

Approfondir nos connexions

Rapport annuel de YVR 2023

À propos de ce rapport

Le rapport annuel 2023 de YVR fournit un aperçu détaillé de l'Administration de l'aéroport de Vancouver et de l'aéroport qu'elle gère et exploite, l'aéroport international de Vancouver (YVR), perpétuant ainsi une tradition de rapports honnêtes et transparents fondés sur nos piliers de la durabilité : gouvernance, économie, environnement et société. Le rapport dresse un portrait général des activités de l'Administration de l'aéroport en établissant les principales priorités et difficultés, tout en faisant état de son rendement. Notre engagement à l'égard de l'amélioration continue éclaire ce rapport qui s'aligne sur les normes universelles de la Global Reporting Initiative (GRI). Pour en savoir plus sur notre approche des normes universelles GRI, veuillez consulter notre Rapport sur la durabilité 2023 :



[Rendement ESG](#)

À moins d'indication contraire, toutes les données sur le rendement et le contenu associé font référence aux activités et opérations de YVR pour l'exercice financier se terminant le 31 décembre 2023, et tous les chiffres sont en dollars canadiens (CAD).



En lisant ce rapport, vous remarquerez ces icônes à différentes pages. Ce sont des éléments interactifs cliquables qui vous dirigeront vers notre site Web pour en savoir plus.

À propos de la couverture

L'artiste xʷməkʷəy̓əm (Musqueam) Thomas Cannell, dont le nom traditionnel est ʔəy̓xʷacəlenəxʷ, s'inspire de l'environnement naturel. Ses œuvres primées reflètent ses expériences et les valeurs traditionnelles qu'il a héritées de ses ancêtres et de ses professeurs.

L'œuvre d'art que Thomas crée pour les rapports annuels et de durabilité 2023 de l'Administration de l'aéroport de Vancouver porte sur les liens profonds qui en sont le cœur.

Thomas a utilisé la notion de vol et de mouvement vers l'avant pour créer des formes qui ressemblent au nez d'un avion qui se transforme ensuite en

plume. Une plume est sacrée dans les cérémonies pour les xʷməkʷəy̓əm et constitue une grande partie de leur identité culturelle. À l'intérieur de l'œuvre d'art se trouvent des formes de vie organiques, montrant l'équilibre des liens profonds que nous partageons avec la terre, l'air et l'eau dans lesquels nous vivons, travaillons et jouons.

Thomas vit avec sa famille et ses amis sur leur territoire traditionnel Musqueam. Avec sa femme, ils élèvent leurs trois enfants avec les mêmes enseignements ancestraux qu'on lui a enseignés, une tradition musqueam depuis des temps immémoriaux.

Thomas a étudié le graphisme et la photographie au Langara College et a obtenu son diplôme en gestion du tourisme de l'Université Capilano en 2005. Cependant, il a appris l'art principalement de sa mère, l'artiste salish de la côte, Susan A. Point, et la sculpture de John Livingston. Il a adapté l'ancien langage visuel des Salish de la côte, qui a évolué à travers les âges, puis à nouveau grâce au style contemporain de sa mère, dans sa perception des Salish de la côte moderne, en particulier de l'art Musqueam.

Thomas possède de nombreuses œuvres d'art public à grande échelle dans le sud-ouest de la Colombie-Britannique. Ses œuvres sont exposées dans des galeries de Vancouver, de Victoria et de Seattle, ainsi que dans des expositions canadiennes et américaines, ainsi que dans des catalogues. Les voyageurs de BC Ferries aperçoivent son grand projet, Salish Raven, qui relie les îles Gulf. Thomas est récipiendaire d'un prix d'excellence créative de la Colombie-Britannique (2014) et finaliste du prix de leadership culturel de la ville de Richmond (2019). En 2022, Thomas est le récipiendaire du Prix de l'innovation artistique de la ville de Richmond.

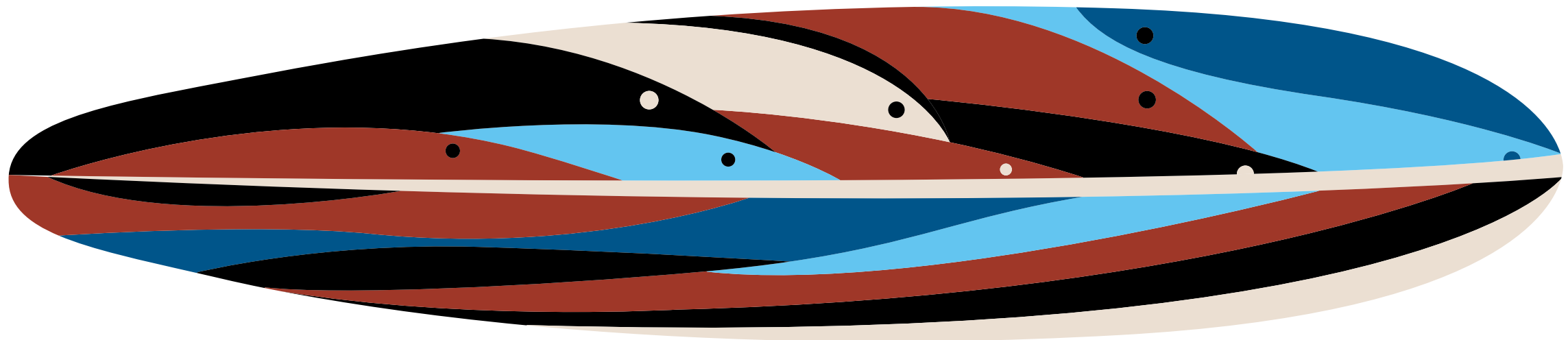


Table des matières

Introduction	2	Opérations	12
Notre stratégie 2022-2024	5	Les gens et la communauté	21
Revue de l'année 2023	6	Réconciliation	27
Prix et distinctions	7	Climat	32
Lettre de la présidente de notre conseil d'administration	8	Innovation	36
Lettre de notre présidente et chef de la direction	9	Gouvernance	40



Notre stratégie 2022–2024

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

Notre *Plan stratégique 2022-2024* prépare le terrain pour nos travaux en se concentrant sur six axes stratégiques et cinq volets qui continuent de nous orienter à travers les difficultés et les possibilités qui ont un impact sur nos activités et le secteur de l'aviation. Ce plan a facilité nos efforts visant à soutenir les besoins de nos employés et des autres employés de Sea Island, à écouter nos clients pour mieux répondre à leurs besoins, à faire avancer nos travaux vers la réconciliation ainsi qu'à renforcer et améliorer notre organisation grâce à la gestion des actifs, la réduction des émissions, les opérations de fret et l'efficacité du transport aérien.

Tous ces efforts continuent de se refléter dans nos priorités et nos domaines d'actions pour l'année à venir. Nous continuons d'investir dans des initiatives qui améliorent la capacité d'adaptation et l'efficacité de nos aéroports et nos actifs côté piste, et nous restons constants dans notre engagement envers nos partenaires Musqueam dans le cadre de notre *Accord sur la durabilité et l'amitié*. Nous maintenons aussi notre engagement à atteindre zéro émission nette d'ici 2030 et à accroître notre résilience et notre capacité d'adaptation aux changements climatiques tout en augmentant nos capacités numériques, en investissant dans notre équipe et en développant notre effectif. Et bien entendu, nous faisons tout cela en nous appuyant sur une saine planification financière et sur un modèle de durabilité à long terme.

Nos cinq volets orientent nos efforts et optimisent les résultats positifs :



Climat



Réconciliation



Viabilité financière



Innovation numérique



Clientèle

NOS VOLETS STRATÉGIQUES

Objectif axé sur les gens

Depuis la mise en œuvre de notre *Plan stratégique 2022-2024*, nous maintenons la priorité sur l'acquisition de talents et le perfectionnement. Alors que notre équipe continuera de s'étoffer en 2024, nous nous concentrerons sur l'intégration de nos nouveaux employés, l'apprentissage et la formation ainsi que l'avancement et le perfectionnement professionnels. En outre, notre engagement d'améliorer le service à la clientèle et l'accessibilité prendront encore plus d'ampleur.

Renforcer le noyau

Faire évoluer nos priorités vers le renforcement de notre infrastructure actuelle nous a permis d'accomplir des progrès considérables dans le renforcement du noyau en effectuant les travaux d'entretien qui avaient été différés et en veillant au rattrapage substantiel concernant l'état des actifs. Cela soutient en retour notre capacité à fournir les niveaux de service que nos clients attendent et nous maintient sur la bonne voie en ce qui concerne notre engagement à l'égard de la zéro émission nette d'ici 2030.

Climat

Nous continuerons de mettre en œuvre les initiatives requises pour atteindre nos objectifs de carboneutralité d'ici 2030 et devenir l'aéroport le plus écoresponsable du monde. De plus, nous garderons le cap sur la résilience et la capacité d'adaptation aux changements climatiques et amorcerons nos travaux à long terme de transition à l'énergie à faible émission de carbone, afin d'atteindre nos objectifs en matière de durabilité et de croissance.

Porte d'entrée vers la nouvelle économie

Nous continuons d'explorer des moyens nouveaux et innovants de renforcer notre rôle de carrefour mondial diversifié tout en alignant YVR sur la croissance et les besoins futurs de la Colombie-Britannique. Notre objectif est de mettre notre infrastructure, notre terrain, notre expertise et notre influence au service de nos ambitions de croissance à long terme tout en positionnant YVR comme un leader et un important contributeur de la nouvelle économie.

Viabilité financière

Nous devons œuvrer à l'avancement de notre plan stratégique et adopter une approche qui améliore notre rentabilité et notre résilience financière à moyen et long termes. Un travail considérable a été accompli à l'égard de notre modèle opérationnel et de notre vision à long terme, et nous maintenons notre engagement envers une croissance durable en investissant dans les opérations de base de YVR, qui sont financées par des revenus de plus en plus diversifiés.

Revue de l'année 2023

24,9 millions de passagers

5,9 millions de plus qu'en 2022

En 2023, nous nous sommes concentrés sur l'approfondissement des connexions. YVR a accueilli 24,9 millions de passagers, ce qui représente le troisième plus haut volume total de passagers de l'histoire de l'aéroport et une augmentation de 31 % par rapport à 2022. Cette augmentation est le fruit des efforts de nos partenaires, et grâce à la contribution quotidienne du personnel de YVR et de plus de 26 000 employés de Sea Island, ainsi qu'au soutien du public voyageur.

116 destinations

À la fin de 2023, YVR offrait un accès direct à 116 destinations internationales par l'entremise de notre partenariat avec 53 compagnies aériennes de partout dans le monde. En tant que plateforme de connexion et de prospérité pour notre communauté, YVR a servi de porte d'entrée aux gens et aux produits vers les principaux marchés des Amériques, de l'Europe et de la région de l'Asie-Pacifique, alimentant ainsi la croissance et l'innovation partout sur la planète.

319 187 tonnes de fret

En 2023, nous avons transporté 319 187 tonnes métriques de fret. Ce fret comprenait une diversité de marchandises, des fruits et des produits de mer haut de gamme de la Colombie-Britannique aux médicaments essentiels en passant par l'équipement médical, les produits de haute technologie, les vêtements et plus encore.

1 000 000 \$

Nous avons fait don de près de 1 M\$ à 38 organisations locales afin de soutenir des causes importantes qui améliorent la vie des Britanno-Colombiens.

11 bourses d'études

Nous avons attribué 11 bourses d'études à des étudiants autochtones afin d'offrir des occasions d'apprentissage à des jeunes qui le méritent.

À pleine vapeur

Nous avons amorcé la transition des systèmes de chauffage de l'eau dans nos aéroports, passant de systèmes au gaz naturel à des systèmes entièrement électriques conformément à notre feuille de route vers zéro émission nette de carbone d'ici 2030.

Expansion du jumeau numérique

Nous avons intégré l'ensemble de l'aérodrome de YVR dans le jumeau numérique, ouvrant ainsi la voie à de nouvelles fonctionnalités et de nouveaux cas d'utilisation.

54,3 M\$

Excédent des revenus sur les dépenses

631,6 M\$

Revenu total non consolidé, incluant les revenus d'intérêts

276,0 M\$

Bénéfice avant intérêts, dépréciation et amortissement

Cote de crédit AA-

S&P Global Ratings a confirmé sa cote de crédit d'émetteur à long terme AA-

Prix et distinctions



Tamara Vrooman nommée l'une des chefs d'entreprise de la Colombie-Britannique ayant la plus grande influence



Culture d'entreprise la plus admirée du Canada



Excellence en matière de gouvernance, pratiques d'excellence en matière d'ESG, de durabilité et d'objectif



Prix des communautés alliées des personnes atteintes d'un trouble neurocognitif, grandes organisations



Prix Gamechanger



Prix de l'environnement



Prix Moonshot, Corporate Goodness



Communications adaptées
Meilleur programme général de relations publiques



Excellence en marketing aéroportuaire



Aéroport le plus propre d'Amérique du Nord
Meilleur aéroport d'Amérique du Nord, trois meilleurs aéroports
Meilleur aéroport du monde, vingt meilleurs aéroports

Lettre de la présidente de notre conseil d'administration

C'est avec beaucoup de fierté que je repense aux réalisations qui ont marqué notre parcours durant la dernière année.

Nous avons amorcé 2023 en améliorant nos activités et nos opérations afin d'offrir un service de meilleure qualité et plus prévisible aux passagers et à notre communauté. Nous avons misé sur les éléments qui ont fait de YVR l'un des meilleurs aéroports d'Amérique du Nord en tirant parti d'années d'expérience en adaptation et en transformation afin de surmonter les nouveaux défis qui se présentent tout en favorisant d'autres domaines prioritaires tels que la réconciliation, le climat et l'innovation.

Comme le souligne Tamara Vrooman, présidente et chef de la direction, dans sa lettre ci-dessous, l'accent a été mis sur la résilience en 2023. Notre monde a changé à jamais après une pandémie et, en 2023, YVR a consacré une énergie considérable à notre écosystème de l'aviation, pour renforcer la résilience et l'efficacité de nos opérations. Tirant les leçons de l'examen après action, mené au début de l'année 2023, l'équipe de YVR a mis en œuvre de nouvelles approches sectorielles, fondées sur la collaboration et les données, en particulier celles du jumeau numérique, afin d'améliorer la capacité de nos partenaires et de l'équipe de YVR à offrir des résultats cohérents et prévisibles à nos passagers.

À YVR, l'important n'est pas seulement ce que nous faisons, mais aussi la manière dont nous le faisons. L'un de nos principaux objectifs stratégiques est la réconciliation, et l'année 2023 a été marquée par un travail considérable à cet égard. Nous avons continué d'approfondir nos liens avec le peuple Musqueam en bâtissant une relation de confiance,

en apprenant les uns des autres et en partageant les possibilités et la prospérité. Il a été plus qu'inspirant de voir YVR inaugurer un endroit très spécial dans l'aérogare dédié à la culture et à l'histoire Musqueam. La Place de rassemblement Musqueam témoigne du riche héritage de la Première Nation Musqueam en offrant un lieu où les passagers et les visiteurs peuvent découvrir les traditions profondément enracinées et mieux apprécier les terres non cédées et continuellement occupées où nous menons nos activités et où vit le peuple Musqueam.

Le climat étant également un objectif stratégique clé, nous sommes restés fermes dans notre engagement envers la carboneutralité d'ici 2030 et la résilience aux changements climatiques. L'importance de cet engagement indéfectible nous est constamment rappelée à mesure que nous continuons de faire face aux défis liés aux changements climatiques en Colombie-Britannique, à travers le Canada et dans le monde entier, comme les feux de forêt, la montée du niveau de la mer et les risques accrus d'inondations.

Tout au long de 2023, notre dévouement envers l'innovation et un esprit d'entrepreneuriat ont continué de favoriser la réussite de YVR. Grâce à l'évolution du jumeau numérique et à d'autres technologies de pointe, YVR a pu gagner en efficacité dans toutes ses opérations et explorer de nouvelles solutions avantageuses pour les voyageurs, notre communauté et l'économie en général, ainsi que pour l'industrie de l'aviation et au-delà.

Au cœur de notre réussite se trouve l'équipe de YVR. En 2023, notre aéroport s'est distingué en tant qu'une des organisations dont la culture d'entreprise est la plus admirée du Canada. Ce programme de distinction national identifie et reconnaît les meilleures organisations du Canada pour leur culture d'entreprise exemplaire qui accroît le rendement et maintient un avantage concurrentiel. Je suis particulièrement fière de cette reconnaissance, qui démontre de façon positive la culture inclusive que YVR a su bâtir tout en accordant la priorité à la sûreté et à la sécurité et en trouvant des moyens innovants de travailler avec nos partenaires de tout l'écosystème de l'aviation.

Je tiens à féliciter l'ensemble de l'équipe de direction et du personnel de YVR pour cette excellente année, et j'ai confiance que 2024 sera une année productive et motivante, une année prometteuse pour la croissance, les transitions et les initiatives à incidence élevée alimentées par l'innovation et l'esprit d'entrepreneuriat de YVR.



Annalisa King
Présidente du conseil d'administration



Lettre de notre présidente et chef de la direction

Nous avons commencé l'année 2023 en procédant à un examen complet de nos activités et nous avons terminé l'année avec certains des meilleurs résultats de notre histoire. La croissance du nombre de passagers, l'excellence du service à la clientèle, l'amélioration de l'efficacité, l'innovation numérique et les résultats financiers sont autant d'éléments qui témoignent de nos excellentes performances dans l'ensemble de nos domaines d'activité.

À mi-parcours de notre plan stratégique triennal, en 2023, nous avons accueilli 24,9 millions de voyageurs, ce qui représente le troisième plus haut volume de passagers de notre histoire en 93 ans d'activité et une impressionnante augmentation de 31 % par rapport à 2022. Notre croissance a été alimentée par les nombreux points de correspondance desservis par les compagnies aériennes partenaires de YVR, notamment grâce au lancement du nouveau service d'Air Canada à destination de Dubaï ainsi qu'au lancement et au retour de vols opérés par WestJet, British Airways, JetBlue, Porter Airlines et Pacific Coastal.

Durant cette même période, près de 320 000 tonnes de fret ont transité par notre aéroport. La grande efficacité de nos opérations de fret et leur rôle dans la chaîne d'approvisionnement canadienne sont demeurés une grande priorité pour nous en 2023 alors que nous inaugurons de nouvelles installations et améliorons les systèmes qui assurent le mouvement sécuritaire, fiable et efficient des biens dont notre économie dépend.

Nous avons approfondi notre collaboration avec les compagnies aériennes et le gouvernement dans le but d'offrir une expérience prévisible aux voyageurs. Nous avons collectivement gardé l'expérience des passagers dans notre mire et avons assuré une exploitation sûre et efficace pendant une saison estivale particulièrement achalandée – nous avons accueilli 7,2 millions de passagers de juillet à septembre – et une saison hivernale ponctuée de perturbations météorologiques intenses, dont de nombreux jours où la température était en dessous de zéro.

En 2023, nous avons obtenu les deuxièmes résultats financiers les plus solides de l'histoire de notre organisation, ce qui nous a permis de continuer à investir dans nos capacités numériques et d'explorer de nouveaux moyens innovants d'améliorer les opérations et l'expérience des passagers. Nous avons notamment intégré de nouveaux outils numériques qui ont donné aux voyageurs plus de contrôle sur leur expérience, simulé des processus pour simplifier l'expérience dans l'aéroport et travaillé avec des entreprises locales de technologie à l'élaboration de solutions pour répondre aux besoins et relever les défis futurs.

Nous avons investi dans notre infrastructure pour en accroître la résilience à long terme et nous assurer que notre aéroport et notre communauté sont protégés contre le risque croissant d'impacts sur l'environnement.

Notre engagement envers la résilience nous a non seulement permis de répondre aux besoins évolutifs de nos passagers en 2023, mais à ceux de notre communauté également. Grâce à notre diversité de programmes d'impact social, nous avons amené des changements positifs dans la vie des Britannico-Colombiens. Nous avons également fait progresser des travaux critiques pour notre engagement à offrir une expérience plus accessible et plus inclusive à l'aéroport pour tous les voyageurs en collaboration avec nos nombreux partenaires, notamment le Pacific Autism Family Network.





Et plus important encore, notre partenariat avec le peuple Musqueam a continué d'occuper une place centrale dans nos activités puisque nous avons favorisé certains programmes et politiques afin de respecter les engagements pris dans notre *Accord sur la durabilité et l'amitié entre YVR et la bande indienne de Musqueam*. Nous avons aussi mené des initiatives de portée plus large, comme la signature d'un protocole d'entente avec le Native Education College, et aidé à créer des liens entre les commerces autochtones et les partenaires touristiques autochtones.

Tout cela ne serait pas possible sans l'engagement de l'équipe de professionnels qui travaillent à YVR. Un grand nombre d'organisations prônent une culture de l'apprentissage, alors que notre équipe en fait l'expérience. Qu'il s'agisse des meilleures innovations numériques de leur catégorie ou de la ponctualité de 99 % des bagages sortants, mes collègues s'efforcent chaque jour d'atteindre les plus hauts niveaux de sécurité et d'efficacité. Bien que nous soyons honorés de recevoir une reconnaissance internationale pour nos réalisations, notre véritable motivation est de continuer à chercher des moyens d'innover et d'améliorer les services offerts à nos passagers, à nos compagnies aériennes clientes, à nos partenaires commerciaux, à notre communauté et à chacun d'entre nous.

Il est impossible de présenter toutes nos réalisations et tous nos résultats en une seule lettre, mais je vous invite à consulter tous les documents de notre série de Rapports annuels et Rapports sur la durabilité pour vous rendre compte par vous-même du travail incroyable accompli par notre équipe.

J'aimerais profiter de cette occasion pour remercier le conseil d'administration, mes collègues de la direction et toute l'équipe de YVR pour cette année remarquable. J'ai hâte de vivre une année productive et motivante en 2024 au cours de laquelle nous continuerons à servir notre communauté et l'économie qui la soutient.

Tamara Vrooman
Présidente et chef de la direction



Histoire de partenaire : bande indienne Musqueam

Le peuple xʷmækʷəyám (Musqueam) et YVR ont collaboré tout au long de l'année 2023 pour mettre en œuvre l'Accord sur la durabilité et l'amitié entre YVR et la bande indienne de Musqueam. D'une durée de 30 ans, l'Accord repose sur l'amitié et le respect, et vise à aider le peuple xʷmækʷəyám et YVR à collaborer en vue d'assurer un avenir durable et mutuellement avantageux pour la bande indienne de xʷmækʷəyám, qui est la seule détentrice de droits et de titres dans le territoire sur lequel se trouve l'aéroport.

Voici ce que l'équipe de mise en œuvre du peuple xʷmækʷəyám a réalisé en 2023 :

1. Élaboration de programmes et de politiques pour soutenir la mise en œuvre de l'Accord.
2. Collaboration du peuple xʷmækʷəyám et de YVR pour inaugurer la Place de rassemblement xʷmækʷəyám, qui vise à donner aux voyageurs qui transitent par l'aéroport l'occasion d'en apprendre davantage sur les territoires traditionnels non cédés, sur la langue hən̓q̓əmin̓əm̓, sur les protocoles culturels, sur les traditions et sur la riche histoire du peuple xʷmækʷəyám. Cet espace permet également aux voyageurs qui se rendent à Vancouver d'en apprendre plus sur l'identité de notre peuple xʷmækʷəyám, nos liens ancestraux avec notre territoire et la façon dont nous veillons aujourd'hui à préserver nos liens avec nos terres et notre culture. Dans le cadre de ce projet, nos artistes xʷmækʷəyám établis et émergents reçoivent des commandes et peuvent vendre leurs œuvres à YVR. Ces mesures de soutien et de promotion contribuent ainsi au rayonnement du patrimoine du peuple xʷmækʷəyám et facilitent l'entrepreneuriat chez nos artistes.
3. Augmentation du nombre de membres du peuple xʷmækʷəyám qui sont à l'emploi de YVR. Cette mesure comprend la création d'occasions de développement des compétences et de formation pour que les employés xʷmækʷəyám puissent renforcer leurs capacités et faire progresser leur carrière chez YVR et ailleurs.
4. Promotion de l'éducation auprès des membres du peuple xʷmækʷəyám en finançant les études postsecondaires des étudiants xʷmækʷəyám et en leur offrant des possibilités d'entrer en contact avec des partenaires commerciaux et touristiques autochtones en vue de favoriser la croissance économique de la communauté xʷmækʷəyám et de contribuer à l'épanouissement personnel et professionnel du peuple xʷmækʷəyám.
5. Exploration des façons de parvenir à la réconciliation économique et de reconnaître les droits du peuple xʷmækʷəyám en vertu de la DNUDPA par l'entremise de l'Accord.
6. Collaboration avec YVR pour explorer les possibilités de participation du peuple xʷmækʷəyám à la planification des activités et à la durabilité de l'aéroport.
7. Tenue de réunions régulières pour favoriser une compréhension mutuelle chez les membres du peuple xʷmækʷəyám et la direction de YVR, ce qui consolide les engagements et les attentes indiqués dans l'Accord.

hay:əp də (merci) à l'équipe de YVR, qui a su transformer ses paroles en actions. Les efforts déployés par la direction YVR pour parvenir à une compréhension mutuellement avantageuse pour le peuple xʷmækʷəyám et YVR sont essentiels au succès et à la longévité de cet Accord.

Le peuple xʷmækʷəyám marche fièrement sur la voie de la reconnaissance et de la réconciliation. Nous continuons de célébrer nos réalisations et sommes impatients de poursuivre notre collaboration avec YVR pour mettre l'Accord en œuvre dans l'intérêt de tous les membres du peuple Musqueam et de tous les Canadiens.

**yəχʷyaχʷələq, Chief Wayne Sparrow,
bande indienne Musqueam**

Opérations

Alors que nous nous concentrons à approfondir nos connexions, nous avons travaillé d'arrache-pied pour élever l'expérience des passagers tout au long d'une année de renforcement de la résilience de nos opérations. Nous avons amélioré notre façon de collaborer avec les différentes organisations de l'écosystème de l'aviation pour mieux traverser les hautes saisons et les événements météorologiques extrêmes. Nous avons investi dans des projets d'infrastructure clés pour assurer la protection et le bon état de réparation de nos actifs.



Faits saillants

YVR a continué de renforcer le noyau de ses opérations au profit des passagers, des employés et de notre communauté.

FORCE DES OPÉRATIONS

- Amélioration de la piste sud et des voies de circulation qui y sont rattachées
- Ajout d'une nouvelle fonction pour le trafic aéroportuaire dans notre centre d'opérations intégrées
- Intégration d'un nouveau système de gestion de la capacité des pistes pour tous les utilisateurs des pistes

EXPÉRIENCE DES PASSAGERS

- 91 % des voyageurs interrogés étaient satisfaits de nos services et installations
- Attestation Expérience client de niveau 1 décernée à YVR par le Conseil international des aéroports
- Élaboration et mise en œuvre d'*Au-delà de l'accessibilité*, un nouveau plan d'accessibilité triennal
- Lancement de nouveaux outils numériques au profit des voyageurs tels que l'aperçu opérationnel, l'outil d'expérience des passagers et YVR Timeline

SERVICES AÉRONAUTIQUES ET CONNECTIVITÉ

- Lancement d'un nouveau service à destination de Washington D.C., de Dubaï et des EAU en partenariat avec Air Canada
- Lancement d'un nouveau service à destination d'Atlanta (GA) et de Nashville (TN) en partenariat avec WestJet
- Renforcement du réseau entre la Colombie-Britannique, le Canada, les États-Unis et l'Europe grâce à 13 nouveaux itinéraires en partenariat avec des compagnies aériennes à YVR, dont un nouveau service à destination de Londres-Gatwick

OPÉRATIONS DE FRET

- Inauguration de deux nouveaux entrepôts pour le fret côté piste en vue de l'expansion des opérations de GTA dnata et Cargojet
- Achèvement du projet de preuve de concept pour le système de réservation de créneaux horaires pour camions, conçu pour accroître l'efficacité grâce à la numérisation de toutes nos opérations de fret





L'année 2023 a été marquée par l'amélioration et le rehaussement de l'expérience des voyageurs à YVR, ainsi que par le renforcement de la résilience dans l'ensemble de nos opérations et processus. Au cours de l'année, nous avons adopté certaines nouvelles procédures afin de mieux servir nos passagers et la communauté en nous efforçant d'améliorer la collaboration et l'échange d'information.

Nous nous sommes concentrés sur la préparation saisonnière, autant pour la haute saison estivale que pour la haute saison hivernale. Nous avons notamment mis en œuvre de nouveaux plans de zone afin de surveiller et de gérer le trafic de passagers et les opérations de façon plus localisée. Nous avons également mis sur les données et l'analytique pertinentes pour éclairer notre planification et nos engagements avec le gouvernement, les organismes de services et les compagnies aériennes en vue de soutenir l'efficacité de toutes nos opérations.

Nous avons mis sur pied une nouvelle équipe responsable du trafic aéroportuaire à notre centre d'opérations intégrées, qui joue un rôle intégral dans les décisions prises en collaboration avec le personnel de contrôle du trafic aérien et des compagnies aériennes relativement à la demande planifiée, à la capacité et aux conditions aéroportuaires changeantes afin d'assurer l'efficacité du trafic aérien. Nous avons également créé le Bureau de réservation de l'aéroport, qui est conçu pour appuyer la gestion de la capacité en maximisant la capacité des pistes et en réduisant la congestion et les retards grâce à une gestion active des créneaux.

Nous avons lancé une série de nouveaux outils numériques pour aider les voyageurs à mieux s'orienter dans l'aéroport et élever leur expérience globale à YVR.

- Nous avons publié les données au sujet de notre rendement organisationnel sur YVR.ca dans notre [aperçu opérationnel](#). Les clients peuvent consulter cet aperçu pour voir le nombre de vols qui partent et qui arrivent, le taux de ponctualité de nos départs, les temps d'attente au contrôle de sécurité de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) et l'efficacité de la livraison des bagages sortants.
- Nous avons lancé l'outil d'expérience des passagers, un outil pour appareils mobiles conçu pour aider les passagers à mieux s'orienter dans l'aéroport.
- YVR Timeline a également vu le jour : cet outil accompagne les passagers en les aidant à s'assurer qu'ils se rendent à l'heure à leur porte d'embarquement. Pour y accéder, il suffit de balayer le code QR situé à n'importe quel point de contrôle de sécurité et d'entrer le numéro de vol. Le système détermine ensuite si le passager risque de manquer son vol et a besoin de l'aide d'un représentant de l'expérience client pour arriver à temps.

À mesure que le monde émergeait de la pandémie, nous avons observé une augmentation significative des volumes de passagers à YVR. Nous avons vécu notre été le plus achalandé depuis 2019, accueillant 7,2 millions de passagers de juillet à septembre, ce qui représente une augmentation de 21,7 % par rapport à la même période en 2022 et un volume équivalent à celui de 2019.

En prévision de la haute saison hivernale, nous avons mis sur les améliorations apportées au courant de l'année pour mieux accueillir les voyageurs et les amener à destination en toute sécurité. Ces améliorations comprenaient l'installation d'un équipement de surveillance météorologique en temps réel, de nouveaux protocoles de contrôle et de remorquage pour veiller à ce que les aéronefs aient accès aux portes dans les 30 minutes suivant leur arrivée, l'ajout d'employés de première ligne pour soutenir les passagers en tout temps, des investissements technologiques pour aider les compagnies aériennes à retrouver les bagages des passagers et l'utilisation de capteurs numériques pour améliorer la circulation des passagers. YVR a également pris l'initiative de fournir des renseignements plus fiables et plus uniformes aux voyageurs.



[L'hiver peut arriver : YVR relie la C.-B. au reste du monde en toute sécurité et fiabilité](#)

En 2023, nous nous sommes également concentrés sur un certain nombre de projets d'immobilisations pour veiller au bon état de nos actifs, améliorer la résilience de notre infrastructure aéroportuaire et maximiser la valeur de nos investissements.

Nous avons entrepris une série de projets d'amélioration de notre aéroport sud. Les travaux incluaient le remplacement de panneaux de béton, le revêtement de toute la voie de circulation Lima (la voie de circulation principale reliant l'aire de trafic principale, où les avions sont stationnés pour le chargement et le déchargement et l'extrémité ouest de la piste sud), la remise en état et l'amélioration de plusieurs intersections de voies de circulation et de pistes, des travaux électriques visant à améliorer la sécurité et l'efficacité énergétique ainsi que la modernisation du système de voies de circulation de YVR.

Nous avons mené des projets d'amélioration des voies d'accès, dont des travaux de modernisation sur le chemin Ferguson. Dans le cadre de ce projet, nous avons réaligné la route et, en 2023, nous avons progressé dans le repavement et la création d'une voie multifonctionnelle afin d'assurer un accès sécuritaire au parc de la plage d'Iona. La voie multifonctionnelle s'étendra de la jonction du chemin McDonald à l'extrémité ouest de l'aéroport et comprendra des voies réservées aux cyclistes et aux piétons. Des améliorations seront aussi apportées au réseau de voies d'accès et de trottoirs le long de notre aérogare principale.

Nous avons fait progresser les travaux visant à remédier aux défis liés aux changements climatiques, notamment les conséquences de la montée du niveau de la mer et le risque accru d'inondations. Nous avons remplacé le système de drainage sur Inglis Drive près de l'aérogare sud et installé un nouveau canal de drainage et un dégorgeoir d'inondation afin d'atténuer les répercussions des inondations et d'accroître la résilience climatique sur Sea Island.

Nous tenons à remercier nos voisins, y compris les résidents de Burkeville, pour leur précieux soutien tout au long de nos projets et de nos opérations en cours.





EXPÉRIENCE DES PASSAGERS

Nous sommes fiers d'avoir obtenu une cote de satisfaction globale de la clientèle (CSAT) de 91 % en 2023, une augmentation de 2 % par rapport à 2022. La cote CSAT mesure la satisfaction des clients des aéroports à l'égard de divers aspects de l'expérience aéroportuaire en vue d'éclairer les initiatives futures. La cote de satisfaction globale de la clientèle est basée sur des sondages menés tous les quatre jours sur une année donnée.

Nous avons eu le plaisir de recevoir une attestation Expérience client de niveau 1 de la part du Conseil international des aéroports. Cette réalisation témoigne de notre accent sur la prestation de la meilleure expérience client possible aux passagers et à la communauté aéroportuaire. L'attestation Expérience client de niveau 1 reconnaît nos efforts visant à prioriser le service à la clientèle en comprenant les attentes, en augmentant la satisfaction et en répondant aux commentaires et aux plaintes.

Nous avons lancé *Au-delà de l'accessibilité*, notre plan d'accessibilité triennal qui s'appuie sur le travail de longue haleine de l'aéroport visant à offrir une expérience de voyage accueillante, inclusive et accessible à tous les passagers, quelles que soient leurs capacités. Au-delà de l'accessibilité a été mis au point en collaboration avec les partenaires communautaires de l'aéroport et vise à respecter et à surpasser les exigences de règlement de l'Office des transports du Canada (OTC). Le plan suit les sept domaines d'intérêt du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH) et décrit les résultats obtenus, les apprentissages tirés des consultations tenues avec le public et les points à améliorer. Les améliorations à apporter concernent notamment la poursuite de l'amélioration des installations de l'aérogare, des technologies de communication, des programmes de soutien et des pratiques d'approvisionnement.

[YVR présente Au-delà de l'accessibilité](#)

[YVR devient le plus grand aéroport au Canada à obtenir l'attestation Expérience client de niveau 1](#)

Et les bonnes nouvelles continuent :

- L'ACSTA a enregistré un temps d'attente moyen pour le contrôle de sécurité de 15 minutes ou moins pour 93 % des voyageurs.
- Nous avons procédé à une refonte de notre site Web afin d'y intégrer de nouvelles fonctionnalités qui permettent à des pages en particulier d'agir comme un carrefour multifacette vers de l'information à jour sur l'aéroport, et comme la ressource de communication par excellence lors des perturbations d'exploitation, telles que des événements météorologiques graves.
- Notre initiative *Less Airport Stress* (LASI) a fait son retour dans nos aéroports, en même temps que les chiens d'assistance rigoureusement dressés du Programme de zoothérapie canine d'Ambulance Saint-Jean, pour offrir du soutien émotionnel et du réconfort aux voyageurs qui souffrent d'anxiété.
- Afin d'améliorer le service à la clientèle, nous avons mis en œuvre un programme d'accueil dans la zone de débarquement qui vise à accueillir les invités arrivant à YVR et à offrir un soutien intégré en matière d'accessibilité aux passagers ayant des besoins particuliers.
- Notre service de voiturier haut de gamme Gateway Valet a fait son retour en 2023.
- Nous avons continué de repenser l'expérience culinaire à YVR en inaugurant six nouveaux kiosques de restauration, notamment des kiosques de Paragon Tea Room, Whistler Brewing et Purebread, la célèbre franchise de boulangeries britanno-colombienne.
- Nous avons célébré en grand l'inauguration de Salmon n' Bannock, la toute première concession de restauration autochtone à s'installer dans un aéroport en Amérique du Nord.
- Nous avons accueilli cinq nouvelles magasins de détail, parmi elles, des marques internationales de luxe Chloé et Chanel en passant par une nouvelle boutique hors taxes et un concept de boutique éphémère mettant en vedette des articles de Herschel Supply Co., une entreprise de Vancouver.



Histoire de partenaire : Purebread

« Cette année a marqué un jalon important pour nous avec l'inauguration de notre plus récente boulangerie Purebread au très dynamique aéroport YVR, notre septième succursale. Le petit kiosque qui a fait ses débuts au marché fermier de Whistler s'est multiplié et compte maintenant sept boulangeries en Colombie-Britannique. Notre partenariat avec YVR nous a non seulement permis d'atteindre une plus grande clientèle, mais a également approfondi nos liens avec les voyageurs des quatre coins du monde. Au beau milieu du flot ininterrompu de passagers, nos savoureux produits de boulangerie et de pâtisserie cuits localement se sont frayé un chemin jusqu'au cœur et au ventre de centaines de milliers de clients. Pour notre équipe, avoir le privilège de faire partie de YVR est une occasion incomparable de partager notre passion pour la pâtisserie avec une communauté internationale. À mesure que nous continuerons de servir cette communauté locale dynamique, nous aspirons à rendre l'expérience de voyage encore meilleure en solidifiant notre passion envers la cuisson de savoureux produits qui font sourire les gens. »

Andrew Barnes, directeur général, Purebread

SERVICES AÉRONAUTIQUES ET LIAISONS

YVR est le deuxième aéroport le plus achalandé du Canada et assure des liaisons essentielles et stratégiques entre Vancouver et les marchés du monde entier.

En 2023, nous avons accueilli 24,9 millions de passagers, ce qui représente une augmentation de 31 % par rapport à l'année précédente et le troisième plus haut volume de passagers depuis l'ouverture de l'aéroport il y a 92 ans. Les volumes de passagers des vols intérieurs ont augmenté de 21 % par rapport à 2022 et de 1 % comparativement aux volumes de 2019 d'avant la pandémie. Les vols transfrontaliers, c'est-à-dire les vols entre YVR et les États-Unis, ont également connu une augmentation considérable des volumes de passagers, soit 38,5 % par rapport à 2022, et les volumes ont atteint 94 % des volumes de 2019. Dans le cas des vols internationaux, une augmentation substantielle de 50 % a été enregistrée dans les volumes de passagers comparativement à 2022; ces volumes sont toutefois demeurés inférieurs de 16,6 % par rapport à 2019.

De nombreuses compagnies aériennes ont rebâti leurs réseaux de façon proactive en 2023 en lançant plusieurs nouveaux itinéraires et en étendant leurs services. À titre d'exemple, Air Canada a lancé des services sans escale en partance de YVR à destination de Washington D.C. et de Dubaï, et a repris les vols saisonniers estivaux à destination d'Osaka, au Japon, facilitant ainsi le transport des voyageurs et des produits vers les destinations internationales. WestJet a également étendu son réseau en 2023 en ajoutant de nouveaux itinéraires en partance de YVR à destination d'Atlanta et de Nashville.

En 2023, YVR a aussi accueilli Porter Airlines, qui a lancé un service quotidien à destination de Toronto, suivi d'un service sans escale à destination de Montréal. En outre, British Airways et JetBlue ont toutes deux étendu leur réseau actuel en partance de YVR, ce qui permet d'augmenter le nombre de liaisons et de stimuler la croissance économique. Cette initiative s'est traduite globalement par une augmentation de 18,6 % du nombre de places offertes à YVR comparativement à 2022.

Ajouts et retours de service en 2023



Nouveau service sans escale à destination de Washington D.C. et de Dubaï

Retour du service à destination d'Osaka



Nouveau service sans escale à destination d'Atlanta et de Nashville



Nouveau service sans escale à destination de Londres-Gatwick en plus du service quotidien à destination de Londres-Heathrow afin d'offrir un service direct à destination des principales plaques tournantes de Londres



Nouveau service sans escale à destination de Toronto et d'Ottawa



Nouveau service saisonnier sans escale à destination de Boston



Nouveau service sans escale à destination de Cancún, de Windsor et de London (ON)



Nouveau service sans escale à destination de Nanaimo (C.-B.)



Histoire de partenaire : Air Canada

« Les activités d'Air Canada relient les gens et les lieux. À YVR, nous continuons de mettre en œuvre notre stratégie visant la création d'un carrefour mondial de premier plan pour l'aviation intégrant notre vaste réseau partout en Amérique du Nord à notre réseau international solide et en pleine expansion. Ce réseau, combiné à celui de nos partenaires en coentreprise et nos partenaires du réseau Star Alliance, permet à Air Canada d'offrir à ses clients un accès facilité à pratiquement toute destination dans le monde lorsqu'ils partent ou arrivent à YVR, ou qu'ils transitent par l'aéroport, que ce soit pour affaires, pour le plaisir, pour retrouver des amis et des membres de leur famille ou pour expédier du fret.

En 2023, Air Canada a relié la Colombie-Britannique à plus de 60 destinations, offrant jusqu'à 20200 places chaque jour à bord de 141 vols en partance pour l'Asie, le Pacifique Sud, l'Europe, le Moyen-Orient et partout au Canada et aux États-Unis. De nouveaux vols à destination de Dubaï ont été inaugurés afin de relier deux grandes destinations cosmopolites et plaques tournantes mondiales pour les correspondances, de pair avec des vols à destination de Washington D.C., la capitale du plus important partenaire commercial du Canada.

Nous avons continué d'accroître notre portée en diversifiant notre réseau grâce à une augmentation importante de notre capacité à destination de l'Asie en décembre 2023, notamment en doublant le nombre de vols à destination de Hong Kong durant les périodes de pointe, en doublant pratiquement la capacité à destination du Japon, en ajoutant des vols à destination de Bangkok et en utilisant des avions plus grands pour les vols à destination de Shanghai. Air Canada a aussi augmenté considérablement sa capacité en partance de YVR vers les destinations soleil du Mexique, Miami, Phoenix, Las Vegas et Hawaï.

YVR était en outre l'aéroport canadien choisi pour le lancement de l'outil d'identification numérique, disponible sur certains vols intérieurs en partance de YVR. Air Canada est la première compagnie aérienne du Canada à offrir à ses clients une nouvelle option sûre et pratique misant sur la technologie de reconnaissance faciale pour confirmer l'identité des passagers.

En 2024, Air Canada lancera le seul service sans escale en partance du Canada à destination de Singapour, un pôle financier international des plus dynamiques. Ce lancement marque une autre étape stratégique dans notre ambition de renforcer la position de notre plaque tournante de YVR en tant qu'une des plus importantes portes d'entrée du monde vers l'Amérique du Nord, ce qui profite en retour aux différentes économies par l'intermédiaire du tourisme, des affaires et du commerce. »

Michael Rousseau, président et directeur général d'Air Canada

OPÉRATIONS DE FRET

L'année 2023 a été excellente sur le plan des opérations de fret à YVR malgré un ralentissement général de l'économie et des tendances en matière de fret. En grande partie grâce à Air Canada, les vols de passagers transportant également du fret en soute ont augmenté de 26 %. Les vols transatlantiques de fret ont connu une baisse par rapport aux années précédentes ; nous observons toutefois une augmentation de la demande de vols transpacifiques alimentée par le commerce électronique nouvelle génération provenant majoritairement de Chine alors que certaines entreprises, comme Temu, font leur entrée sur le marché de l'Amérique du Nord. Les entreprises de transport de fret locales, telles que Triple Eagle Logistics, ont joué un immense rôle dans cet espace et se sont révélées essentielles pour accroître la capacité avec la collaboration de China Southern Airlines afin de soutenir la demande.

YVR a inauguré deux nouveaux entrepôts pour le fret côté piste en 2023, ce qui a permis à GTA dnata et à Cargojet de développer leurs opérations. Cargojet a augmenté le nombre de vols supplémentaires quotidiens d'un à trois vols durant les mois les plus achalandés, soit novembre et décembre, pour accueillir la hausse de livraisons d'Amazon.

L'hiver dernier, nous avons également achevé un projet de preuve de concept pour un système de réservation de créneaux horaires pour camions tirant parti des technologies numériques pour accroître l'efficacité des opérations de fret. Sous la direction de Kale Logistics, plusieurs locataires, comme Purolator, Aerostream et Menzies, évaluent ces technologies en vue de les utiliser éventuellement.

Malgré une augmentation des niveaux de stocks, du taux d'inflation et des dépenses dans nos services, nos volumes de fret ont connu une excellente reprise comparativement à ceux des autres aéroports de la côte ouest. Alors que les aéroports américains ont en général connu une reprise beaucoup plus rapide après la COVID-19, ils ont récemment enregistré une baisse de résultats pendant que notre reprise s'accélérait. Comparativement à 2019, YVR a enregistré une augmentation de 5 % par rapport à seulement 2 % pour l'aéroport de Los Angeles. De leur côté, les aéroports de Seattle, Portland et San Francisco ont enregistré une baisse.

Apprenez-en plus sur notre engagement envers nos clients et envers notre rendement et notre efficacité opérationnels, de même que sur notre rendement financier et nos résultats en matière d'indicateurs clés de rendement dans la section Notre entreprise du *Rapport sur la durabilité*.



Histoire de partenaire : Cargojet

« L'expansion majeure de la capacité de Cargojet à YVR marque un jalon important pour nos opérations. L'ajout d'un nouvel entrepôt de 40 000 pieds carrés a considérablement augmenté notre capacité à traiter de plus grands volumes de fret, ce qui a entraîné une amélioration marquée de nos capacités de manutention et de traitement du fret en général. Cette capacité accrue a joué un rôle charnière dans le renforcement de la position de Cargojet en tant que plus important transporteur dédié au fret à YVR.

L'inauguration d'un nouvel entrepôt pour le fret côté piste a fourni un espace essentiel et s'est révélée un facteur clé pour alimenter notre croissance et élever nos capacités opérationnelles en matière de service à la clientèle. Nous voulons continuer de renforcer notre partenariat et d'explorer de nouvelles avenues pour la croissance et l'innovation. L'équipe de YVR mérite toute notre reconnaissance pour son soutien indéfectible, et nous sommes très enthousiastes face à l'avenir prometteur qui s'annonce pour Cargojet. Nous avons hâte de collaborer pour atteindre de nouveaux sommets et établir la norme dans le domaine des services de fret aérien. »

Pauline Dhillon, co-directrice générale, Cargojet

Les gens et la communauté

Les gens sont au cœur de nos activités et opérations, et nous continuons à prioriser la création de valeur pour nos employés, nos clients et la communauté.



Faits saillants

En 2023, nous nous sommes à nouveau concentrés sur nos employés et nos communautés.

NOS ÉQUIPES

- Élaboration et ratification d'une nouvelle convention collective contenant plusieurs dispositions inédites au Canada
- Indice de santé organisationnelle (OHI) de 70 %, une augmentation de huit points de pourcentage par rapport à 2022

NOTRE COMMUNAUTÉ

- YVR a soutenu 38 partenaires communautaires en leur offrant près de 1 M\$ en dons monétaires et en nature
- En partenariat avec le Pacific Autism Family Network, inauguration du Paper Planes Café, le tout premier restaurant inclusif et accessible à ouvrir ses portes dans un aéroport canadien
- Soutien aux employés et à la communauté en orchestrant 2200 heures de bénévolat de la part d'employés et 200 000 \$ de dons à 181 causes





Pour la toute première fois de son histoire, YVR a été reconnue en 2023 par Waterstone Canada comme l'une des organisations ayant la culture d'entreprise la plus admirée du Canada. Ce programme national, qui en est à sa vingtième année d'existence, reconnaît les meilleures organisations canadiennes en évaluant des domaines de rendement clés tels que la vision et le leadership, les pratiques de recrutement, l'alignement culturel ainsi que la diversité, l'équité, l'inclusion et le sentiment d'appartenance.

Nous avons mené notre deuxième sondage sur l'expérience des employés, dont le taux de participation a dépassé 80 %. Ce taux de réponse est impressionnant et nous fournit des données sur les résultats de haut niveau qui se reflètent dans notre indice de santé organisationnelle, qui a atteint 70 %, une augmentation considérable par rapport à notre cote de 62 % en 2022. Dans l'ensemble, les résultats ont montré que 2023 a été une année de motivation et d'inspiration.

L'année 2023 a été une année de croissance sans précédent pour notre effectif. Nous avons attiré les meilleurs talents grâce à notre proposition de valeur aux employés et nous nous sommes concentrés sur les compétences et l'expérience des candidats, et sur leur façon de démontrer les valeurs et les comportements qui appuient la croissance sur le plan culturel. Dans le cadre de notre [Rapport et plan d'action](#) visant l'amélioration de la résilience et du service à nos passagers, nous avons considérablement augmenté notre effectif grâce à l'embauche et à la promotion d'un total de 683 employés, appuyant ainsi la progression de nombreux membres de l'équipe actuelle vers leurs objectifs de carrière. Le programme d'intégration de YVR a connu une croissance fulgurante, offrant une immersion interactive inégalée dans les opérations aéroportuaires aux nouveaux employés et bénévoles en veste verte. Nous avons également

demandé à tous les employés d'élaborer des plans d'apprentissage afin d'optimiser le perfectionnement professionnel et le maintien en poste.

L'année 2023 a également marqué l'évolution des offres axées sur le bien-être physique, mental, social et financier de notre régime d'avantages sociaux déjà très concurrentiel. Nous avons accéléré la prestation du soutien en santé mentale et des services de massothérapie sur place pour les employés. Notre équipe de la culture s'est concentrée à organiser des activités sociales stimulantes, et le calendrier des rencontres d'évaluation du bien-être financier s'est rempli rapidement.

C'est avec beaucoup de fierté que YVR a de nouveau été nommé employeur certifié Living Wage en 2023, veillant à ce que tous les employés de l'Administration de l'aéroport reçoivent l'équivalent ou plus que le salaire de subsistance désigné pour la région du Grand Vancouver, soit 24,08 \$ de l'heure. Nous avons également continué de travailler avec les prestataires de services directs de YVR pour nous assurer que leurs employés directs reçoivent eux aussi l'équivalent ou plus que le salaire de subsistance désigné. Parmi les prestataires de services directs à l'aéroport, mentionnons les entreprises de nettoyage, d'entretien des bâtiments, d'aménagement paysager et de gestion de la circulation.

Conjointement avec l'Alliance de la fonction publique du Canada (AFPC), nous avons eu le plaisir d'annoncer une nouvelle convention collective de quatre ans qui entrera en vigueur en décembre 2026. Certaines dispositions de la nouvelle convention collective de YVR sont les premières du genre au Canada et ont été élaborées en partenariat avec l'AFPC dans le cadre de notre volet de la réconciliation et de notre proposition de valeur aux employés. Une de ces dispositions amène une transition de la protection traditionnelle des emplois en fonction de l'ancienneté pour tenir compte des principes de réconciliation et nous assurer que les employés de la bande indienne Musqueam conservent leur emploi en vertu de l'Accord sur la durabilité et l'amitié de YVR en cas de licenciements. Cette même disposition limite en outre les effets négatifs des pertes d'emploi que ressentent souvent les membres des autres groupes désignés du milieu de travail, comme les femmes, les peuples autochtones, les personnes handicapées et les membres des minorités visibles.



[YVR et le syndicat ratifient un nouvel accord de quatre ans, le premier du genre](#)

Apprenez-en plus au sujet de l'engagement de YVR envers les employés, les indicateurs clés de rendement et les résultats en matière de rendement dans la section Nos employés et notre communauté de notre *Rapport sur la durabilité*.

IN MEMORIAM

Nos collègues de l'Administration de l'aéroport sont notre plus grand atout, un groupe de personnes expérimentées et dévouées qui assurent l'exploitation sûre et efficace YVR pour le bien de notre communauté et de l'économie qui la soutient. Alors que nous célébrons nos employés, nous voulons également rendre hommage à ceux qui nous ont quittés cette année.



Ken Kramer, membre du conseil d'administration, est décédé en juin 2023 à la suite d'une bataille contre le cancer. Ken s'est joint à notre conseil d'administration en 2020 en tant que représentant de la Law Society of BC et a siégé au comité de gouvernance et des finances et au comité d'audit du conseil d'administration. Ken avait à cœur de servir les autres et était un fervent défenseur de la diversité, de l'équité, de l'inclusion et de l'appartenance, apportant sa propre expérience vécue dans nos discussions au sein de notre conseil d'administration. Par ailleurs, pour lui, notre amitié qui nous lie à la communauté Musqueam était d'une grande importance.

En dehors de la salle du conseil d'administration, Ken a fondé et dirigé KMK Law, qui pratique le droit des successions avec une attention particulière pour l'aide aux personnes handicapées. Il a siégé à de nombreux conseils et comités, notamment en tant que vice-président du College of Chiropractors of BC et membre fondateur du conseil d'administration de Technology for Living, une organisation à but non lucratif de la Colombie-Britannique qui fournit de l'assistance respiratoire et technologique aux personnes handicapées. Pour ses services à la communauté, Ken a reçu la Médaille du jubilé de diamant de la Reine Elizabeth II en 2012 et le titre de conseiller de la Reine en 2014. Ken a été reconnu pour sa ténacité, sa prévenance, sa générosité et son grand sens de l'humour.



Marc Shapiro, lieutenant de notre équipe d'incendie et de sauvetage, est décédé en août après une longue bataille contre le cancer. Marc s'est joint à YVR en 2003 en tant que spécialiste des interventions d'urgence des opérations aéroportuaires. Au fil des ans, il a occupé des postes de plus en plus importants au sein de notre équipe d'incendie et de sauvetage.

Il était un fervent défenseur de l'apprentissage et de la sécurité dans l'industrie. Il a géré le programme de premiers secours de l'aéroport de Vancouver en tant qu'instructeur principal et a assuré le renouvellement de la certification des pompiers de l'aviation de la Colombie-Britannique en tant qu'instructeur de premiers secours dans l'industrie.

Marc a généreusement consacré son temps à de nombreuses causes qui lui tenaient à cœur, notamment la collecte de fonds dans le cadre du Distinguished Gentleman's Ride pour financer la recherche sur le cancer, le bénévolat et la sensibilisation au don de cellules souches, et son rôle d'ambassadeur pour la BC Cancer Foundation.



Phoun Vourn, membre très appréciée de notre équipe de l'expérience client, est décédée des suites d'un cancer en décembre 2023. Phoun était bien connue de la communauté aéroportuaire. Phoun a commencé à travailler à YVR en avril 2000 en tant que représentante du service à la clientèle. Parallèlement, elle travaillait de façon saisonnière pour Whistler Connection et Destination North America. De janvier à mars 2010, Phoun a également représenté l'aéroport, la ville, la province et le pays en tant que coordonnatrice du programme VIP des Jeux olympiques et paralympiques. En avril 2022, elle est devenue une des premières membres de la nouvelle équipe de l'expérience client de YVR. Dès l'été de cette même année, Phoun a obtenu une promotion en tant que chef de zone.

Nous garderons de Phoun le souvenir d'une personne extrêmement gentille et posée, toujours souriante et prête à faire tout ce qui est dans l'intérêt des voyageurs. Elle nous a montré à maintes reprises ce que signifiait se surpasser pour la communauté, tout en faisant preuve d'une grande humilité. Elle a été reconnue plus d'une fois dans le cadre du programme des étoiles de YVR pour son service aux autres.

En tant que plateforme de connexion, YVR investit dans nos communautés par l'entremise de dons, de bénévolat, d'activités de sensibilisation à l'égard de causes et d'initiatives importantes, et d'interventions en temps de crise.

En 2023, nous avons investi près de 1 M\$ dans 38 organismes communautaires. Ces investissements viennent en partie de notre programme d'impact social, YVR Cares, qui facilite l'organisation d'une diversité de campagnes de dons créatives qui permettent à nos employés d'appuyer des causes qui leur tiennent à cœur. Nous sommes fiers de l'incroyable participation de nos collègues et de la communauté aéroportuaire à ce programme. Collectivement, par l'intermédiaire du programme YVR Cares, nous avons orchestré 200 000 \$ de dons provenant d'employés et d'initiatives de jumelage d'entreprises. Nous avons aussi récompensé 2 200 heures de bénévolat et d'actes de bonté à l'appui de 181 organismes locaux tels que Mission Possible, le Manoir Ronald McDonald, la Covenant House Vancouver, la Raincoast Conservation Foundation, le Canucks Autism Network, la Stanley Park Ecology Society, la fondation ReFood Canada, la banque alimentaire du Grand Vancouver et la Société canadienne du sang, entre autres.



Une de nos initiatives de bénévolat de la part des employés qui a connu le plus de succès en 2023 est l'événement *Joenation* qui s'est déroulé en partenariat avec un de nos partenaires de l'industrie de la restauration, Joe & The Juice. Pour chaque sandwich acheté à l'un des deux kiosques Joe & The Juice de YVR, les clients avaient l'option de payer un sandwich d'avance et d'en faire don à ReFood, un organisme à but non lucratif fondé en 2015 qui se consacre à réduire le gaspillage alimentaire et à s'assurer que personne n'a le ventre vide. Plus de 6 700 sandwiches ont été donnés. YVR et Joe & The Juice ont ensuite uni leurs forces pour confectionner les sandwiches et les distribuer à des gens dans le besoin de la région du Metro Vancouver par l'intermédiaire de ReFood.


Nos investissements appuient également nos cinq précieux partenaires piliers qui partagent nos valeurs et objectifs, soit la YVR Art Foundation, le Pacific Autism Family Network, le First Nations Technology Council, le Canucks Autism Network et la Quest Outreach Society. Nous avons en outre appuyé le travail à incidence élevée d'initiatives et d'organisations communautaires tels que The Ballantyne Project et le Black Block Party.

YVR s'est également engagé à prêter main-forte en cas d'urgence et à soutenir notre province et les causes importantes qui y émergent. Au mois d'août, en collaboration avec notre partenaire de longue date, le BC Professional Firefighters' Burn Fund, nous avons tenu notre déjeuner aux


crêpes annuel. Les revenus générés chaque année par l'événement étant destinés au fonds pour la lutte contre les incendies Burn Fund, en 2023, nous avons élargi notre portée aux fonds de secours de la Croix-Rouge pour les feux de forêt en Colombie-Britannique et dans les Territoires du Nord-Ouest durant l'une des pires saisons des feux de forêt jamais vue. Tous les dons ont été appuyés par un don équivalent dans le cadre du programme YVR Cares pour un total de 50 000 \$ donnés au Burn Fund, à la Croix-Rouge canadienne et aux fonds de secours pour les feux de forêt.

Nous nous sommes également tournés vers notre communauté pour accroître la sensibilisation et obtenir du soutien à l'égard d'importantes causes et initiatives.


Tôt le matin du 19 août, YVR a participé à la coordination d'un vol d'évacuation médicale sous la direction de la Provincial Health Services Authority (PHSA) de la Colombie-Britannique.

 [YVR apporte son aide à un vol d'évacuation médicale aux T. N.-O.](#)


YVR et Hope Air ont uni leurs forces pour le tout premier événement *Haul for Hope* à l'aéroport, une collecte de fonds unique avec traction de camion d'incendie, pour les Canadiens qui doivent se déplacer loin de leur foyer pour recevoir des soins médicaux.

 [La première édition de *Haul for Hope* récolte des fonds essentiels pour les Canadiens obligés de se déplacer pour recevoir des soins médicaux](#)

Pour la treizième année consécutive, nous avons organisé notre collecte de paniers des Fêtes en partenariat avec la Quest Outreach Society. L'objectif en 2023 était de remplir 1 500 paniers, mais nous l'avons dépassé avec 1 611 paniers remplis. Grâce aux nombreux dons reçus, l'initiative a pu nourrir plus de 9 000 individus et familles en Colombie-Britannique.

 [Treize est le chiffre chanceux pour une autre collecte de paniers réussie de YVR et de la Quest Outreach Society](#)

En partenariat avec le Pacific Autism Family Network (PAFN), nous avons fièrement inauguré le Paper Planes Café, un bar à café inclusif et accessible, le premier du genre à ouvrir ses portes dans un aéroport canadien. L'équipe du Paper Planes Café comprend des personnes aux aptitudes différentes qui sont issues de la communauté neurodiversifiée. Les employés préparent et servent une grande variété de cafés, de boissons chaudes et de grignotines pour les millions de passagers qui transitent par YVR et les milliers d'employés et de visiteurs, ce qui amène des possibilités d'emploi et des formations inclusives tout en élevant l'expérience des voyageurs à YVR.

 [Un café axé sur l'inclusivité, l'autonomisation et le soutien pour rendre le monde plus accessible](#)



Histoire de partenaire : Pacific Autism Family Network

« L'histoire du Paper Planes Café du Pacific Autism Family Network est celle de l'inclusion pour toutes et tous. Le Paper Planes Café est un endroit où l'on peut apprendre, évoluer, se perfectionner et se faire des amis. Nous sommes un café dont la mission est d'autonomiser les personnes autistes et les personnes neurodiversifiées en leur offrant des possibilités d'emploi significatives. Fier partenaire de YVR, le Pacific Autism Family Network (PAFN) mène cette initiative dans une installation de formation située dans l'aire d'arrivée des vols intérieurs de l'aéroport international de Vancouver en vue de cultiver les compétences et l'expérience professionnelles. Après la formation, les membres du personnel reçoivent de l'aide pour se trouver un emploi dans la communauté. Ce partenariat innovant, percutant et très important entre YVR et le PAFN a débuté en 2021 avec une vision commune de rendre les voyages plus accessibles et plus agréables pour tous. Ce café est le premier du genre à ouvrir ses portes dans un aéroport nord-américain, et il n'aurait jamais vu le jour sans le soutien de l'aéroport YVR et notre partenariat. L'espace que YVR a fourni à l'équipe du café dans l'aérogare de départ des vols intérieurs est parfaitement indiqué pour la formation. À cette initiative s'ajoute la mission que le PAFN s'est donnée de former l'ensemble des 26 000 employés de l'aéroport sur les principes d'inclusion pour chaque personne et chaque famille qui passe les portes de YVR. Ensemble, nous donnons encore plus de sens à l'inclusion. »

Wendy et Sergio Cocchia, Fondateurs du Pacific Autism Family Network

Réconciliation

YVR et la bande indienne de Musqueam partagent un lien unique étant donné que YVR se trouve sur le territoire Musqueam. Notre *Accord sur la durabilité et l'amitié* sert de feuille de route pour établir des relations prospères, respectueuses et résilientes avec le peuple Musqueam. Nous avons également misé sur notre volet de la réconciliation pour améliorer nos activités et opérations de façon à soutenir la création d'un avenir mutuellement avantageux pour les peuples autochtones.



Faits saillants

Nous sommes privilégiés de pouvoir collaborer avec la Première Nation Musqueam pour améliorer l'héritage que nous voulons laisser et de pouvoir tirer parti d'occasions qui renforceront notre partenariat et profiteront aux collectivités que nous servons mutuellement.

- Progression vers la réalisation des Appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation, dont l'action no 92 – Les entreprises et la réconciliation, grâce à des pratiques d'embauche ciblées
- Attribution de 11 bourses d'études à Musqueam étudiants
- Mise en œuvre de nouvelles pratiques de collaboration avec le peuple Musqueam pour la planification de travaux d'immobilisations et d'infrastructure majeurs axés sur l'archéologie, l'augmentation de la capacité, la communication et la formation sur la sensibilisation à la culture
- Poursuite de la collaboration avec le peuple Musqueam afin d'intégrer la culture dans les priorités opérationnelles par l'intermédiaire d'activités axées sur la langue, les protocoles, les arts, les programmes éducatifs et les cérémonies dans les aéroports



En 2023, nous avons activement favorisé certains programmes et politiques afin de respecter les engagements pris dans l'Accord sur la durabilité et l'amitié entre la bande indienne de Musqueam et l'aéroport YVR et de mener des travaux de portée plus large qui incluent les peuples autochtones dans les programmes et les possibilités à YVR. Nous avons également aidé à créer des liens entre les commerces autochtones et les partenaires touristiques autochtones.

Plus important encore, nous avons embauché plus d'employés autochtones et avons augmenté les partenariats économiques et les coentreprises autochtones, ainsi que les considérations d'approvisionnement auprès d'entreprises autochtones.

Huit membres de la communauté Musqueam sont employés de l'Administration de l'aéroport, et cinquante-trois autres membres travaillent dans différentes organisations réparties dans l'aéroport. En ce qui concerne les étudiants Musqueam, nous avons poursuivi notre programme d'apprentissage en entretien et maintenance, attribué onze bourses d'études et décerné des attestations en matière de jumeau numérique dans le cadre du programme de formation de la bande indienne Musqueam et de YVR.

En 2023, trois entreprises Musqueam étaient sous contrat avec YVR, et la candidature de deux autres entreprises est en cours d'évaluation. La communauté Musqueam a également fourni un soutien important à la planification des travaux de construction à l'aérodrome sud ainsi qu'aux travaux sur les digues et le système de drainage en mettant l'accent sur l'archéologie, le renforcement des capacités, la communication et la formation sur la sensibilisation à la culture.

Ces initiatives répondent non seulement à l'appel à l'action no 92 de la Commission de vérité et réconciliation, mais elles donnent également l'occasion à l'Administration de l'aéroport de collaborer à l'interne et à l'externe à l'amélioration des pratiques d'excellence.

Au-delà de nos programmes et politiques, nous avons fièrement développé nos partenariats avec des organisations autochtones et nous avons travaillé avec le peuple Musqueam à intégrer l'art et la culture dans toutes nos aéro-gares et dans les différents lieux d'accueil sur Sea Island.

De plus, en 2023, nous avons signé un protocole d'entente avec le Native Education College (NEC) pour améliorer nos travaux sur les plans de la compréhension culturelle, de l'autonomisation en matière d'éducation et de la réconciliation. Depuis plus de 55 ans, le NEC fournit une éducation de qualité et un lieu sûr aux apprenants autochtones. Au cœur de ce protocole d'entente qui nous unit au NEC se trouve la création de possibilités à l'égard de différentes initiatives conjointes qui profiteront aux apprenants, aux communautés et aux partenaires autochtones et non autochtones. Ces initiatives comprennent des programmes de bourses, des ressources de formation et de

perfectionnement professionnel ainsi que des activités de communication et de marketing en cours pour donner plus de visibilité au NEC et à sa mission d'offrir un environnement d'apprentissage soutenant qui tient compte de la culture.



[YVR et le Native Education College font progresser la réconciliation et l'éducation autochtone](#)





En 2023, YVR a lancé trois appels à la communauté artistique Musqueam locale. Ces appels sont une occasion pour les artistes de contribuer à l'esprit unique de YVR. Un de ces appels a mené à une célébration de la culture Musqueam et à un concept qui décore l'un des tout nouveaux camions du service d'incendie et de sauvetage de YVR, le Red 5. L'œuvre, conçue par la talentueuse artiste Musqueam Summer Cannell, illustre magnifiquement son héritage culturel dans un design vibrant, signifiant ainsi un lien puissant entre sa culture Musqueam et l'aéroport.

[Musqueam et YVR dévoilent l'œuvre d'art sur un nouveau camion du service d'incendie et de sauvetage](#)

Il a été plus qu'inspirant de voir YVR inaugurer un endroit très spécial dans l'aérogare dédié à la culture et à l'histoire Musqueam. La Place de rassemblement Musqueam a été dévoilée en même temps que la pièce maîtresse de l'espace, un magnifique canot océanique de 30 pieds fabriqué à la main. Ce canot a été créé par des maîtres sculpteurs Musqueam grâce à des techniques traditionnelles transmises de génération en génération, en collaboration avec le personnel de YVR, qui a aussi contribué à la création de cette magnifique et très fonctionnelle œuvre d'art.

La Place de rassemblement et le canot témoignent du riche héritage du peuple Musqueam. Il s'agit d'un lieu où les passagers et les visiteurs de l'aéroport peuvent s'imprégner de la culture Musqueam, découvrir des traditions profondément enracinées et apprécier davantage le territoire non cédé et toujours occupé sur lequel sont installés YVR et le peuple Musqueam. Plus qu'un simple espace physique, la Place de rassemblement Musqueam incarne un engagement commun à préserver l'identité culturelle, à favoriser la compréhension et à encourager l'apprentissage.

[Inauguration de la Place de rassemblement Musqueam et du canot à YVR](#)

Lisez la suite pour en apprendre davantage sur l'important travail que nous accomplissons avec le peuple Musqueam et les peuples autochtones et sur notre façon de progresser ensemble vers la réconciliation dans la section Nos employés et notre communauté de notre *Rapport sur la durabilité*.



Histoire de partenaire : VSB

En 2023, nous avons travaillé avec le Vancouver School Board (VSB) afin d'inviter des élèves autochtones du primaire et du secondaire à l'aéroport pour leur montrer les coulisses des projets de YVR dans les domaines des sciences, de la technologie, de l'ingénierie et des mathématiques (STIM).

«Les élèves de Strathcona ont adoré l'événement sur les STIM à YVR organisé par le VSB et l'aéroport. De nombreux élèves n'étaient encore jamais venus à YVR, donc ce fut une expérience très spéciale. Je sais que certains d'entre eux trouvaient l'idée de devenir ingénieur vraiment géniale. Dans l'ensemble, les jeunes se sont beaucoup amusés, ont énormément appris et se souviendront longtemps de cette journée. Les enseignants de Strathcona étaient très reconnaissants à l'égard de cette expérience qui présente les possibilités de carrière à nos élèves et leur permet de commencer à rêver de faire carrière dans les STIM!»

Megan Hanna (Métis),
enseignante en éducation autochtone, VSB

«Je crois que l'expérience que nos élèves ont vécue en passant le contrôle de sécurité et en faisant une visite spéciale des "coulisses" de l'aéroport leur a ouvert l'esprit aux possibilités de carrière qui s'offrent à eux. Le fait que les peuples et les pratiques autochtones soient profondément intégrés au tissu de YVR et que l'on reconnaisse que l'aéroport mène ses opérations sur un territoire autochtone est un énorme pas en avant pour l'expérience de nos jeunes. Notre collaboration a offert un nouveau point de vue sur l'aéroport à de nombreux enfants et jeunes de la ville, où ils peuvent se considérer comme des voyageurs, des ingénieurs et des personnes dont la culture joue un rôle important dans le monde. C'est un lieu où ils peuvent s'imaginer faire carrière dans une industrie diversifiée aux possibilités d'emploi de haut niveau, et un lieu auquel un grand nombre d'entre eux ont accès pour la première fois. Je crois que cela a eu un impact sur nos jeunes qui va au-delà de ce qui a été présenté dans le cadre de notre programme. Nous avons ouvert de nombreux cœurs et esprits à un monde de possibilités, tout cela dans notre propre cour.»

Trent Gauthier,
Département de l'éducation autochtone, VSB

Climat

À YVR, nous faisons notre possible pour devenir un aéroport à zéro émission nette d'ici 2030 et nous restons fermes dans notre engagement envers la résilience et l'adaptation aux changements climatiques. En 2023, nous avons continué d'investir dans la réduction de la consommation d'énergie et des émissions des systèmes d'éclairage, de chauffage, de ventilation et de refroidissement d'aérogare, et nous avons investi davantage dans les carburants propres et l'électrification. Nous avons également poursuivi nos travaux à l'échelle de l'industrie en vue d'appuyer les efforts et les innovations qui permettront de décarboniser le secteur de l'aviation.



Faits saillants

Notre tradition d'innovation et de durabilité remonte à loin. Nous sommes fiers d'être à l'avant-garde de la création d'un avenir plus vert et plus résilient pour notre aéroport, notre communauté et l'aviation, ainsi que pour l'économie qui les soutient.

- Installation d'un volant moteur électrique pour l'éclairage de notre aérodrome afin de réduire l'utilisation du carburant diesel par les génératrices de réserve
- Mise à l'essai de diesel entièrement renouvelable dans notre parc de véhicules et achat de gaz naturel renouvelable pour le chauffage des aérogares
- Progression de la transition de nos systèmes d'eau chaude du gaz naturel à l'électricité, en commençant par l'aérogare trafic intérieur



Nous continuons de faire progresser les initiatives de réduction des émissions de carbone de nos opérations et d'appuyer les efforts de décarbonation de l'ensemble du secteur de l'aviation.

Depuis 2020, YVR maintient sa carboneutralité en continuant de réduire ses émissions et en achetant des compensations carbone au Great Bear Carbon Project (C.-B.) pour ses émissions directes, indirectes et les voyages d'affaires. Nous avons aussi obtenu une accréditation dans la catégorie Transition (4+) du programme [Airport Carbon Accreditation](#). Cette accréditation reconnaît non seulement le statut carboneutre de YVR et le plan que nous avons établi pour réduire nos émissions de carbone, mais aussi le travail actif avec des partenaires du secteur de l'aviation afin de réduire davantage les émissions.

En 2023, nous avons installé un volant moteur électrique pour l'éclairage de notre aérodrome afin de réduire l'utilisation du carburant diesel par les génératrices de réserve, mise à l'essai du diesel entièrement renouvelable dans notre parc de véhicules, acheté du gaz naturel renouvelable pour le chauffage des aéroports et ajouté trois véhicules

électriques à batterie, deux véhicules à pile à combustible à hydrogène et un véhicule hybride à notre parc de véhicules utilitaires légers en 2023. Dans le cadre de notre plan d'immobilisations pluriannuel visant zéro émission nette, nous avons continué d'investir dans des mises à niveau écoénergétiques de notre système principal de chauffage, ventilation et refroidissement d'aérogare, et avons rendu notre éclairage plus efficace grâce à une subvention de BC Hydro.

YVR s'est également engagé à remplacer trois importants systèmes de chauffage de l'eau du robinet alimentés au gaz par des thermopompes électriques dans le bâtiment principal de l'aérogare en vue de réduire les émissions de carbone. Ce projet a été financé par l'entremise du CleanBC Communities Fund, un volet du Programme d'infrastructure Investir dans le Canada, en collaboration avec BC Hydro.



Histoire de partenaire : DeltaTec

«En tant qu'entreprise autochtone et Musqueam, nous sommes ravis d'avoir l'occasion de travailler sur le territoire traditionnel non cédé du peuple Musqueam. DeltaTec est fière d'aider YVR à se rapprocher de son très ambitieux objectif de zéro émission nette de carbone d'ici 2030 et est reconnaissante d'avoir cette possibilité grâce à l'Accord sur la durabilité et l'amitié entre YVR et la bande indienne de Musqueam. Le projet de modernisation de l'éclairage à un système d'éclairage écoénergétique DEL était notre premier grand projet dans l'aérogare et nous a donné l'occasion de nous développer et de travailler avec les équipes de l'entretien, des projets et des opérations à YVR. Cette croissance nous a permis d'embaucher plus de travailleurs issus de la communauté Musqueam, ce qui témoigne des retombées que ce partenariat génère en créant des emplois et en renforçant les capacités de notre peuple. Nous avons hâte de poursuivre la collaboration avec YVR dans l'amitié et le respect afin de bâtir un avenir durable et mutuellement avantageux pour notre communauté.»

Clarke Campbell-Sparrow, fier membre de la bande indienne Musqueam
Propriétaire et directeur de DeltaTec



Histoire de partenaire : BC Hydro

« YVR et BC Hydro sont de solides partenaires depuis de nombreuses années. YVR participe même au programme stratégique de gestion de l'énergie de BC Hydro depuis plus de vingt ans, ce qui fait de l'aéroport un des plus anciens membres du programme. Notre travail avec YVR implique non seulement de cerner les occasions d'économiser de l'énergie et de gagner davantage en efficacité, mais aussi de réduire nos émissions en passant à l'électricité propre de BC Hydro. BC Hydro soutient également YVR au moyen d'incitatifs pour la réduction de la consommation d'énergie et les projets d'électrification, comme les travaux de transition des systèmes de chauffage de l'eau alimentés au gaz naturel à des systèmes entièrement électriques. YVR participe aussi à des programmes de BC Hydro qui financent des études dans le domaine de l'énergie et de l'électrification à faible émission de carbone et des programmes coopératifs pour étudiants, ce qui témoigne encore davantage de l'engagement de YVR à l'égard de la gestion stratégique de l'énergie. BC Hydro continuera d'être un solide allié de YVR dans la transition vers la carboneutralité d'ici 2030, et nous applaudissons son leadership non seulement pour ses cibles et objectifs ambitieux, mais aussi pour sa collaboration au renforcement des connaissances et des capacités avec tous les partenaires communautaires de l'aéroport, dont BC Hydro fait partie. »

Diana Stephenson, Vice-président principal, Affaires de la clientèle et de l'entreprise

[L'aéroport de Vancouver se réjouit du financement du gouvernement pour un système d'eau chaude à faible émission de carbone](#)

Nous maintenons notre engagement envers la résilience et l'adaptation aux changements climatiques, notamment en poursuivant la mise à niveau et l'amélioration des digues et du système de drainage, et en optimisant notre infrastructure côté piste afin de soutenir nos besoins opérationnels et notre objectif de zéro émission nette.

Nous gérons et déclarons les émissions et la consommation d'énergie propres aux activités et aux bâtiments appartenant à l'Administration de l'aéroport. Nous travaillons en étroite collaboration avec les partenaires clés de notre chaîne d'approvisionnement à la réduction des émissions de gaz à effet de serre de toute la communauté aéroportuaire.

Apprenez-en plus sur les indicateurs clés de rendement et les résultats en matière de rendement dans la section Notre environnement de notre *Rapport sur la durabilité*.

Innovation

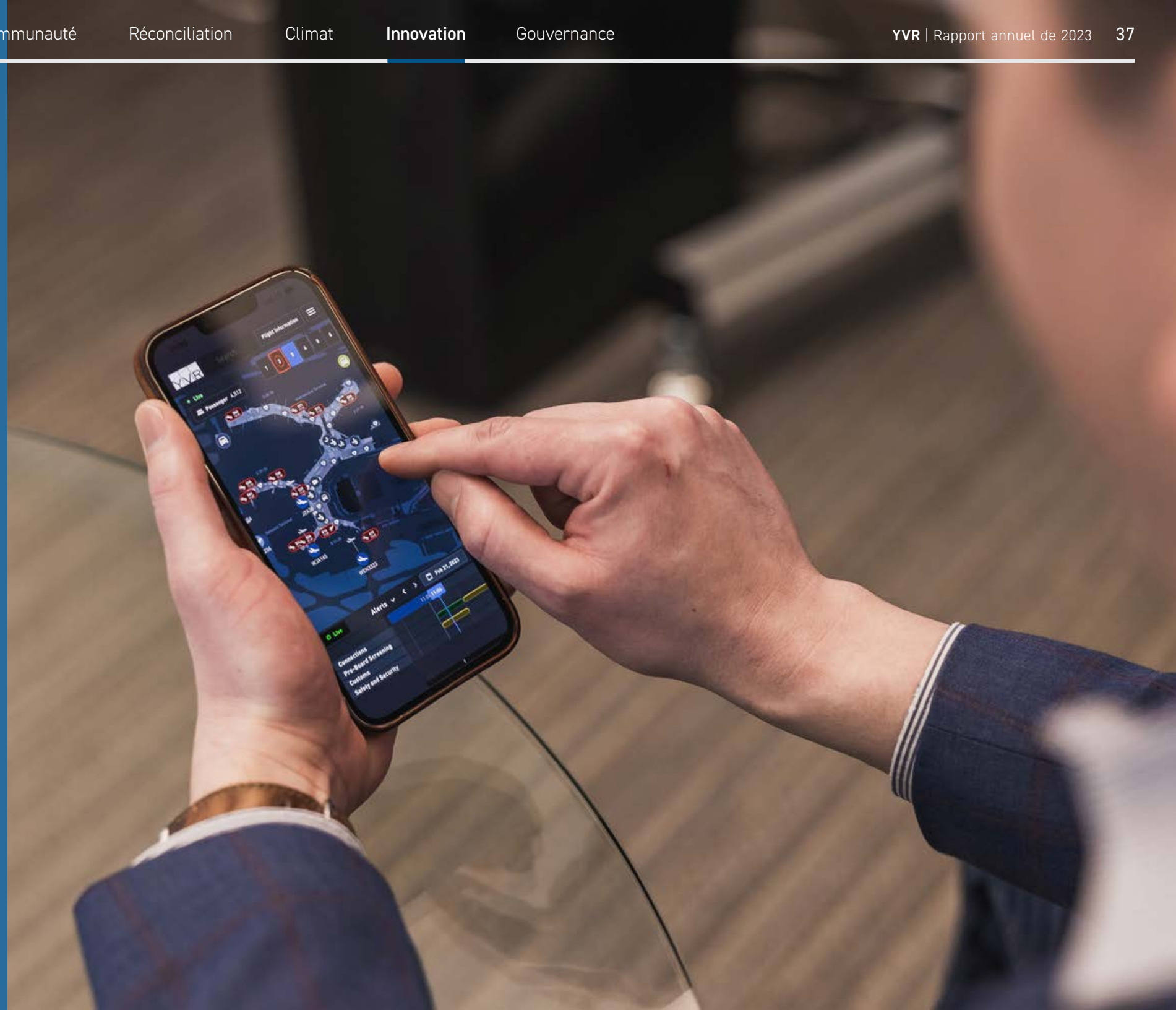
L'innovation est une de nos valeurs fondamentales et continue d'orienter nos activités et opérations. En 2023, nous sommes restés fermes dans notre engagement d'investir, de tester, d'adapter, d'innover et de créer des technologies durables afin d'améliorer l'expérience aéroportuaire de nos partenaires, de nos employés, de nos entreprises et de nos communautés.



Faits saillants

À YVR, nous nous concentrons sur l'innovation et encourageons l'adoption de nouveaux concepts et technologies avantageux pour l'aéroport et notre industrie ainsi que pour les secteurs autres que celui de l'aviation. Dans cet esprit, nous tirons parti de YVR, des terres et de notre infrastructure en tant que plateforme dynamique pour tester et mettre à l'essai nos nouvelles solutions durables.

- Élargissement de la portée de notre jumeau numérique grâce au lancement de notre module d'aérodrome intelligent pour mieux soutenir l'amélioration de la gestion de l'aérodrome
- Mise en œuvre d'un nouveau système de capteurs fondé sur l'Internet des objets (IoT) pour accroître nos capacités au chapitre de la surveillance des données sur les opérations et sur les volumes de passagers en temps réel
- Partenariat avec le First Nations Technology Council pour favoriser les occasions d'apprentissage et de perfectionnement pour les apprenants autochtones





En 2023, nous avons livré et mis en œuvre deux actifs numériques substantiels. Tout d'abord, nous avons élargi la portée de notre jumeau numérique pour y intégrer l'ensemble de notre aéroport.

Notre jumeau numérique présente de l'information clé en deux et en trois dimensions, ce qui permet une prise de décisions et une collaboration fondées sur les données dans une mesure jamais vue auparavant. Le fait de voir notre aéroport ainsi cartographié par ce puissant outil numérique nous offre une capacité sans précédent pour la gestion des opérations grâce à un accès à des données en temps réel, notamment les horaires de circulation des avions au sol, et à l'intégration des systèmes actuels dans toutes nos opérations d'aéroport afin de présenter les données dans de nouveaux affichages utiles. Par le fait même, YVR a accès à de nouvelles représentations visuelles de nos opérations qui permettent de cerner encore plus rapidement les éventuels problèmes et occasions de réaliser des gains d'efficacité. En retour, ces données et cette visibilité favorisent la transition vers une expérience fluide pour les passagers. Des fonctionnalités améliorées ont aussi été ajoutées au jumeau numérique en vue de fournir

un état de la situation des facteurs importants durant les périodes où les chutes de neige et les perturbations sont abondantes, notamment une visualisation des données sur le déneigement de différentes surfaces sélectionnées et sur l'installation centrale de dégivrage.

Pour ce qui est du deuxième actif numérique, nous avons livré un nouveau système de capteurs fondé sur l'Internet des objets (IoT) en 2023. Les nouveaux capteurs ont été installés un peu partout dans notre aéroport des vols intérieurs afin de surveiller et de recueillir les données sur les opérations et les volumes de passagers en temps réel. L'intégration des données de ces capteurs dans le jumeau numérique offrira un état de la situation supplémentaire en temps réel, ce qui permettra de prendre de meilleures décisions opérationnelles, optimisera l'utilisation des actifs de l'aéroport et améliorera le traitement des passagers.

Nous avons également fait progresser les initiatives et les partenariats par l'intermédiaire du carrefour de l'innovation de YVR. En plus d'avoir bien maîtrisé nos outils numériques, nous avons mis en œuvre les principes de notre volet de l'innovation dans notre travail avec le peuple Musqueam et les peuples autochtones. En 2023, nous avons conclu un partenariat avec le First Nations Technology Council (FNTC) visant à financer la participation d'une cohorte d'étudiants de la Colombie-Britannique à son programme Foundations, tout en partageant des perspectives, des possibilités et des informations sur le fonctionnement de YVR dans un monde numérique. L'objectif premier de YVR est de soutenir les apprenants autochtones dans leur éducation à la vie professionnelle en mettant de l'avant les vastes possibilités liées aux technologies et à l'innovation dans un environnement aéroportuaire. Nous étions fiers d'accueillir la première cohorte à YVR, où les apprenants ont travaillé à acquérir les compétences et la formation requises pour une carrière en technologie par l'intermédiaire de cours conçus par des Autochtones qui sont ancrés dans les cultures, les valeurs et les visions du monde traditionnelles.

Le carrefour de l'innovation à YVR a tenu son premier marathon de programmation étudiant en 2023, où les étudiants participants des plus grands établissements scolaires de la région, comme BCIT, UBC et SFU, se sont affrontés dans la résolution d'un problème lié à l'entretien à l'aéroport. YVR vise à poursuivre ses partenariats avec des établissements d'enseignement postsecondaire afin d'offrir aux étudiants des occasions réalistes d'apprendre, de collaborer et de mettre leurs idées inspirées de l'industrie en application dans l'environnement d'innovation technologique de YVR.



Histoire de partenaire : BCIT

«Le partenariat entre le BCIT et YVR est à la fois un exemple de premier plan d'innovation multidisciplinaire et une autre illustration de la façon dont BCIT contribue à la prospérité économique de la Colombie-Britannique. La collaboration de tout l'institut avec YVR a créé un laboratoire vivant pour les étudiants et le corps professoral de BCIT dans le cadre de leur travail conjoint avec des leaders de l'industrie à résoudre de véritables problèmes, des éléments qui sont tous essentiels au développement d'un effectif agile à l'impact soutenu et significatif.»

**Kim Dotto, Ph. D., doyen de la recherche appliquée et de l'innovation,
et directeur du Centre for Applied Research and Innovation**

Gouvernance

Le conseil d'administration supervise la conduite des affaires et les activités de l'équipe de direction, et s'assure que nous atteignons nos objectifs de manière continue et que nous fonctionnons de manière sûre, efficace et fiable.



Conseil d'administration

Le conseil d'administration de l'Administration de l'aéroport de Vancouver est responsable de la gestion globale de l'Administration de l'aéroport, supervisant l'orientation stratégique, la gouvernance, les finances et l'alignement sur les valeurs de l'Administration de l'aéroport. Dans sa supervision de la stratégie et ses décisions de gouvernance, le conseil d'administration prend en compte les objectifs climatiques, la réconciliation, la viabilité financière, l'innovation numérique ainsi que le point de vue des clients. Le conseil fournit des recommandations éclairées et supervise la direction, qui est responsable de la conduite quotidienne des activités, dans le but de veiller à ce que l'Administration de l'aéroport respecte ses obligations et prenne toutes les mesures raisonnables pour assurer la sécurité, la résilience et la viabilité de l'Administration de l'aéroport. La priorité du conseil est de favoriser le succès à long terme de l'Administration de l'aéroport, conformément à l'objectif de l'aéroport international de Vancouver de servir notre communauté et l'économie qui la soutient, tout en rendant des comptes aux employés de l'Administration de l'aéroport, à ses partenaires commerciaux, à ses clients et à l'ensemble de la communauté. Le conseil suit le *Manuel des règles et pratiques de gouvernance* du conseil d'administration, disponible à yvr.ca/board, qui comprend le mandat, les lignes directrices et les politiques.

DÉPARTS DU CONSEIL EN 2023 :

Ken Kramer

ARRIVÉES AU CONSEIL EN 2023 :

Corey Sue



ANNALISA KING Présidente, administratrice par mandat spécial

Annalisa King est l'une des dirigeantes d'entreprise les plus respectées au Canada et siège à trois conseils d'administration d'entreprises du TSX, en plus de celui d'YVR. Elle est présidente du comité d'audit de deux de ces conseils et présidente du comité de gouvernance du troisième. Avant d'entrer au conseil d'administration, Annalisa était directrice financière et première vice-présidente de Best Buy Canada Ltd, où elle dirigeait les finances, les technologies de l'information, l'immobilier et les fonctions juridiques. Avant Best Buy, elle était vice-présidente principale de la transformation des entreprises chez Maple Leaf Foods, où elle a dirigé des stratégies essentielles pour l'une des plus grandes entreprises alimentaires du Canada.



HAYDN ACHESON Mis en candidature par le gouvernement du Canada

Haydn Acheson possède une vaste expérience de la haute direction dans le secteur des transports, dont la plus récente est celle de président et directeur général de Coast Mountain Bus Company.

**MARY ANNE DAVIDSON**

Mise en candidature par la
Chambre de commerce du
Grand Vancouver

Mary Anne Davidson possède 30 ans d'expérience en tant que cadre supérieure. Elle a commencé sa carrière en Saskatchewan auprès de sociétés d'État, avant de passer à la gestion de l'environnement, puis de diriger le cabinet KPMG de la région des Prairies. En Colombie-Britannique, elle a été PDG d'une agence de formation professionnelle de premier plan et vice-présidente d'ACCIONA Canada Inc. De plus, elle a été présidente du YMCA du Grand Vancouver lors de la fusion et de l'évolution de cet organisme qui est devenu le YMCA de la Colombie-Britannique.

**HEATHER DEAL**

Mise en candidature par
Metro Vancouver

Heather Deal apporte au conseil d'administration de YVR des décennies d'expérience en tant que scientifique, éducatrice en environnement, chercheuse, représentante élue et promotrice de l'alphabétisation. Elle a été élue à la ville de Vancouver à cinq reprises et a siégé pendant de nombreuses années au conseil d'administration de Metro Vancouver et de la Fédération canadienne des municipalités, en plus d'être membre et présidente de plusieurs comités de ces conseils.

**FRANCES FIORILLO**

Administratrice par mandat spécial

Frances Fiorillo possède une vaste expérience de l'industrie aérienne dans les domaines de la gestion des ressources humaines, de la stratégie opérationnelle et du service à la clientèle. Elle a déjà occupé plusieurs postes de haut niveau au sein de Virgin America, de la BC Provincial Health Services Authority, des Lignes aériennes Canadien International et d'Air Canada ZIP.

**KEVIN HOWLETT**

Administratrice par mandat spécial

Kevin Howlett compte 40 ans d'expérience dans l'industrie de l'aviation. Son champ d'expertise englobe la gestion des ressources humaines et de l'exploitation, de même que les affaires commerciales et gouvernementales. Jusqu'à tout récemment, il était premier vice-président, Marchés régionaux et Relations gouvernementales pour Air Canada. Il a également occupé des postes de direction au sein de Jazz Aviation et des Lignes aériennes Canadien International.



KEN M. KRAMER, KC
Mis en candidature par le Barreau
de la Colombie-Britannique

Ken M. Kramer est décédé en juin 2023. Il a été le fondateur et le directeur de KMK Law, un cabinet spécialisé dans les domaines des successions, des fiducies et du droit des aînés. Il a siégé à de nombreux conseils d'administration et comités dont les missions étaient axées sur les questions relatives aux personnes handicapées et aux aînés, et a siégé à titre de directeur général de l'Ordre des chiropraticiens de la Colombie-Britannique.



JILL LEVERSAGE
Mise en candidature par
le gouvernement du Canada

Jill Leversage est administratrice de sociétés et possède plus de 25 ans d'expérience dans le domaine du financement des entreprises et des banques d'investissement. Elle est spécialisée dans les domaines de l'introduction en bourse, des stratégies de financement, du conseil aux conseils d'administration, la direction sur le financement des entreprises, les fusions et acquisitions et les évaluations d'entreprises. Elle est titulaire du titre de Fellow de l'Institut des comptables professionnels agréés de la Colombie-Britannique et est évaluatrice d'entreprise agréée à la retraite.



DAN NOMURA
Mis en candidature par la Ville
de Richmond

Dan Nomura est président de la Canadian Fishing Company (Canfisco), une entreprise de produits de la mer entièrement intégrée et durable, qui exerce des activités de pêche, de traitement et de vente de poisson. Outre sa vaste expérience de direction dans le secteur, il est actif dans la collectivité. En effet, il siège au conseil d'administration de l'anneau olympique de Richmond. Auparavant, il avait été membre du conseil d'administration du Nikkei National Museum and Cultural Centre et de plusieurs comités culturels, éducatifs et sportifs.



JUGGY SIHOTA
Mise en candidature par ville
de Vancouver

Juggy Sihota est directrice de la croissance chez TELUS, où elle dirige la stratégie de croissance mondiale de TELUS Santé. M^{me} Sihota est passionnée par le capitalisme social et son influence en matière de leadership s'étend aux domaines de la santé, des affaires, de la justice sociale, de l'égalité des sexes et de la mondialisation. Elle a notamment dirigé plusieurs entreprises technologiques émergentes dans l'ensemble de TELUS.

**KEVIN SMITH**

Mis en candidature par l'Institut des comptables agréés de la Colombie-Britannique

Kevin Smith est vice-président directeur et chef des affaires financières de Northlands Properties Corporation. Il apporte au conseil une vaste expérience dans des domaines tels que les opérations, les marchés des capitaux, le financement par emprunt et par actions, les acquisitions et les cessions, et la gestion générale des affaires. Il possède une expertise dans les secteurs des opérations, des centres de villégiature et de l'immobilier. M. Smith détient le titre de Fellow des comptables professionnels agréés de la Colombie-Britannique.

**TAMARA VROOMAN**

Présidente et directrice générale de l'administration de l'aéroport de Vancouver, administratrice par mandat spécial

Tamara Vrooman est une chef de file primée, connue pour ses réalisations exemplaires à la tête de grandes institutions complexes dans les secteurs privé et public ainsi que pour ses positions audacieuses en matière de durabilité et d'inclusion. Avant de se joindre à l'équipe de l'Administration de l'aéroport de Vancouver à titre de présidente et directrice générale, elle a siégé pendant neuf ans au conseil d'administration de YVR et pendant treize ans à titre de présidente et directrice générale de Vancity, la plus grande coopérative de crédit communautaire du Canada, dont elle a fait un modèle à l'échelle mondiale dans le domaine des services bancaires axés sur les valeurs. Elle assume actuellement la fonction de 12^e chancelière de l'Université Simon Fraser et préside le conseil d'administration de la Fondation Rick Hansen. En outre, elle est notamment récipiendaire de l'Ordre de la Colombie-Britannique (2019), lauréate du prix Peter Lougheed pour le leadership en politiques publiques (2016) et elle a été nommée présidente et directrice générale de l'année de la Colombie-Britannique dans la catégorie des grandes entreprises privées à Vancouver (2015).

**SANY ZEIN**

Mis en candidature par l'Association des ingénieurs et des géoscientifiques de la Colombie-Britannique professionnels

Sany Zein est ingénieur professionnel et cadre supérieur spécialisé dans le transport. Il est président et directeur général de la British Columbia Rapid Transit Company (BCRTC). Au cours d'une carrière de plus de 30 ans, Sany a travaillé dans les secteurs privé et public et sur des projets de transport à travers le Canada et aux États-Unis. Auparavant, il était vice-président, Transit et transport (Canada) chez Jacobs; et vice-président, Ingénierie chez TransLink.

Comité de direction

Notre comité de direction oriente notre organisation et veille à ce que nous exploitons l'aéroport de façon sécuritaire, efficace et fiable.



TAMARA VROOMAN
Présidente et directrice générale

Tamara Vrooman est une chef de file primée, connue pour ses réalisations exemplaires à la tête de grandes institutions complexes dans les secteurs privé et public ainsi que pour ses positions audacieuses en matière de durabilité et d'inclusion.



BILL BAKK
Vice-président, Développement des affaires

À titre de vice-président, Développement des affaires, Bill Bakk est chargé de trouver de nouvelles façons de soutenir la communauté et l'économie de notre région tout en générant des recettes pour l'aéroport et en établissant des partenariats commerciaux.



RICHARD BEED
Vice-président, Personnel et marque

À titre de vice-président, Personnel et marque, Richard Beed est responsable de tous les secteurs de l'entreprise axés sur les employés, y compris les ressources humaines, la santé et la sécurité et le marketing.



LYNETTE DUJOHN
Vice-présidente, Technologie
de l'information et chef des
services numériques

En tant que vice-présidente Technologie de l'information et chef des services numériques, Lynette DuJohn est responsable de tous les aspects de la technologie de l'information à YVR.



JOHANNE JAYARATNE
Cadre supérieur

En tant que cadre supérieur, Johanne appliquera son expertise en tant que ressource stratégique pour l'équipe de direction.



ARGIRO KOTSALIS
Vice-présidente, Affaires juridiques
et chef de la gouvernance –
Bureau de la PDG

En tant que vice-présidente, Affaires juridiques et chef de la gouvernance, Argiro Kotsalis supervise les équipes juridique et de gestion de l'approvisionnement et est responsable de la conformité aux lois et des portefeuilles d'assurance. Elle exerce également les fonctions de chef de la gouvernance auprès du conseil d'administration. Argiro est membre du Barreau de la Colombie-Britannique.



ANDY MARGOLIS
Chef des opérations et
vice-président, opérations

Andy est responsable des opérations de bout en bout à l'aéroport international de Vancouver, ce qui comprend la stratégie opérationnelle, la gestion de la capacité, la résilience des entreprises et la prestation de services pour l'écosystème du terminal, des bagages et côté piste.

**MIKE MCNANEY**

Vice-président et chef des affaires externes

En tant que vice-président et chef des affaires externes, Mike McNaney est responsable des équipes Relations gouvernementales, Relations avec les Autochtones, Communications d'entreprise et Relations stratégiques avec la clientèle.

**ERIC PATEMAN**

Chef de l'expérience et vice-président de l'expérience des passagers

En tant que directeur de l'expérience et vice-président de l'expérience des passagers, Eric Pateman est responsable d'une expérience de bout en bout plus large pour nos passagers, y compris les offres de vente au détail, de restauration et de boissons, les services à la clientèle, les manteaux verts et les services commerciaux.

**CHRISTOPH RUFENACHT**

Vice-président, Développement aéroportuaire et optimisation des actifs

À titre de vice-président, Développement aéroportuaire et optimisation des actifs, Christoph Rufenacht est chargé de veiller à la préservation de la valeur à long terme de l'ensemble des biens et des infrastructures par une planification et une mise en œuvre efficaces des projets et des activités d'entretien.

**DIANA VUONG**

Vice-présidente, Finances et directrice financière

À titre de vice-présidente, Finances, et directrice financière, Diana Vuong est responsable des finances et de la comptabilité, du programme de gestion des risques de l'entreprise et du service de gestion des projets.

hay čx^w qə
MERCİ
THANK YOU

CE RAPPORT A ÉTÉ RÉDIGÉ PAR L'ADMINISTRATION DE L'AÉROPORT DE VANCOUVER AVEC L'AIDE DE WORKS DESIGN.

Merci à notre communauté aéroportuaire et à tous les voyageurs pour leur soutien et leur intérêt continus.

Pour toute question ou tout commentaire concernant le présent rapport annuel et rapport sur la durabilité, ou pour toute suggestion concernant les sujets que vous souhaiteriez voir aborder dans les prochains rapports, veuillez nous écrire à : relations_communautaires@yvr.ca

Suivez l'aéroport international de Vancouver

Site Web YVR.ca

Twitter [@yvrairport](https://twitter.com/yvrairport) [@yvraeroport](https://twitter.com/yvraeroport)