



Plan d'accessibilité de YVR 2023-2025





Table des matières

À YVR – au-delà de l’accessibilité	5
Le parcours de YVR	6
Résumé	6
À YVR, nous avons tous notre place	8
Notre objectif	10
Notre mandat d’accessibilité	10
Notre mandat d’accessibilité en action	10
Notre ambition	10
Nos piliers	11
Généralités	12
Mécanisme et processus de rétroaction et coordonnées des personnes-ressources	13
Point de contact désigné : Centre d’appels	13
Consultations et élaboration de ce plan	14
Autres formats disponibles	14
Dispositions de la réglementation de l’OTC relative à l’accessibilité	15
Environnement bâti	18
Ce que nous avons réalisé	19
Ce que nous cherchons à améliorer	21
Technologies de l’information et des communications (TIC)	23
Ce que nous avons réalisé	24
Ce que nous cherchons à améliorer	25

Communications, autres que les TIC	27
Ce que nous avons réalisé	28
Ce que nous cherchons à améliorer	29
Approvisionnement en biens, services et installations	30
Ce que nous avons réalisé	31
Ce que nous cherchons à améliorer	31
Conception et exécution de programmes et de services	32
Ce que nous avons réalisé	33
Ce que nous cherchons à améliorer	35
Transports	36
Ce que nous avons réalisé	37
Ce que nous cherchons à améliorer	37
Consultations	38
Ce que nous avons réalisé	39
Ce que nous cherchons à améliorer	40
Emploi : Objectif axé sur les gens	41
Ce que nous ferons	44
Mesurer notre réussite	45

Annexes

46

La Loi canadienne sur l'accessibilité

47

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

47

Les principes de la conception universelle

47

Les principes de l'accessibilité

48

Lexique

48



À YVR – au-delà de l'accessibilité

Le parcours de YVR

Résumé

À l'aéroport international de Vancouver (YVR), nous sommes fiers de jouer un rôle de premier plan en matière d'accessibilité et d'avoir parmi nos objectifs prioritaires celui d'offrir un aéroport accessible à tous.

Les changements démographiques et une communauté de personnes handicapées de plus en plus active nous incitent à concevoir et à proposer des aérogares et une expérience client plus inclusives, destinées à tous les usagers, quelles que soient leurs capacités. Pour nous, l'accessibilité n'est pas une case à cocher, c'est un mandat d'inclusion continue et d'amélioration continue.

À YVR, nous sommes motivés par l'objectif de servir notre communauté et l'économie qui la soutient, un objectif qui sous-tend tout ce que nous faisons et éclaire notre façon d'envisager nos activités dans l'optique de l'accessibilité. Plus qu'un aéroport, YVR est une plateforme où notre communauté converge et prospère alors que nous travaillons ensemble pour créer un avenir plus accessible et inclusif pour tous.

Tout en envisageant l'avenir, nous prenons également acte du passé. Notre aéroport est situé sur des terres qui constituent le territoire traditionnel, ancestral et non cédé du peuple Musqueam. Nous avons le privilège d'accompagner les Musqueam et de collaborer dans le cadre de projets qui renforceront notre partenariat et notre communauté tout en créant un avenir mutuellement bénéfique.

Nous sommes fiers du travail que nous avons déjà accompli pour offrir des services de qualité aux personnes qui fréquentent YVR en tant que passagers ou visiteurs, quelles que soient leurs capacités. Aujourd'hui, nous sommes conscients qu'environ 25 p. cent de la population est touchée par une forme de handicap, visible ou invisible. Nous savons également que 30 p. cent de la population est issue de groupes ethniques et qu'ensemble, ces proportions représentent une partie non négligeable de la communauté que nous servons. Il s'agit en outre des groupes démographiques qui ont le plus souffert de la pandémie, que ce soit par des pertes d'emploi ou des difficultés financières.

YVR est un carrefour mondial diversifié qui accueille une grande diversité de voyageurs et d'employés. Nous visons les normes d'accessibilité et d'inclusion les plus élevées afin de créer une expérience authentique et inclusive pour tous.

Nous sommes fiers du chemin parcouru, mais conscients de tout le travail qui nous reste à faire. Au-delà de l'accessibilité, il y a un chemin à parcourir qui nous mènera à l'équité, à la croissance et à la découverte. Sur ce parcours, nous serons heureux de développer ensemble de nouvelles idées et d'évaluer ensemble nos progrès tout en continuant de nous adapter à un monde en mutation.

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

Résumé (suite)

Au lieu de nous limiter à un mandat de conformité, nous élargissons notre perspective et nos services pour aller au-delà des exigences réglementaires, élever considérablement la barre et réorienter notre état d'esprit, de « faire les choses correctement » à « faire les choses intelligemment ». Nous en sommes là, au moment de présenter Au-delà de l'accessibilité, une nouvelle manière de travailler pour faire en sorte que YVR devienne accessible pour tous les usagers, quelles que soient leurs capacités.

À cette fin, nous avons conçu un nouveau Plan d'accessibilité triennal qui vise à répondre aux besoins de notre communauté, composée non seulement des millions de passagers et de clients que nous accueillons chaque année, mais aussi des milliers

d'employés qui travaillent pour eux dans toutes nos installations aéroportuaires. Ainsi, nous nous sentons profondément responsables d'offrir des expériences authentiques. Il est essentiel que la communauté que nous servons se reflète dans notre effectif, ce qui influence notre manière de travailler. Nous sommes responsables de nourrir une culture où chaque personne comprend qu'elle apporte une contribution précieuse et respectée. C'est grâce à cet apport que nous serons en mesure de fournir des renseignements utiles pour orienter et influencer l'expérience que nous offrons à YVR et qui demeurera la force motrice de la durabilité et de la réussite à long terme.



À YVR, nous avons tous notre place

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

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

- Représenter la communauté que nous servons
- Ravir les clients et favoriser la réussite des entreprises
- Collaborer avec les communautés pour promouvoir l'accessibilité et éliminer les inégalités
- Créer un environnement où tous les employés se sentent bienvenus et savent qu'on les écoute et qu'ils peuvent s'épanouir

Notre Plan d'accessibilité a pour but de nous aider à créer un environnement accueillant et inclusif et à faire en sorte que nos solutions d'accessibilité évoluent parallèlement aux besoins de nos clients et employés. Parmi les éléments essentiels de notre parcours figurent une profonde compréhension de l'expérience de nos clients et de nos employés, le dépistage et l'élimination des obstacles et la mise en œuvre de solutions de pointe pour faire de YVR un lieu de connectivité humaine qui embrasse les valeurs culturelles et la diversité des identités, et favorise la circulation des idées, l'innovation, le partage des connaissances et les investissements positifs.

Notre Plan d'accessibilité triennal (2023 à 2025) sera adapté au fil des échanges que nous aurons avec nos clients, nos employés et notre communauté. Nous changerons proactivement notre environnement opérationnel afin de répondre aux véritables besoins des personnes que nous servons.



À YVR, nous avons tous notre place (suite)

Notre Plan d'accessibilité se fonde sur quatre piliers (le leadership, la mobilisation communautaire, la conception et l'expérience) pour créer des lieux de travail, des environnements et des services qui donnent à chacun les moyens de participer pleinement à tous les aspects de l'expérience de YVR.

Nous souhaitons procurer une expérience de calibre mondial à tous, et un véritable accès fait partie intégrante de notre cheminement. Nous nous sommes dotés d'indicateurs clés de performance pour nous aider à mesurer notre succès.

Pour y arriver, nous allons travailler en collaboration avec nos partenaires de la communauté, consulter les personnes handicapées et créer un réseau de personnes et de groupes qui travailleront ensemble pour approfondir les valeurs d'accessibilité et d'inclusivité et développer une compréhension commune des obstacles tout en améliorant l'accès pour tous.



Notre objectif

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

Notre mandat d'accessibilité

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

Notre mandat d'accessibilité en action

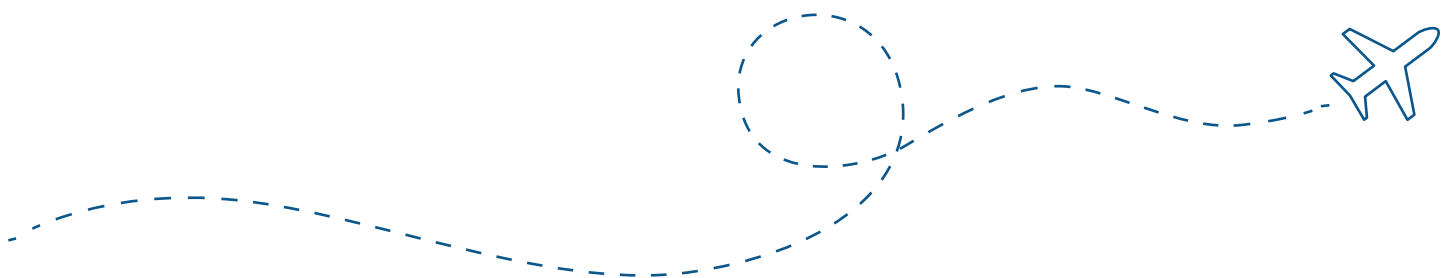
Nous visons à respecter les normes les plus élevées en matière d'accessibilité et d'inclusion, en veillant à ce que notre aéroport fonctionne efficacement et respecte les personnes handicapées de sorte que chacun conserve sa dignité et son indépendance.

Nous nourrissons une culture qui respecte l'apport et les idées de chaque employé en matière d'accessibilité, et qui donne aux employés les moyens d'orienter et d'influencer l'expérience de nos clients en éliminant et en prévenant les obstacles à l'accessibilité. Ce type de culture deviendra à son tour le moteur de notre durabilité et de notre réussite à long terme.

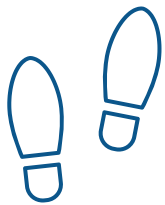
Nous irons au-delà des exigences imposées par le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH) et l'Office des transports du Canada (OTC).

Notre ambition

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



Nos piliers



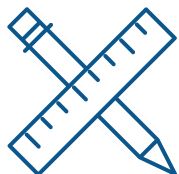
Leadership

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



Mobilisation communautaire

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



Conception

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



Expérience

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



Généralités

Mécanisme et processus de rétroaction et coordonnées des personnes-ressources

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

YVR a mis en place plusieurs façons de formuler des commentaires, des compliments, des plaintes ou des suggestions. Nous sommes ouverts à vos commentaires identifiés ou anonymes au sujet du présent plan et de toute autre question qui vous préoccupe. Veuillez nous en faire part par l'une ou l'autre des méthodes suivantes. Notre équipe de l'expérience client, disponible jour et nuit, accusera réception de vos commentaires et communiquera directement avec vous pour que les mesures nécessaires soient prises et que votre anonymat soit respecté.

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

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

Numéro de téléphone

Ligne directe : 604-207-7077
ATS : 604-207-7070

Adresse postale

C.P. 44638
Comptoir postal de l'aérogare
trafic intérieur de YVR
Richmond, C.-B. V7B 1W2

Courriel

centreserviceclientele@yvr.ca

Nous joindre

<https://www.yvr.ca/fr/contact-us>

Autres formats disponibles

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

Consultation et préparation du Plan

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

En collaboration avec la firme Léger et le Return on Disability Group, nous menons des études sur le parcours des passagers, en nous fondant sur l'expérience des participants handicapés pour mettre

le doigt sur les moments marquants, positifs ou négatifs, qu'ils ont vécus aux différents points de contact de l'aéroport. Nous avons amélioré notre programme de satisfaction des clients, notamment en intensifiant la collecte de données dans l'aérogare afin d'enrichir les données de sondage.

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

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

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



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

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

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

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

Partie 1 : Exigences applicables aux fournisseurs de services de transport

Articles 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10(2), 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17(a), 17(b), 17(d), 17(e), 18, 19(1), 19(2)(a), 19(2)(b), 19(2)(f), 20, 21, 22 et 23

Partie 4 : Exigences applicables aux exploitants de gares

Articles 212(a), 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225(1), 225(2)(a), 226, 227, 228, 229, 230 et 231

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

Nous continuons de mettre en œuvre des solutions innovantes pour améliorer l'accessibilité au-delà des exigences imposées par toute disposition de la réglementation relative à l'accessibilité de l'Office des transports du Canada (OTC), soit le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH) et la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA). Nous mettrons notre Plan d'accessibilité à jour tous les trois ans, publierons des rapports d'étape annuels et mènerons des processus de rétroaction.

Le RTAPH exige la prise en considération des personnes handicapées dans les domaines suivants :

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





Environnement bâti

Environnement bâti

Ce que nous avons réalisé

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

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

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

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



Environnement bâti

Ce que nous avons réalisé (suite)

En 2022, nous avons achevé l'agrandissement de notre aéroport international, un nouvel espace qui concrétise notre engagement envers l'amélioration continue de notre conception d'aéroports et de l'expérience client à YVR. Dans ce nouvel espace se trouvent un nombre accru de toilettes privées, une salle d'allaitement, deux nouvelles aires de soulagement pour animaux, une aire de repos, une aire de yoga, une chapelle interconfessionnelle, une variété de sièges et un nouveau type de stations de chargement intégrées aux aires d'attente.

Toutes nos nouvelles toilettes privées comprennent un espace vestiaire muni d'un banc à langer pour adulte. Le nouvel espace de notre aéroport international comprend une toilette avec vestiaire assisté. Cette nouvelle toilette est munie d'un banc à langer réglable en hauteur pour adulte, un système de palan à chenilles, des bras de support rabattables, des barres d'appui verticales et un évier et un distributeur de serviettes en papier accessibles.



Ce que nous cherchons à améliorer

YVR poursuivra l'étude des panneaux d'orientation pour répertorier les possibilités d'amélioration, notamment faire en sorte que les panneaux d'information électroniques présentent des couleurs très contrastées, et améliorer l'orientation vers des services cruciaux comme les aires de soulagement pour animaux. Nous étudierons les possibilités d'amélioration générale de la signalisation, notamment par un examen des pratiques d'excellence en matière de fléchage, de cartes, d'iconographie et de polices de caractères.

Nous cherchons sans cesse des manières de concevoir l'espace dans un souci d'accessibilité. Nous prévoyons notamment ajouter davantage d'espaces peu stimulants pour les sens, de vestiaires accessibles et de mesures pour réduire les distractions ou l'effort de déplacement. Nous sommes conscients que toutes les aérogares pourraient bénéficier d'espaces plus calmes qui peuvent servir à apaiser la surstimulation sensorielle et mieux répondre aux besoins de communication personnelle. Nous avons récemment ouvert un espace de ce type dans la zone des départs de l'aérogare internationale, après le contrôle de sécurité, et nous comptons répertorier les possibilités de futurs emplacements en 2023. Cela fait, nous commencerons la conception des nouveaux espaces en vue d'une installation en 2024-2025. Nous solliciterons l'avis de personnes vivant avec un handicap pour évaluer l'éclairage et d'autres aspects importants de leur conception, afin de pouvoir offrir le meilleur lieu possible à nos clients.

En 2023, nous avons installé un nouveau type de prises de chargement accessibles dans les aires d'attente de l'aérogare internationale. Nous comptons maintenant définir des emplacements dans les zones des départs des vols intérieurs et à destination des États-Unis afin d'élargir ce programme.

Nous avons amorcé la tâche d'adapter les surfaces de plancher de l'aéroport. En effet, parmi les commentaires que nous recevons, certains mentionnent que les tapis nuisent aux aides à la mobilité, ralentissent le roulement des valises et créent une distraction visuelle. Nous prévoyons passer en revue diverses solutions de plancher et étudier ou mettre à l'essai un concept de « chemin à l'intérieur du chemin » afin de déterminer la meilleure approche pour faciliter les déplacements pour tous.

En 2024, YVR poursuivra son plan d'amélioration des guichets de dépôt de bagages en libre-service dans l'aérogare des vols intérieurs. Le nouveau type de guichets de dépôt de bagages sera plus accessible et facile à utiliser pour tous nos clients.

Nous poursuivrons notre collaboration avec nos partenaires de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) et des Services de protection des frontières et de la douane américaine (USCBP) afin de trouver des façons de faciliter le passage des personnes handicapées au contrôle de sécurité et à la frontière.

Environnement bâti

Ce que nous cherchons à améliorer (suite)

En collaboration avec nos compagnies aériennes et nos agences partenaires, nous avons introduit en 2022 une nouvelle technologie (YVR EXPRESS) qui réduit les temps d'attente aux points de contrôle de sécurité et crée une expérience plus prévisible pour nos clients. En 2023, nous avons élargi la disponibilité de ce service, maintenant offert aux départs des vols intérieurs, des vols internationaux et des vols vers les États-Unis. Le service permet aux clients de fixer une heure précise pour accéder au contrôle de sécurité et éviter de faire la queue pour passer au contrôle de sécurité.

Également en 2023, nous ajouterons deux cabines d'allaitement dans l'aérogare des vols intérieurs pour répondre aux besoins des mères qui allaitent dans tous les secteurs de l'aéroport. Ces cabines seront à la disposition de tous les parents en quête d'intimité ou d'espace privé durant leur passage à YVR.

En 2023, nous continuerons d'échanger avec notre communauté afin d'évaluer de plus près la convivialité

de nos bornes libre-service. YVR publiera une demande de propositions pour une nouvelle borne de stationnement libre-service en 2023, en vue de remplacer toutes les bornes existantes en 2024.

En 2023, nous mettrons la main finale aux plans de conception et d'installation d'un bouton d'assistance supplémentaire dans la zone de débarquement des départs des vols vers les États-Unis afin d'améliorer l'accès et d'offrir davantage d'options pour contacter notre équipe d'assistance aux zones de débarquement.

Nous continuerons d'installer des boutons d'ouverture automatique aux portes de toutes les toilettes privées existantes. Ce projet pluriannuel vise à faciliter l'accès à nos toilettes privées pour tous nos clients. Toutes les nouvelles toilettes doivent obligatoirement être munies d'un bouton d'ouverture automatique.





Technologies de l'information
et des communications (TIC)

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Ce que nous avons réalisé

YVR est déterminée à répondre aux besoins de communication des personnes handicapées. Notre site Web est conforme au niveau AA des WCAG 2.0, mis à la disposition du public et conçu dans le respect des exigences d'accessibilité, y compris pour les utilisateurs de technologie adaptée. La conformité de notre site Web fait l'objet d'une surveillance constante et d'audits de tierce partie. Nous consultons des personnes handicapées au sujet de leurs besoins particuliers et de leurs préférences en matière d'accès à l'information afin de nous assurer de fournir l'information dans un format compatible avec leurs technologies adaptées. Il peut s'agir notamment de lecteurs d'écran, de logiciels de synthèse texte-parole ou d'autres outils qui aident les personnes handicapées à lire et à comprendre l'information électronique.

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

Dans les aérogares, notre système d'annonces publiques offre des formats audio et visuel, tandis que les panneaux d'orientation présentent des couleurs très contrastées et un langage simple. Grâce à notre système de notification mobile, les passagers peuvent recevoir des nouvelles de leur vol par message texte ou courriel.

Nous offrons aussi ces renseignements sous d'autres formes, comme les courriels à gros caractères ou en braille, aux personnes qui le

demandent. Nous avons également recours à la technologie pour offrir d'autres options d'orientation et de communication inclusives.

Voici quelques-uns des services offerts :

- Aira, un service d'interprétation visuelle grâce auquel les personnes aveugles ou malvoyantes peuvent communiquer avec des agents dûment formés qui les aident à s'orienter seuls ou à interpréter les messages visuels. L'accès à Aira est gratuit à YVR, sans limite d'utilisation.
- Des systèmes de boucle auditive, qui aident les personnes qui portent des prothèses auditives. La boucle auditive émet un signal sans fil que reçoit la prothèse auditive lorsqu'elle est réglée à « T » (telecoil, ou boucle d'induction). Nous mettons des boucles auditives à la disposition des clients à tous les comptoirs d'information de nos aérogares.
- Annonces publiques – partout dans l'aéroport, toutes les annonces peuvent être reçues en format audio ou visuel. Le système d'annonces visuelles permet aux passagers de voir les messages audio sur nos écrans.
- Ligne de dépannage linguistique et services de traduction – nous offrons les services d'interprètes en langue des signes et la possibilité de communiquer dans plus de 240 langues, y compris la langue des signes américaine, en tout temps.

Les membres de la communauté des personnes handicapées nous ont confirmé l'efficacité de nos canaux de médias sociaux et se disent heureux que nous acceptions toujours les commentaires en personne, au téléphone, par courriel et par écrit. Lorsque nous recevons des commentaires constructifs, nous veillons à les transmettre au service concerné afin que des mesures soient prises s'il y a lieu.

Ce que nous cherchons à améliorer

En 2023, nous mènerons des essais en situation réelle afin de vérifier que nos méthodes d'information publique respectent les exigences actuelles et soient conviviales. Nous chercherons notamment :

- À vérifier que le matériel utilisé est compatible avec plusieurs technologies adaptées et que les formulaires à remplir sont présentés dans l'ordre requis.
- À fournir des descriptions textuelles pour accompagner les tableaux et les images.
- À faire en sorte que notre site Web soit accessible aux clients qui utilisent des technologies de lecture d'écran telles que Job Access With Speech (JAWS).
- À tenir à jour la page d'accessibilité de notre site Web et à préparer un plan pour mettre notre site Web à niveau en 2024, en visant une véritable accessibilité fondée sur le niveau AA des WCAG 2.1 et les commentaires reçus de nos clients.

À l'appui des initiatives d'accessibilité, YVR misera davantage sur son jumeau numérique, qui fournit des renseignements en temps réel sur les opérations aéroportuaires, y compris la modélisation de l'optimisation de l'efficacité opérationnelle. En 2024-2025, par exemple, nous étudierons la possibilité d'offrir une visite virtuelle de l'aérogare, dans le modèle tridimensionnel du jumeau numérique de YVR, aux clients ayant des soucis d'accessibilité qui souhaitent se familiariser avec les lieux avant de s'y rendre.

Les équipes du carrefour de l'innovation et des programmes pour les passagers de YVR envisagent une possible collaboration avec de grands organismes d'accessibilité et établissements universitaires pour étudier une éventuelle intégration d'un incubateur d'accessibilité à YVR. En 2023, nous tentons de développer un système de suivi des fauteuils roulants

qui nous permettrait de toujours mettre ces outils d'accessibilité à la disposition des clients. D'autres innovations haute technologie locales sont également à l'examen.

En 2023, en collaboration avec le British Columbia Institute of Technology (BCIT), YVR participe au projet de carte numérique accessible, qui consiste pour les étudiants à créer une couche d'accessibilité à intégrer dans un système de navigation pour donner aux utilisateurs les moyens de se déplacer sans aide dans un environnement intérieur.

Nous veillerons à améliorer notre système de sonorisation en 2023, de façon à ce que les messages communiqués soient clairs, qu'ils soient annoncés par le personnel de YVR ou celui des salons ou des compagnies aériennes. Nous avons entrepris l'examen des annonces publiques pour assurer l'uniformité du niveau sonore et de la fréquence des messages, et nous travaillons avec nos partenaires dans le but de modifier certaines politiques. En 2024, nous nous pencherons sur diverses façons d'utiliser plus largement et régulièrement la messagerie texte et d'autres plateformes afin d'offrir un meilleur choix aux usagers pour recevoir les renseignements de dernière minute, comme les avis d'arrivée, d'embarquement et de changement de porte, normalement diffusés par le système de sonorisation.

En 2023, le système de sonorisation de l'aérogare sud fera l'objet d'une mise à niveau qui améliorera la performance des serveurs, du matériel audio, des logiciels et du système d'exploitation vieillissants. Cette mise à niveau a pour but de jeter les bases d'une future amélioration de l'application d'annonce publique. Nous examinons la possibilité de mettre à l'essai des annonces en langue des signes sur nos écrans. Le plan consiste à mettre la technologie à l'essai à l'aérogare sud en 2023, afin d'évaluer l'expérience client et l'incidence opérationnelle, puis à la déployer dans l'aérogare principale au cours des deux ou trois prochaines années.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Ce que nous cherchons à améliorer (suite)

En 2023, YVR explorera une plateforme d'orientation numérique qui permettra à toutes les personnes, quelles que soient leurs capacités, de se déplacer avec précision à l'intérieur, à l'aide d'un appareil mobile. Nous visons à mettre à l'essai et à évaluer une solution d'orientation en 2024.

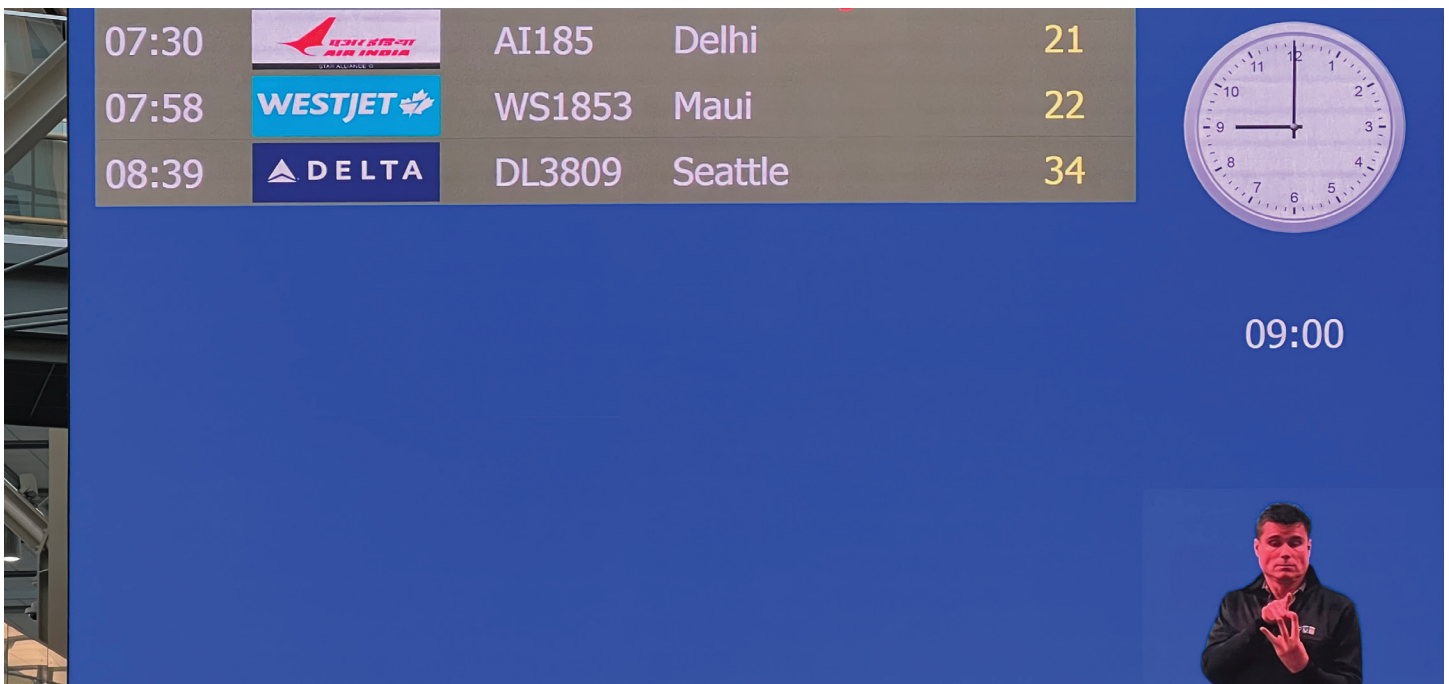
En 2023, nous avons accru le contraste des couleurs de nos écrans d'affichage des informations de vol. Nous procéderons à l'évaluation des écrans numériques restants, en examinant notamment le contraste des couleurs et la grosseur des caractères, dans le but d'apporter des changements qui faciliteront la consultation de notre signalisation numérique.

En 2023, nous allons lancer un nouvel outil de réservation en ligne pour l'assistance aux zones de débarquement. Cet outil facilitera l'obtention d'assistance aux zones de débarquement en offrant aux clients plusieurs options, selon leurs préférences. Les clients peuvent contacter notre centre d'appels en tout temps par téléphone au 604-207-7077, ATS au 604-207-7070 ou courriel à centreserviceclientele@yvr.ca.

Nous ajouterons de nouvelles façons d'informer les gens au sujet des services offerts et nous ne manquerons pas de signaler nos progrès et nos réussites chaque année. Nous présenterons régulièrement à nos partenaires communautaires des exposés sur les améliorations de YVR en matière d'accessibilité.

Voici quelques-uns des projets que nous souhaitons réaliser en 2023 dans un souci de dépasser les exigences minimales :

- Intégrer la langue des signes à notre page d'accessibilité.
- Intégrer à notre site Web une option qui permet à l'utilisateur de régler la taille et le contraste des caractères.
- Planifier l'introduction d'un service de clavardage en direct afin d'améliorer l'inclusivité des communications pour nos clients.
- Planifier une disponibilité élargie de nos appareils d'écoute assistée aux comptoirs d'enregistrement et dans les salles de réunion.





Communications, autres que les TIC

Communications, autres que les TIC

Ce que nous avons réalisé

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

Le programme de formation de YVR a été conçu en collaboration avec des chefs de file du domaine de l'accessibilité et de l'inclusion, dotés à la fois de connaissances pratiques et d'expérience vécue. Notre formation veille à ce que les employés comprennent les grands principes, le langage adéquat et les techniques de communication et d'assistance requises, de façon à s'occuper le mieux possible des passagers, quelles que soient leurs capacités. Nous croyons que tout le monde

a le même droit à une communication efficace qui tient compte de ses réels besoins. Le personnel de YVR qui interagit avec les passagers veille à saisir la nature du handicap de la personne et à en tenir compte.

Pour nous orienter, nous consultons nos partenaires communautaires et nos clients au moyen de sondages et de séances de communication. Les participants se disent reconnaissants de ces efforts, et leurs réponses nous aident grandement à relever les occasions d'amélioration continue.

Pour la traduction et l'interprétation, nous utilisons la ligne de dépannage linguistique, qui donne accès à plus de 240 langues, y compris la langue des signes américaine, en tout temps.



Communications, autres que les TIC

Ce que nous cherchons à améliorer

En 2023 et les années suivantes, nous comptons mieux faire connaître le programme Cordons de tournesol, destiné aux voyageurs ayant un handicap invisible, afin de sensibiliser les clients à son existence et tout le personnel de YVR à la façon de reconnaître et de bien servir les clients qui portent le cordon de tournesol. Le logo du tournesol aide le personnel à repérer les voyageurs ayant un handicap invisible qui pourraient avoir besoin d'assistance. Nous offrirons désormais notre programme de formation aux partenaires de l'aéroport afin qu'ils sachent comment adapter leurs services en accordant plus de patience, d'aide ou d'attention à ces clients durant leur expérience de voyage.

Nous souhaitons améliorer notre façon de communiquer avec les clients que nous aidons et travailler avec les partenaires de l'aéroport pour accélérer la prestation de services d'assistance. Nous continuerons de faire part des commentaires et des occasions d'amélioration des niveaux de

service à tous nos partenaires, en insistant sur les modifications que nous pouvons apporter à nos programmes de soutien pour faire en sorte que les clients ayant des besoins d'accessibilité demeurent avec leur compagnon de voyage à toutes les étapes de leur cheminement dans l'aéroport, en particulier au contrôle de sécurité.

Bien que les comptoirs d'information de YVR soient bien visibles et adaptés aux personnes en fauteuil roulant, ils demeurent très ouverts, ce qui présente des problèmes acoustiques pour certains clients. Nous envisagerons diverses solutions pour rendre la communication plus accessible. Désormais, les membres de notre équipe de l'expérience client seront plus dispersés dans l'aérogare, y compris à l'entrée, dans le but d'améliorer les communications et le service à la clientèle. En 2023, nous augmenterons le nombre d'iPads consacrés à la ligne de dépannage linguistique afin d'améliorer l'accès aux comptoirs d'information et l'accessibilité des communications.





Approvisionnement en biens,
services et installations

Approvisionnement en biens, services et installations

Ce que nous avons réalisé

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

Ce que nous cherchons à améliorer

De nouvelles technologies voient sans cesse le jour. Sans jamais l'oublier, nous continuerons de collaborer avec nos partenaires communautaires pour promouvoir l'accessibilité universelle et nous les inclurons dans les toutes premières étapes de la planification afin de bénéficier de leurs idées. Avant de remplacer nos bornes de stationnement libre-service par des appareils de nouvelle génération, par exemple, nous évaluerons les propositions de concert avec la communauté des personnes handicapées pour nous assurer de leur conformité aux normes de l'Association canadienne de normalisation (CSA).

Au moment de nous procurer du matériel, nous ferons particulièrement attention aux textures, aux couleurs et à la façon de placer le matériel dans l'aéroport, de façon à réduire les difficultés sensorielles et à améliorer l'ergonomie. En 2023, nous sensibiliserons nos détaillants locataires au caractère inclusif de l'adoption de terminaux de paiement accessibles.

Nous chercherons en outre davantage d'entreprises sociales pour fournir des services et des biens provenant de diverses communautés, y compris des entreprises détenues par des femmes, des Premières nations ou des personnes handicapées.



Conception et exécution de programmes et de services

Conception et exécution de programmes et de services

Ce que nous avons réalisé

À YVR, nous cherchons à mieux faire connaître les programmes et les services que nous mettons en œuvre pour créer un aéroport équitable, respectueux et sans obstacle pour tous. Pour cela, nous devons notamment échanger avec nos partenaires communautaires, des experts-conseils en accessibilité et inclusion, les équipes internes et les fournisseurs de services, y compris les compagnies aériennes, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA), les Services de protection des frontières et de la douane américaines (USCBP) et l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), pour concevoir et exécuter ensemble les programmes et les services.

En collaboration avec nos partenaires communautaires, nous avons offert des visites d'accessibilité pour aider les personnes à vivre une expérience de voyage bien préparée, avec assurance et aisance, de l'enregistrement à l'embarquement en passant par le contrôle de sécurité et la localisation de leur porte d'embarquement. Cette visite donne aux clients l'occasion de se familiariser avec les lieux avant le jour du voyage.

Nos équipes sont en place pour aider, que ce soit au comptoir d'information ou dans les zones de débarquement. Notre nouvelle équipe de l'expérience client est disponible en tout temps. Notre équipe de bénévoles en veste verte, en place depuis 1989, compte aujourd'hui 320 personnes. Déterminés à créer une expérience accueillante et positive, ces bénévoles sont souvent le premier point de contact des clients qui arrivent à YVR.

Nous sommes fiers d'annoncer qu'en 2023, YVR a reçu le prix Proche allié Alzheimer, catégorie des grandes organisations, pour ses initiatives d'accueil et le travail réalisé en soutien aux personnes touchées par la maladie d'Alzheimer. Parmi ces initiatives figurent :

- Des études de cartographie des déplacements des passagers à l'intention de personnes qui vivent avec la maladie d'Alzheimer.
- Une formation de sensibilisation au programme Cordons de tournesol, destiné aux voyageurs ayant un handicap invisible, à l'intention du personnel et des partenaires de l'aéroport, y compris les compagnies aériennes et le personnel de sécurité.
- La participation au groupe de travail de l'Institut de recherche LIFE de l'Université d'Ottawa sur les expériences de voyage aérien des passagers qui vivent avec un trouble cognitif ou la maladie d'Alzheimer.
- Des ateliers de sensibilisation en collaboration avec la Société Alzheimer de la Colombie-Britannique et Canada proche allié Alzheimer.

Nos études en situations réelles, menées en collaboration avec des membres de la communauté des personnes handicapées, nous aident à améliorer nos livrables et à faire en sorte que tous puissent bénéficier de nos programmes et services. La cartographie des déplacements des passagers nous a procuré des données d'une incroyable richesse, grâce auxquelles nous avons pu trouver de nouvelles façons d'améliorer l'orientation des clients, les outils numériques, l'assistance aux zones de débarquement, notre site Web, les communications, l'information, la sécurité, les bornes, les commerces de détail et les services à la clientèle. Ces renseignements nous sont essentiels pour faire en sorte que tous puissent bénéficier de nos programmes et services. Les commentaires reçus dans tous nos canaux sont cruciaux pour le développement de notre plan et de l'expérience que nous offrons.

Conception et exécution de programmes et de services

Ce que nous cherchons à améliorer

YVR prévoit rédiger une politique officielle de consultation de la communauté des personnes handicapées en 2023. Cette politique aura pour but d'énoncer les modèles les plus appropriés pour échanger avec les organisations et associations de personnes handicapées, les élus, les législateurs et le public, et au sein de ces entités, en ce qui concerne les initiatives de YVR.

En 2023 et les années suivantes, nous souhaitons promouvoir nos programmes d'accessibilité de façon proactive, à l'intérieur comme à l'extérieur de YVR, y compris le programme Cordons de tournesol, décrit ci-dessus, et l'assistance aux zones de débarquement. Nous voulons également solliciter la contribution de nos partenaires communautaires pour donner de la formation supplémentaire destinée à nos bénévoles en veste verte et à notre équipe de l'expérience client, pour les aider à acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour servir notre clientèle. L'effectif de notre équipe de l'expérience client sera élargi par des embauches saisonnières afin de mieux accompagner nos clients pendant les mois de forte affluence.

En 2023, nous augmenterons de 45 % le nombre de nos fauteuils roulants afin que les clients aient plus de facilité à en trouver rapidement, et nous les placerons à des endroits stratégiques, près des entrées, pour en faciliter l'accès. Nous les munirons de dispositifs de suivi qui nous aideront à améliorer et à moderniser notre service en rendant les fauteuils roulants faciles à trouver et nos équipes plus efficaces. Nous avons en outre entrepris d'examiner différentes façons d'améliorer le transport des clients à l'intérieur de l'aérogare. Nous aurons des entretiens avec les compagnies de covoiturage et de taxi pour leur faire connaître l'emplacement des aires de débarquement.

En 2023, nous réviserons le matériel de formation de nos employés afin d'insister davantage sur l'importance de demander aux clients leurs préférences en matière d'assistance durant le parcours, au lieu de présumer. Nous offrirons aux employés une formation supplémentaire pour mieux leur faire connaître notre trousse documentaire sur l'autisme, afin de les aider à développer leur capacité à repérer et à aider les personnes sur le spectre de l'autisme.

En 2023, nous lancerons une page Web et une série de vidéos sur la neurodiversité, dans le but d'aider les passagers sur le spectre de l'autisme et leur famille. En 2023, nos équipes de l'expérience client, de premiers répondants et du service d'incendie et de sauvetage suivront une formation de sensibilisation à l'autisme donnée par le Pacific Autism Family Network (PAFN).

En 2023 et les années suivantes, nous poursuivons notre programme de visite de l'aéroport, en collaboration avec nos partenaires communautaires, accueillant des clients qui souhaitent se familiariser avec l'expérience de l'aéroport et apprendre à s'y retrouver avec assurance.

Conception et exécution de programmes et de services

Ce que nous cherchons à améliorer (suite)

À compter de 2023, YVR se soumettra au processus d'accréditation du Conseil international des aéroports dans le cadre du Programme d'accréditation pour l'amélioration de l'accessibilité, qui fournit une voie d'amélioration continue pour les aéroports en ce qui concerne l'accessibilité et les passagers handicapés.

En 2023, nous avons demandé à notre comité de la planification des mesures d'urgence de créer des scénarios de simulation d'exercices d'urgence, sur papier et à grande échelle, avec des organisateurs, en veillant à y inclure toutes les personnes, quelles que soient leurs capacités. Nous nous efforcerons

d'augmenter le nombre d'employés compétents capables d'aider les clients en cas d'intempéries ou de problèmes opérationnels, afin d'assurer la disponibilité de services et d'assistance supplémentaires pour répondre aux besoins d'accessibilité.

Nous continuerons de créer des expériences équitables et sans obstacle qui répondent à tout un éventail de besoins d'accessibilité, et de travailler à repérer et à combler les lacunes de communication. Dans l'évaluation de nos services, nous continuerons de poser aux clients deux questions essentielles à propos de nos programmes et de leur expérience : qu'est-ce qui a bien fonctionné, et que pourrions-nous améliorer?





Transports

Transports

Ce que nous avons réalisé

Toutes les installations de stationnement de YVR comprennent des espaces de stationnement accessibles aux personnes handicapées (munies d'un permis valide), qui offrent une plus grande largeur de stationnement, à proximité des aéroports. Dans les espaces accessibles à l'étage des départs, les passagers disposent de 15 minutes pour débarquer. Nous avons reçu des commentaires favorables au sujet du nombre d'espaces de stationnement en libre-service et de leur emplacement. Partout dans l'aéroport, nous avons installé des sièges pour que les passagers puissent se reposer aussi souvent qu'ils le souhaitent durant leur parcours.

YVR a conclu des ententes avec plusieurs fournisseurs pour offrir des services de transport accessibles aux passagers qui se rendent à l'aéroport ou en reviennent. Parmi ces fournisseurs figurent des compagnies de taxi, la navette gratuite qui dessert l'aéroport sud et les navettes de la Canada Line, les entreprises de location de voitures et les stationnements jetSet et Value Long Term Lot. Dans les zones de débarquement, nous offrons aussi des services d'assistance aux clients qui utilisent d'autres modes de transport.

Ce que nous cherchons à améliorer

Nous cherchons des moyens d'offrir davantage d'options d'assistance aux clients qui doivent franchir de longues distances entre la zone de débarquement, les aires de contrôle de sécurité et les portes d'embarquement ou d'arrivée. Nous souhaitons notamment informer plus précisément les clients du temps nécessaire pour se déplacer d'un endroit à l'autre de l'aéroport, tout en prévoyant suffisamment d'aires de repos sur le parcours. Nous devons en outre nous doter des moyens d'anticiper les répercussions d'une panne d'escalier roulant ou d'ascenseur sur les clients, et d'y réagir en apportant l'aide supplémentaire requise.

Nous avons reçu des commentaires sur l'expérience offerte par les compagnies de covoiturage et de taxi, ainsi que des suggestions d'amélioration. Nous prévoyons discuter avec les fournisseurs de services afin de leur faire connaître l'emplacement des zones de débarquement où nous offrons le service d'assistance.

Nous devons aussi discuter avec les fournisseurs de transport terrestre, en collaboration avec nos partenaires communautaires, afin de les sensibiliser aux besoins des clients qui voyagent avec un animal d'assistance et faire en sorte qu'aucun client de YVR ne se voit refuser l'accès au transport en raison de leur un animal d'assistance.

En 2023, nous prévoyons ajouter davantage de renseignements sur la page d'accessibilité de notre site Web afin d'annoncer clairement que le service d'assistance aux zones de débarquement couvre également le quai de la Canada Line. Nous allons aussi lancer un nouvel outil de réservation en ligne pour l'assistance aux zones de débarquement.

Enfin, nous établirons de nouveaux emplacements pour les panneaux indicateurs et l'affichage de renseignements sur le service de navette entre YVR et les stationnements de longue durée.

...CONSULTATION FOR
NORTH RUNWAY
SA



...OVER
INTERNATIONAL
REPORT

RUNWAY END SAFETY AREAS (RESAS) AT Y
WHAT ARE RESAS?



RESA is a specialized area at the end of a runway. In the unlikely event of an undershoot or overrun, RESAs provide a safety net for pilots and crew from injury and the aircraft from damage. RESAs also provide more ease of access for emergency services.

... RESAS?



... YVR. YVR is proactively addressing the need for a RESA of 200 metres, which is



Consultations

Consultations

Ce que nous avons réalisé

Nous soutenons entièrement les personnes handicapées et sommes heureux de les inclure et de profiter de leur vécu dans la planification et l'exploitation de nos installations. Nous nous entretenons avec des experts-conseils en accessibilité, des fournisseurs de services et des partenaires, et continuons à travailler directement avec la communauté des personnes handicapées afin de concevoir la meilleure expérience aéroportuaire pour tous.

YVR recourt à divers types d'études pour connaître le degré de satisfaction de ses clients quant à leur expérience aéroportuaire. Autrefois, ces études consistaient à sonder l'opinion des passagers aux portes et aux carrousels, à propos de l'ensemble de leur expérience à YVR. En 2022, nous avons décidé d'améliorer notre façon de recueillir des commentaires. Nous avons d'abord augmenté la fréquence des sondages, ainsi que leur nombre, afin de recueillir l'opinion d'un plus large échantillon de clients et d'approfondir notre compréhension de leur expérience.

Nous avons aussi commencé à segmenter la clientèle et à mener des études de cartographie des déplacements qui nous aident à être plus proactifs et à mieux tenir compte de l'expérience vécue des clients au moment de concevoir l'aérogare et ses processus. Nous cherchons essentiellement à créer un environnement accueillant et inclusif pour tous les clients, en reconnaissant que les solutions d'accessibilité évoluent constamment, parallèlement aux besoins de nos clients et de nos employés. Pour élaborer le présent plan triennal, YVR a profité d'idées et de recommandations tirées des sources suivantes :

- Deux séances de consultation en ligne avec la communauté des personnes handicapées, y compris :
 - La Société Alzheimer de Colombie-Britannique
 - Le Canucks Autism Network (CAN)
 - L'Association canadienne pour la santé mentale
 - L'Institut national canadien pour les aveugles (INCA)
 - La Pacific Assistance Dogs Society (PADS)
 - La Fondation Rick Hansen
 - Spinal Cord Injury – British Columbia (SCI BC)
 - Centraide Colombie-Britannique
 - Universal Access Design
 - Le Wavefront Centre for Communication Accessibility
- Des discussions de suivi individuelles avec l'INCA et les experts-conseils en accessibilité de YVR
- Les résultats de nos études de cartographie des déplacements des passagers
- Un sondage sur la satisfaction des clients
- Les plans de dotation et des divers services

Les partenaires communautaires ci-dessus ont également été invités à examiner et à commenter la version préliminaire du plan.

Consultations

Ce que nous cherchons à améliorer

Dans une perspective d'avenir, comme nous le signalons dans la section Conception et exécution de programmes et de services, YVR prévoit rédiger une politique officielle de consultation avec la communauté des personnes handicapées et neurodivergentes en 2023. Cette politique aura pour but de définir les modèles actuels et potentiels pour échanger avec les organisations et associations de personnes handicapées, les élus, les législateurs et le public, et au sein de ces entités, en ce qui concerne les initiatives de YVR.

Nous continuerons d'incorporer les principes de la conception universelle à la planification et à l'exécution de nos activités de consultation. Nous approcherons des membres de la communauté des personnes handicapées dès le début du processus de consultation pour savoir de quels outils ou arrangements ils ont besoin pour participer pleinement, par exemple divers formats de documents accessibles, des lieux accessibles ou la présence de personnel ou de bénévoles pour aider les participants.

Nous chercherons en outre d'autres occasions d'inclure les personnes handicapées, les Autochtones et d'autres communautés issues de la diversité dans nos consultations, et examinerons de nouvelles méthodes pour entrer en contact avec d'autres communautés de personnes handicapées afin de nous assurer de prendre en compte tout le spectre des besoins de chaque communauté.

Nous avons récemment lancé Copilotes YVR, une communauté en ligne où les clients et la communauté peuvent approfondir certains sujets et collaborer pour concrétiser des idées ou de nouveaux concepts que l'aéroport pourrait mettre à l'essai. Pour en savoir plus sur Copilotes YVR, visitez le <https://www.yvr.ca/fr/yvr-copilots>.



Emploi :
Objectif axé sur les gens

Emploi : Objectif axé sur les gens

Le personnel est au cœur de nos activités et essentiel à notre stratégie, qu'il s'agisse de nos employés directs ou des employés de nos partenaires commerciaux de Sea Island. Nous continuons à travailler à l'alignement de nos valeurs, de nos comportements et de notre proposition de valeur pour les employés, afin de créer une main-d'œuvre qui reflète la diversité de notre communauté et un environnement de travail qui répond aux besoins de plusieurs générations, et nous adapter à l'évolution des attentes quant à notre façon de travailler qui découle de la pandémie.

Nous nous efforçons de créer une culture dans laquelle chaque personne est vue, peut s'exprimer et est écoutée. Notre stratégie intégrée en matière de diversité, d'inclusion et d'appartenance s'appuie sur les enseignements du passé et s'adapte à l'avenir. Elle est axée sur la stratégie « À YVR, nous avons tous notre place ». Notre approche intègre la collectivité, les passagers, les employés et la gestion de l'offre, et soutient la collaboration en vue de créer une forte culture d'appartenance, non seulement au sein de l'Administration de l'aéroport, mais aussi dans la communauté des employeurs de YVR.

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

Nous accueillons les demandes d'emploi de tous les candidats qualifiés, y compris les femmes, les Autochtones et les personnes handicapées. Nous invitons les candidats à signaler leur appartenance à un ou plusieurs des groupes désignés pour aider notre équipe à combler les lacunes du point de vue de la diversité. Les candidats peuvent demander des mesures d'adaptation tout au long du processus de sélection et pendant la durée de leur emploi à YVR. Nous partageons nos offres d'emploi, y compris pour les postes de stagiaires et les emplois d'été, avec nos partenaires afin d'accroître les chances des groupes issus de la diversité.

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

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

Emploi : Objectif axé sur les gens

En 2022, YVR a créé un nouveau poste, celui de principal spécialiste de l'accessibilité et de l'inclusion, intégré à l'équipe des programmes pour passagers. La principale tâche associée à ce poste consiste à faire en sorte que nous répondions proactivement aux besoins de nos clients et que nous collaborions directement avec la communauté pour créer nos plans et agir de manière à offrir un véritable accès inclusif à tous nos points de contact.

En 2023, nous inaugurerons un camion-café en partenariat avec le Pacific Autism Family Network (PAFN), pour créer des possibilités de formation et d'emploi aux personnes autistes.

En 2024, nous intégrerons de la signalisation tactile et en braille à toutes les salles de réunion.

YVR est déterminée à faire en sorte que ses employés suivent la formation nécessaire pour

servir le mieux possible les personnes handicapées, conformément à ses obligations en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*. Dans le cadre de cet engagement, YVR veillera à ce que ses fournisseurs de services et ses entrepreneurs connaissent leurs obligations en vertu de la Loi s'ils doivent interagir avec des personnes handicapées.

Tout le personnel de YVR doit suivre une formation de sensibilisation aux handicaps pour pouvoir servir des personnes handicapées. Le programme de formation vise particulièrement les employés qui ont des interactions avec les voyageurs. Notre programme se caractérise par un apprentissage expérientiel, appuyé par du matériel éducatif. Les nouveaux employés suivent cette formation dans le cadre de leurs activités d'accueil et d'orientation, tandis que les employés actuels suivent un cours de recyclage tous les trois ans ou chaque fois que des changements sont apportés.





Ce que nous ferons

Ce que nous ferons

Mesurer notre réussite

Pour renforcer notre Plan d'accessibilité en vue d'en arriver à un accès universel, il est essentiel de mesurer nos résultats. Les données et les applications numériques nous renseignent sur les besoins d'accessibilité et éclairent les processus décisionnels. À l'égard de la communauté, nous adoptons une approche globale et orientée vers l'avenir qui offre une approche stratégique élargie pour un aéroport inclusif.

Chaque année, nous inviterons nos partenaires communautaires et nos clients à nous dire ce qu'ils pensent de nous, et nous intégrerons leurs commentaires à nos rapports d'étape et à notre prochain cycle de planification triennal.

En collaboration avec les compagnies aériennes, nous veillerons à prendre des décisions éclairées et mutuellement profitables, dans le respect de la réglementation, et nous continuerons à faire appel aux fournisseurs de services (notamment l'ACSTA, l'US-CBP et l'ASFC) pour améliorer le contrôle des voyageurs, réduire les temps d'attente et tirer parti des capacités existantes et des technologies émergentes. La planification et les échanges avec nos partenaires communautaires nous fourniront un éclairage propre à améliorer la prise de décisions et à renforcer notre accessibilité, de manière à faire de YVR une expérience de calibre mondial pour tous.





Annexes

Annexes

La Loi canadienne sur l'accessibilité

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

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

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

Les principes de la conception universelle

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

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

Voici un résumé des principes de la conception universelle¹ :

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

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

Annexes (suite)

Les principes de l'accessibilité

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

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

Lexique

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

Obstacle :

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

Handicap :

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

