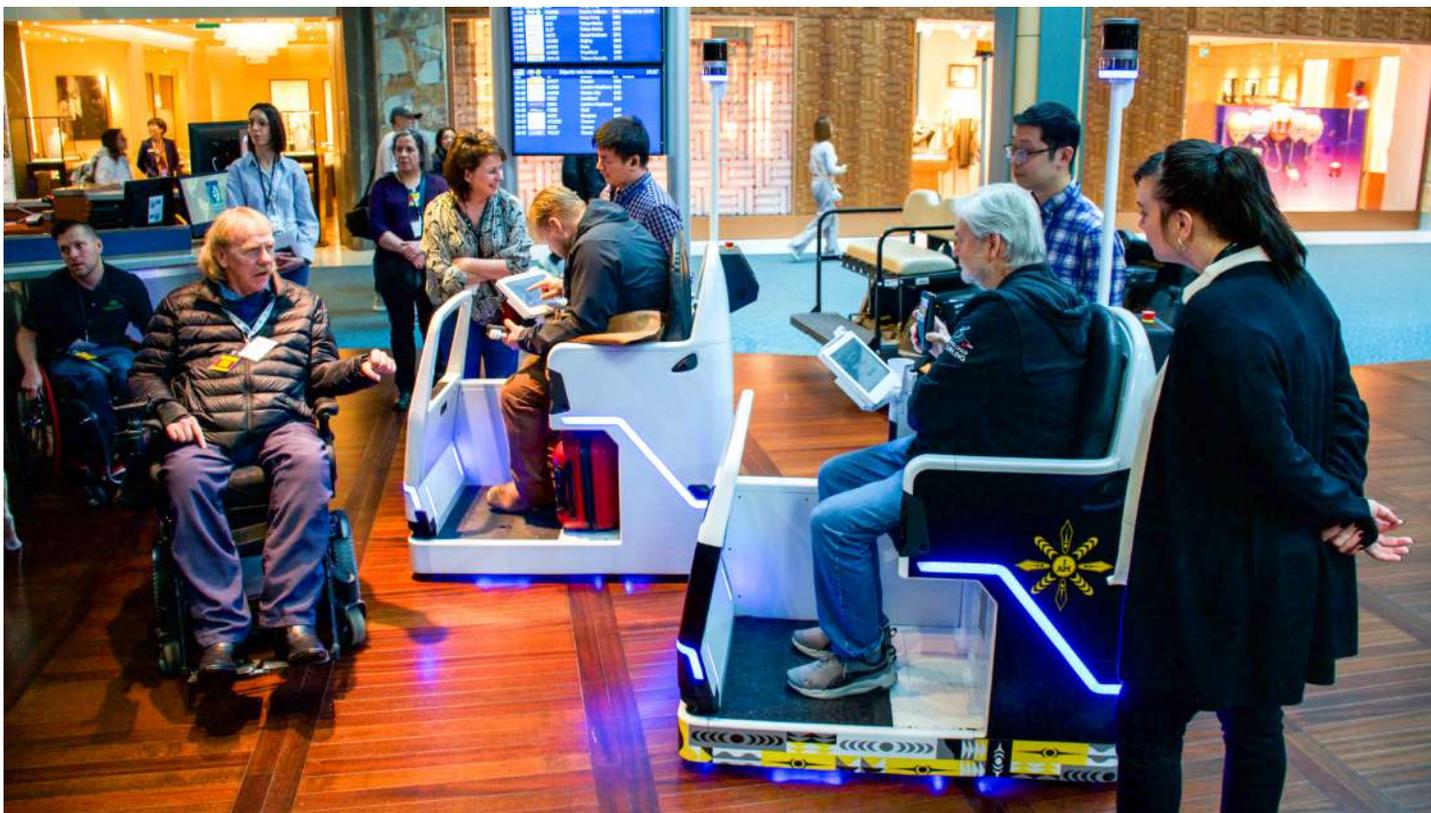
Consultations

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 parcours, 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.

« YVR joint le geste à la parole. Nombreuses sont les organisations qui parlent de ce qu'elles font en matière d'accessibilité, mais en pratique, elles ne consultent que rarement les membres de la communauté directement impactée par ces initiatives, contrairement à YVR. C'est agréable de se sentir écoutés et entendus. » – Commentaire d'un partenaire communautaire

Grâce aux activités de consultation menées en 2024 et 2025, YVR a reçu des commentaires généralement positifs de la part de sa communauté et des partenaires de l'aéroport au sujet de ses initiatives en matière d'accessibilité. Nous maintenons notre engagement à poursuivre la collaboration avec ces groupes de manière annuelle afin de continuer à nous améliorer dans les années à venir. Vous pouvez trouver des informations détaillées concernant les activités de collaboration dans l'annexe B, Consultations.



Consultations

Ce que nous avons réalisé

- Nous avons mené un sondage en ligne sur l'accessibilité, de février à août 2024, et obtenu 273 réponses à 16 questions ciblées. Les recommandations principales comprenaient la mise en œuvre de programmes de formation spécialisés, l'amélioration de la signalisation et des aides visuelles, et davantage de sensibilisation aux services disponibles à YVR. Les réponses ont permis de constater que l'expérience dans l'aérogare et auprès de l'expérience client avaient le plus grand impact, suivi de la sécurité et des douanes, puis de la restauration et du magasinage.
- Nous avons tenu une séance de mobilisation avec le groupe de travail sur les aérogares le 6 mars 2025. Le groupe de travail sur les aérogares comprend des représentants de la direction des partenaires de l'aéroport, notamment l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, l'Agence des services frontaliers du Canada et différentes compagnies aériennes. Quatre questions relatives à l'accessibilité ont été posées aux 26 membres présents. Les thèmes principaux des commentaires comprenaient l'amélioration des options de transport au sein de l'aéroport, le renforcement de la coordination entre les différents fournisseurs de services pour assurer la fluidité des transitions pour les passagers ayant besoin d'assistance et l'étude des axes d'amélioration en matière de communication tels que les pages manuelles, les panneaux d'orientation et les aides visuelles.
- Nous avons organisé une visite en personne de l'aéroport avec nos partenaires communautaires le 7 mars 2025. Lors des déplacements dans l'aéroport, les participants ont fourni des commentaires informels à divers points de destination, fournissant des points de vue précieux au sujet des fonctionnalités d'accessibilité et des points d'améliorations potentiels. Au total, 13 participants ont participé à la visite, représentant neuf partenaires communautaires. Les thèmes principaux de ces commentaires comprenaient le retrait de la pellicule plastique des panneaux d'orientation afin de réduire l'éblouissement, des suggestions pour élargir l'accès des salles de repos à tous les clients et pour améliorer l'accès aux cabines d'allaitement, et des commentaires sur les panneaux en braille nouvellement installés dans les zones de débarquement.
- Nous avons organisé une séance virtuelle avec nos partenaires communautaires le 13 mars 2025. Au cours de cette séance, nous avons présenté davantage de détails concernant les actions accomplies et celles en progrès dans le cadre du Plan d'accessibilité, ainsi qu'un aperçu des commentaires reçus lors de la visite en personne. Les deux mêmes questions ont été posées à tous les participants sur chacune des sept dispositions du plan. 10 participants issus de neuf organisations communautaires ont participé à la séance. Les thèmes principaux des commentaires comprenaient l'amélioration de la clarté concernant la responsabilité des équipements d'accessibilité tels que les lève-personnes Eagle, le renforcement de la promotion concernant les fonctionnalités d'accessibilité de l'aéroport, l'augmentation du nombre d'aires de repos et le soutien des partenaires commerciaux dans le cadre de l'adoption de terminaux de paiement accessibles.

Consultations

Ce que nous avons réalisé (suite)

- Nous avons mené un sondage auprès des employés du 5 au 12 mars 2025. Le sondage était disponible en ligne sur le réseau interne (intranet) de YVR et comportait 13 questions relatives à l'accessibilité. Au total, 50 réponses ont été reçues. Les thèmes principaux des commentaires comprenaient la coordination des services d'accessibilité entre le personnel de YVR et celui des compagnies aériennes, un soutien en faveur de plus d'équipements d'accessibilité après le contrôle de sécurité et un soutien du renforcement de la collaboration entre YVR et ses partenaires de l'aéroport.
- Nous avons échangé avec le Return on Disability Group afin de recueillir de nouvelles informations sur les tendances dans le monde des personnes handicapées.
- Nous avons mené des évaluations mensuelles avec les experts-conseils en accessibilité pour examiner les initiatives en cours, aborder les obstacles rencontrés et veiller à la concordance avec les pratiques d'excellence en matière de conception inclusive.
- Nous avons participé au groupe de travail mensuel sur l'accessibilité du Conseil des aéroports du Canada avec d'autres aéroports canadiens afin de promouvoir la cohérence des efforts en matière d'accessibilité.



Consultations

Nos prochaines tâches

- Poursuivre les discussions en cours avec les partenaires de l'aéroport.
- Continuer à collaborer avec nos partenaires communautaires dans nos projets, initiatives et formations en cours. 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 Parkinson Society British Columbia
 - Le Return on Disability Group
 - La Fondation Rick Hansen
 - Spinal Cord Injury BC (SCI BC)
 - Centraide Colombie-Britannique
 - Universal Access Design
 - Le Wavefront Centre for Communication Accessibility



Emploi

Emploi

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 reconnaît que nos axes stratégiques ne peuvent aboutir, et que nos valeurs ne peuvent être concrétisées, si nous excluons les mauvaises personnes.

YVR s'efforce de créer un milieu de travail qui intègre la grande diversité de la communauté qu'il sert, en accord avec les valeurs cruciales issues de lois telles que la *Loi sur l'équité salariale*, les Codes des droits de la personne et la Charte canadienne des droits et libertés. 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 des employés dans l'ensemble de notre organisation. Nous souhaitons que toutes les pratiques s'intègrent et s'inscrivent dans notre culture et nos comportements.

Nous accueillons les demandes d'emploi de tous les candidats qualifiés, y compris les femmes, les Autochtones et les personnes handicapées. Nous invitons les candidats à signaler leur appartenance à un ou plusieurs des groupes désignés pour aider notre équipe à devenir plus diverse. Les candidats 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 absentés en raison d'un handicap. L'employé est responsable de démontrer le besoin de mesures d'adaptation à son gestionnaire ou au représentant 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.

Ce que nous avons réalisé

- Nous avons fourni une plateforme pour que les voix puissent être entendues, que les cultures et les communautés puissent être célébrées et que des liens authentiques puissent être établis tout en renforçant nos carrières par l'intermédiaire des groupes de ressources pour les employés (GRE). Nous soutenons les six GRE suivants : employées, employés en situation de handicap, employés autochtones, employés racialisés, employés noirs et employés 2SLGBTQI+.
- Nous avons remodelé le milieu de travail, à l'échelle de l'entreprise, pour intégrer davantage d'inclusivité et d'accessibilité, et notamment des postes de travail accessibles en fauteuil roulant, des innovations en matière de gestion du bruit, une ergonomie de pointe et une signalisation tactile et en braille. Nous avons aussi honoré l'engagement de YVR vis-à-vis de l'accessibilité ainsi que ses objectifs à long terme concernant le milieu de travail.
- Nous avons collaboré avec le Café des avions en papier, qui a soutenu 22 stagiaires neurodivergents qui, collectivement, ont accompli 4 500 heures de formation pratique. Dix stagiaires ont obtenu un emploi et neuf d'entre eux poursuivent des études ou une formation complémentaire, ce qui met en lumière les effets que peuvent avoir un modèle solide de préparation au travail. Le réseau grandissant d'employeurs, notamment Emelle's Catering, Gnubees et YVR, a joué un rôle essentiel dans la création d'opportunités dans le monde réel pour les participants. Armés de certifications telles que Serving It Right et Food Safe niveau 1, les stagiaires arrivent sur le marché du travail plus confiants et mieux préparés.
- Nous avons amélioré un espace employé en installant un bouton-poussoir d'ouverture automatique, qui optimise l'accessibilité et la facilité d'utilisation pour le personnel.
- Nous avons proposé des formations variées portant sur l'accessibilité et l'inclusion. Cela inclut la mise en œuvre d'améliorations au programme de formation Au-delà de l'accessibilité, telles que des présentations dans le cadre de la formation sur les nouveaux employés, des visites et des activités interactives destinées à des membres de l'équipe, nouveaux et actuels, de tous les secteurs de YVR. La formation comporte une introduction à l'accessibilité et à l'inclusion. En outre, YVR a également bénéficié de formations supplémentaires de la part de partenaires communautaires variés tels que :
 - Société Alzheimer de Colombie-Britannique – formations sur la démence
 - Formation en accessibilité pour les aéroports canadiens – apprentissage en ligne
 - Institut national canadien pour les aveugles – cécité, perte de vue et lieu de travail autonomisant
 - Pacific Autism Family Network – formation de sensibilisation à l'autisme
 - Fondation Rick Hansen – conférences et webinaires présentés par le réseau des professionnels de l'accessibilité
 - Universal Access Design – formation sur la sensibilisation aux handicaps, RespectAbility et Ramping Minds
 - World Parkinson Coalition, avec la Parkinson Society British Columbia et PD Avengers – programme Parkinson Ready

Nos prochaines tâches

- 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.
- 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.
- 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+.

Notre récit : conseil des entreprises pour l'inclusion des personnes en situation de handicap

Cette année, YVR a contribué avec fierté au Conseil des entreprises pour l'inclusion des personnes en situation de handicap, qui a récemment conclu son mandat par un rapport intitulé *Comblant l'écart – Rapport sur l'inclusion des personnes en situation de handicap en milieu de travail au Canada*. À travers ce projet innovant du gouvernement du Canada, Tamara Vrooman, présidente et directrice générale de YVR, et les membres de notre équipe Personnel et culture ont partagé les pratiques d'excellence et les obstacles rencontrés, contribuant à développer dans le rapport des stratégies de milieux de travail inclusifs. Les pratiques prometteuses et les ressources émergentes nous encouragent à bâtir un Canada libre d'obstacles, en particulier sur les lieux de travail. Ces efforts ont mené à la création du Réseau canadien des entreprises pour l'inclusion des personnes en situation de handicap, marquant ainsi un tournant majeur dans la promotion de l'inclusivité sur les lieux de travail partout au Canada.



A B C



Canada Connections
Correspondances –
Canada



D E



Connections
Correspondances

Scheduled	Actual	Flight	Destination	Gate	Remarks
12:45		WS112	Calgary	B14	Delayed to 15:45
15:40		WS118	Calgary	B18	
15:45		AC794	Edmonton	C43	
15:55		AC216	Calgary	C44	
16:10		AC8163	Victoria	C34	
16:15	porter	PD308	Toronto	B22	
16:40		AC120	Toronto	C49	Delayed to 17:00
16:45	westjet	WS120	Calgary	B13	
16:45	flair	F8808	Calgary	B20	
17:00	westjet	WS107	Terrace	B24	
17:00	westjet	AC244	Edmonton	C45	
17:15	westjet	4NS02	Whitehorse	B27	
17:20	westjet	AC8060	Kamloops	C33	

Flight	Destination	Gate	Remarks
17:25	Toronto	C50	
17:45	Prince George	B23	
17:45	Calgary	B16	En retard à 20:05
17:50	Victoria	B25	En retard à 18:20
17:55	Calgary	C42	
18:00	Kelowna	B17	
18:00	Victoria	C35	
18:10	Prince George	C41	
18:15	Edmonton	B15	
18:30	Kelowna	C48	
18:35	Calgary	B14	
18:55	Nanaimo	C34	
18:55	Calgary	C43	

Scheduled	Actual	Flight	Destination	Gate	Remarks
14:30		UA387	Los Angeles	E75	Departed
14:58		AC2347	Portland	E86	Pre-Boarding
15:00		UA1230	San Francisco	E74	Boarding
15:30		UA2085	Denver	E76	
15:30	DELTA	DL3764	Seattle	E88	
15:50		AC8766	San Diego	E85	
15:55	flair	F81876	Las Vegas	E73	Delayed to 16:10
16:25	westjet	AC1060	Las Vegas	E90	
16:25	westjet	WS1698	Los Angeles	E78	
16:59	westjet	AS3350	Seattle	E86	
17:00	westjet	AC519	Honolulu	E81	
17:10	westjet	AC8656	Portland	E83	
17:25	westjet	AC8806	Seattle	E87	

Scheduled	Actual	Flight	Destination	Gate	Remarks
17:30	westjet	WS1790	Las Vegas	E75	
17:35	westjet	AC537	Mexi	E79	
18:00	westjet	AC578	Denver	E76	
18:05	westjet	WS1874	Lithua	E74	
18:25	westjet	WS1852	Mexi	E77	
18:30	westjet	AC8846	San Francisco	E82	
19:15	DELTA	UA1083	San Francisco	E78	
19:25	DELTA	DL3887	Seattle	E88	
19:35	DELTA	AS3417	Seattle	E86	
20:55	westjet	AC560	Los Angeles	E77	
20:55	westjet	AC8650	Portland	E85	
21:00	westjet	AC8810	Seattle	E87	
22:30	jetBlue	B6604	New York-JFK		



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 avons réalisé un sondage en ligne sur l'accessibilité afin de recueillir les commentaires des personnes handicapées au sujet de leur expérience aéroportuaire à YVR au cours des trois dernières années. Les renseignements recueillis par le sondage joueront un rôle crucial dans notre orientation vers l'amélioration de l'expérience aéroportuaire pour tout le monde.

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

Environnement bâti

- Suggestion d'ajouter des boutons-poussoirs d'ouverture automatiques pour les salles de bains.
 - Nous progressons dans notre projet pluriannuel pour avancer dans la conception et l'installation des boutons-poussoirs d'ouverture automatique partout dans l'aéroport.
- Suggestion d'ajouter des guides tactiles au sol.
 - Nous explorerons les indicateurs tactiles au sol à l'avenir, mais nous devons d'abord en déterminer la conception et les emplacements appropriés.
- Suggestions pour améliorer l'orientation, y compris les panneaux de signalisation.
 - Nous avons amélioré l'orientation aux arrivées de vols internationaux au niveau 4 en augmentant la taille de police et le contraste pour une meilleure lisibilité, et nous avons ajouté davantage de signalisation tactile et en braille au niveau des zones de débarquement pour faciliter l'embarquement des passagers dans les taxis, les véhicules de covoiturage, les véhicules privés et les navettes de courtoisie.
- Suggestion de placer les interphones de demande d'assistance plus près de la chaussée dans les zones de débarquement.
 - Nous avons déplacé les interphones d'assistance pour les placer plus près de la chaussée dans les zones de débarquement au niveau de l'aérogare trafic intérieur et en avons ajouté deux nouveaux au niveau des zones de débarquement des vols internationaux et des vols en provenance des États-Unis.
- Suggestion d'ajouter un panneau tactile à l'extérieur de la porte des cabines d'allaitement.
 - Nous avons ajouté une signalisation tactile et en braille sur toutes les cabines d'allaitement.

Commentaires (suite)

Technologies de l'information et des communications (TIC)

- Suggestion de développer un formulaire en ligne pour l'assistance aux zones de débarquement.
 - Nous développons l'outil de réservation en ligne pour l'assistance aux zones de débarquement.
- Manque d'indices visuels accompagnant les alertes audios dans les zones des portes d'embarquement pour les passagers sourds.
 - Nous avons des messages d'embarquement en langue des signes sur tous les écrans d'information des portes d'embarquement partout dans l'aéroport, ainsi qu'une fonction d'appel aux personnes tant en format sonore qu'en format visuel.

Communications, autres que les TIC

- Suggestion d'ajouter une boucle auditive à chaque porte de compagnie aérienne.
 - Nous avons ajouté des boucles auditives à 27 comptoirs d'enregistrement.
- Plaintes concernant des annonces bruyantes et continues dans toute l'aérogare.
 - Nous travaillons à l'amélioration de notre système d'annonces au public, notamment à la standardisation des niveaux sonores et de la fréquence des messages, et à la réduction des appels inutiles aux personnes.

Approvisionnement en biens, services et installations (aucun)

Conception et exécution de programmes et de services

- Demande de renforcement des modes de transport/d'assistance pour les longues marches dans l'aérogare.
 - Nous procédons à l'essai des nacelles de transport autonomes.
 - Nous avons ajouté les temps de marche aux écrans d'information pour donner des estimations en temps réel du temps nécessaire pour rejoindre les portes d'embarquement, afin d'aider les clients à comprendre les distances de déplacement dans l'aéroport.
 - Nous veillons à ce qu'il y ait suffisamment de sièges disponibles tout au long du trajet.
 - Nous avons augmenté notre stock de fauteuils roulants.
- Manque de sensibilisation au programme Cordons de tournesol pour les personnes ayant un handicap invisible et aux besoins en matière de mobilité dans l'aérogare.
 - Des cordons et des autocollants au logo du programme sont disponibles à tous les comptoirs d'information. Nous continuerons à promouvoir le programme Cordons de tournesol pour les personnes ayant un handicap invisible et à partager les informations le concernant sur le site Web de YVR, les médias sociaux et avec le personnel de YVR.

Commentaires (suite)

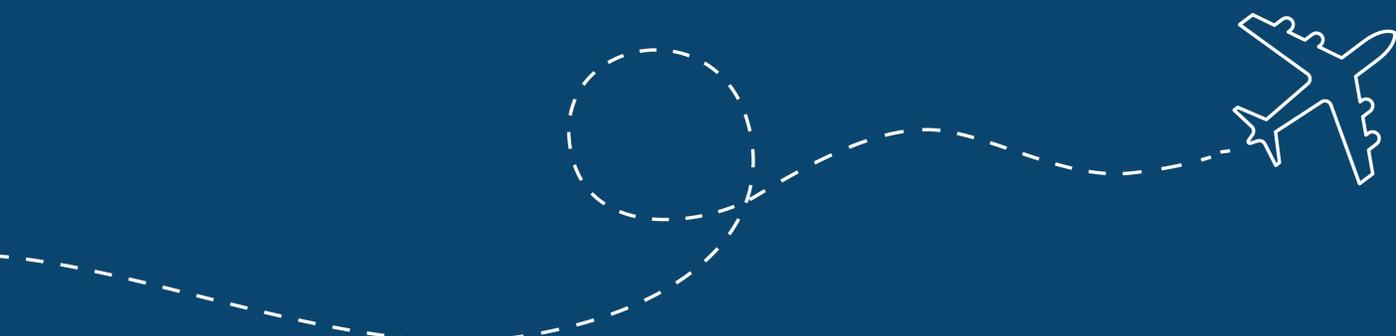
Transports

- Plaintes concernant le blocage ou l'utilisation des zones d'embarquement et de débarquement accessibles par des véhicules non autorisés.
 - Nous offrons maintenant 30 minutes de stationnement gratuit pour aider à gérer la circulation et à réduire la congestion dans les zones de débarquement.
 - Nous avons mis à jour les procédures opérationnelles afin de permettre l'utilisation d'espaces de débarquement accessibles à tous les niveaux pour l'embarquement et le débarquement des passagers ayant des besoins en matière d'accessibilité.
 - Nous avons amélioré notre zone de débarquement en recouvrant les bornes de bleu, avec le symbole international d'accessibilité en couleur très contrastée. Ce changement permettra aux conducteurs et aux passagers d'identifier plus facilement les espaces d'embarquement et de débarquement accessibles.

Emploi (aucun)

Partenaires de l'aéroport

- Commentaires des clients à propos des partenaires de l'aéroport.
 - Nous continuons à renforcer notre collaboration avec les partenaires de l'aéroport afin d'améliorer l'uniformité et la qualité de nos services. Cela comprend les commentaires sur les services d'aide à la mobilité, les services d'assistance avec les bagages et la réduction des temps d'attente des passagers.
- Le manque d'identification du programme des Cordons de tournesol pour les personnes ayant un handicap invisible a causé des problèmes avec le personnel de l'aéroport.
 - Nous continuons à collaborer étroitement avec nos partenaires de l'aéroport afin d'insister sur l'importance de familiariser le personnel au programme des Cordons de tournesol pour les personnes ayant un handicap invisible et à repérer les cordons de tournesol et les autocollants sur les clients.
- Suggestions de possibilités de formation.
 - Formations de sensibilisation aux situations de handicap partagées avec les partenaires.



Annexe A – Terminologie

Annexe A – Terminologie

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.

Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées

Le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* oblige YVR à mettre en place des politiques, des programmes et des services à l'appui du règlement de l'Office des transports du Canada relatif à l'accessibilité, conformément au *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* et à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. YVR mettra son Plan d'accessibilité à jour tous les trois ans, publiera des rapports d'étape annuels et mènera des processus de rétroaction.

Annexe A – Terminologie (suite)

Les principes de la conception universelle

YVR tien 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** : 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.

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

Annexe A – Terminologie (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

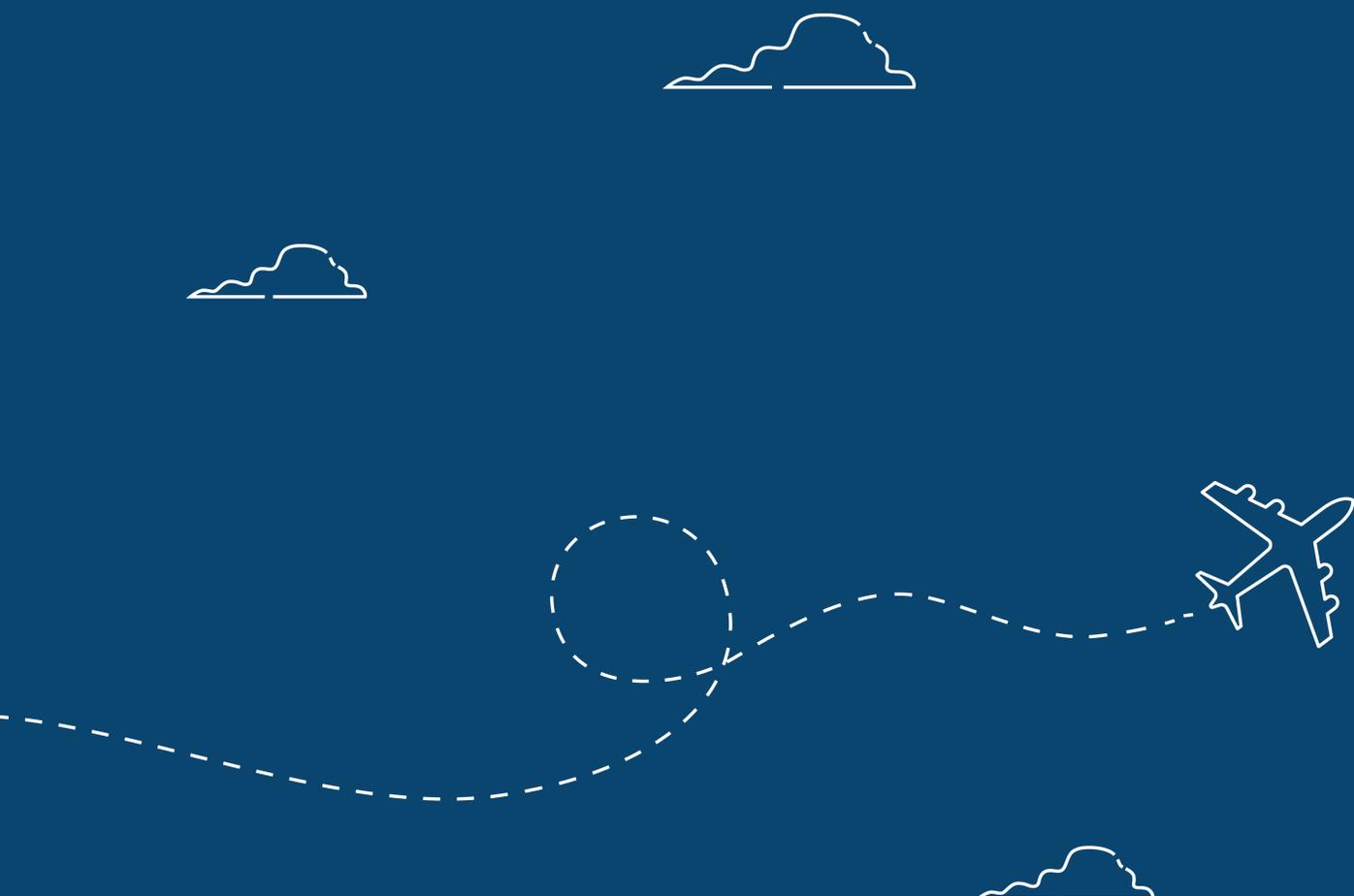
Définitions données par la *Loi canadienne sur l'accessibilité* :

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. »



Annexe B – Consultations



Annexe B – Consultations

Cette annexe fournit un compte-rendu plus détaillé des activités de consultation menées par YVR en 2024 et 2025, y compris les questions posées aux participants.

Sondage public en ligne mené de février à août 2024

Le sondage comportait 16 questions et a été élaboré pour recueillir les commentaires des voyageurs au sujet de leurs récentes expériences avec l'aéroport international de Vancouver, tant en ligne qu'en personne. Il couvrait les points de contact clés du parcours des passagers, de la visite du site Web de l'aéroport au transport vers et depuis l'aéroport, ainsi que les procédures au sein de l'aérogare, notamment l'enregistrement, la manutention des bagages, la sécurité, la restauration et le degré de satisfaction globale.

Séance de mobilisation avec le groupe de travail sur les aérogares le 6 mars 2025

26 membres du groupe de travail ont participé à la séance. Quatre questions ont été posées afin de recueillir des renseignements sur les priorités absolues en matière d'accessibilité, les principales difficultés rencontrées par les clients ayant des besoins en matière d'accessibilité, les idées concernant l'amélioration et l'efficacité de la collaboration entre YVR et les partenaires de l'aéroport concernant les efforts partagés en matière d'accessibilité.

Visite en personne de l'aéroport avec les partenaires communautaires le 7 mars 2025

Au total, 13 participants ont participé à la visite, représentant neuf partenaires communautaires de la Fondation Rick Hansen, la Pacific Assistance Dogs Society, Spinal Cord Injury BC, le Canucks Autism Network, l'INCA, Universal Access Design, la Société Alzheimer de la Colombie-Britannique, le Pacific Autism Family Network et la Cerebral Palsy Association of British Columbia. La visite a permis de montrer les progrès réalisés en matière d'accessibilité dans des zones spécifiques de l'aéroport, et a été l'occasion d'obtenir des commentaires sur les améliorations restant à apporter.

Séance virtuelle avec les partenaires communautaires le 13 mars 2025

10 personnes ont participé à la visite, représentant neuf organisations communautaires notamment la Pacific Assistance Dogs Society, Spinal Cord Injury BC, le Wavefront Centre for Communication Accessibility, le Canucks Autism Network, l'INCA, Universal Access Design, la Société Alzheimer de la Colombie-Britannique, l'Association canadienne pour la santé mentale et le Pacific Autism Family Network. Les participants ont été invités à s'exprimer au sujet des actions actuelles et continues de YVR dans le cadre de chacune des sept dispositions du règlement et on leur a demandé s'ils avaient des suggestions ou considérations supplémentaires pour aider YVR à mettre en forme son prochain plan triennal.

Sondage auprès des employés du 5 au 12 mars 2025

Le sondage de 13 questions était disponible en ligne sur le réseau interne (intranet) de YVR et était conçu pour recueillir des renseignements sur l'expérience, la sensibilisation et la perception de l'accessibilité au sein de l'aéroport du point de vue des employés. Quatre domaines clés ont été étudiés : leur expérience directe dans l'assistance des clients ayant des besoins en matière de mobilité, la sensibilisation du personnel quant aux initiatives de YVR en matière d'accessibilité, les difficultés perçues et les obstacles rencontrés par les clients ayant des besoins en matière d'accessibilité et les suggestions d'amélioration.

