



**PLAN D'ACCESSIBILITÉ**  
**de la Victoria Airport Authority**  
2024 à 2027

# Table des matières

<b>Généralités</b>	<b>3</b>
<b>Reconnaissance des territoires</b>	<b>5</b>
<b>Énoncé d’accessibilité</b>	<b>6</b>
<b>Notre aéroport</b>	<b>7</b>
<b>Notre plan d’accessibilité</b>	<b>9</b>
<b>Consultation</b>	<b>10</b>
<b>Sept secteurs d’intervention en matière d’accessibilité</b>	<b>12</b>
1. Emploi	13
2. Technologies de l’information et des communications (TIC)	14
3. Communications (autres que les TIC)	16
4. Prestation de biens, de services et d’installations	17
5. Conception et prestation des programmes et des services	18
6. Transport	21
7. Environnement bâti	22
<b>Plan d’action 2024 à 2027</b>	<b>26</b>
Passerelle vers l’accessibilité	26
<b>Règlements pertinents relatifs à l’accessibilité</b>	<b>28</b>

La forme masculine utilisée dans le Plan d’accessibilité désigne les personnes de tous les genres. Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d’alléger le texte.

Le Plan d’accessibilité a été élaboré par la Victoria Airport Authority avec l’appui de ProHara Accessibility Inc.

# GÉNÉRALITÉS

Que vous soyez un passager, un employé ou une personne qui souhaite demander un autre format accessible du présent Plan d'accessibilité ou qui souhaite formuler de la rétroaction au sujet du présent Plan d'accessibilité, d'un obstacle rencontré ou d'une expérience d'accessibilité à l'Aéroport international de Victoria (YYJ), veuillez communiquer avec nous en utilisant nos coordonnées ci-dessous.

Vous pouvez nous dire qui vous êtes ou rester anonyme. Quel que soit votre choix, nous avons hâte d'avoir de vos nouvelles, et nous vous enverrons un accusé de réception en utilisant la méthode que vous avez utilisée pour communiquer avec nous (à moins qu'il ne soit envoyé de façon anonyme sans aucune mention de la façon de communiquer avec vous), et nous engageons à vous répondre rapidement.

Notre agent responsable de l'expérience des passagers et des programmes examinera et conservera tous les dossiers de rétroaction.



## Médias substituts

Sur demande, en utilisant les **coordonnées** à la page suivante, nous pouvons vous fournir les documents suivants en médias substituts (p. ex., imprimé, gros caractères, braille, audio ou un format électronique compatible avec la technologie adaptée) :

- le présent plan d'accessibilité.
- notre processus de rétroaction.

## Processus de rétroaction

Servez-vous de nos **coordonnées** à la page suivante si vous souhaitez nous communiquer de la rétroaction au sujet de l'un des éléments suivants :

- le présent Plan d'accessibilité, y compris la façon dont nous le mettons en œuvre.
- notre processus de rétroaction.
- les obstacles que vous avez pu rencontrer dans notre aéroport.

# Coordonnées

Communiquez avec nous au moyen du formulaire affiché sur notre site Web, par courriel, par téléphone ou par la poste, ou encore par l'intermédiaire des liens menant aux chaînes de médias sociaux de notre site Web, comme indiqué ci-dessous :

**Agent responsable de l'expérience des passagers et des programmes  
Sécurité et Exploitation à l'aérogare**

**Adresse postale :**  
1640, boulevard Electra  
Pièce 201  
Sidney (C.-B.) V8L 5V4

**Courriel :**  
accessibility@yyj.ca

**Numéro de téléphone :**  
250-953-7535

## Liens vers les médias sociaux

[@AéroportInternationaldeVictoria](#)

[@Fly\\_YYJ\\_FR](#)

[@yyjairport/?hl=fr](#)





# RECONNAISSANCE DES TERRITOIRES

**Nous souhaitons reconnaître que la Victoria Airport Authority exerce ses activités sur le territoire non cédé du peuple W̱SÁNEĆ dont la relation historique avec la terre se poursuit jusqu'à ce jour.**

Nous nous engageons à renforcer davantage nos relations avec les Premières Nations Tseycum, Tsartlip, Tsawout, et Pauquachin grâce à un partenariat de collaboration au sein des activités et des développements futurs de l'aéroport.

# ÉNONCÉ D'ACCESSIBILITÉ

À l'Aéroport international de Victoria, nous croyons que chaque passager mérite de vivre une expérience de voyage chaleureuse, efficace et harmonieuse. Notre équipe croit que nos employés méritent un milieu de travail accueillant, où les employés, y compris ceux ayant un handicap, peuvent s'épanouir et apporter leur contribution. Nous voulons satisfaire aux besoins de nos passagers et de nos employés, surpasser les attentes placées en nous et prioriser l'accessibilité et l'inclusion dans tout ce que nous faisons, et ainsi établir de nouveaux repères et apporter des solutions novatrices, dans la mesure du possible.



**« À l'Aéroport international de Victoria, nous nous efforçons à faire en sorte que l'expérience aéroportuaire soit plus conviviale, plus sécuritaire et meilleure pour tout le monde. »**

Découlant de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, notre travail est fondé sur le principe de « rien sans nous », c'est-à-dire que nous sommes déterminés à consulter les personnes qui ont une expérience vécue et à tisser des liens avec elles. L'opinion de nos employés, de nos passagers, de nos groupes de personnes ayant un handicap et de nos organismes communautaires nous tient à cœur, et nous continuerons à les impliquer de façon véritable à notre parcours d'accessibilité.

Nous voulons continuer d'être un chef de file et un innovateur en matière d'accessibilité pour les petits aéroports et de fournir à notre communauté des espaces et des services accessibles et universels qui rendent notre aéroport plus convivial, plus sécuritaire et meilleur pour tout le monde.

Je vous prie d'agréer mes salutations les meilleures.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Elizabeth M. Brown'.

Elizabeth M. Brown  
Présidente et cheffe de la direction  
Victoria Airport Authority

# NOTRE AÉROPORT

## Faits sur l'aéroport

L'Aéroport international de Victoria (YYJ) est le onzième aéroport le plus fréquenté du Canada et accueille annuellement 1,9 million de passagères et passagers. Nous visons à offrir un aéroport sûr, sécuritaire, durable et efficace et nous sommes fiers de créer de la prospérité pour notre région en reliant le Grand Victoria au reste du monde.

Nous sommes situés à environ 25 kilomètres au nord de Victoria, en Colombie-Britannique, et notre aérogare est assez petite pour être ultra-pratique et très moderne. Au cours des dernières années, nous avons réalisé d'importants travaux d'amélioration et de modernisation à l'aéroport, et d'autres auront lieu prochainement! YYJ a été classé parmi les dix aéroports les plus appréciés au monde par CNN Travel et a remporté le prix du meilleur aéroport régional en Amérique du Nord décerné par le Conseil international des aéroports en 2012, 2014 et 2020.

## Division des responsabilités

C'est depuis le 1<sup>er</sup> avril 1997 que la Victoria Airport Authority (VAA) gère les activités à YYJ au nom des communautés environnantes.

**Pour satisfaire aux besoins divers des passagers et des employés, la VAA est responsable de ce qui suit :**

- Embaucher et gérer les effectifs de la VAA.
- Guider et intégrer d'autres organismes.
- Développer et maintenir un environnement bâti accessible avec des commodités et des services, y compris :
  - Stationnement public
  - Programme récompensé d'aide en bordure de trottoir
  - Infrastructure, p. ex., kiosques, toilettes, aires de soulagement pour animaux
  - Fourniture de fauteuils roulants et délivrance de laissez-passer d'escorte aux personnes de soutien
- Élaborer des programmes, des technologies, des services et des installations accessibles.

Au nombre des partenaires de la VAA, on trouve les compagnies aériennes, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA), l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) ainsi que de nombreux autres fournisseurs de services contractuels.

## Responsabilités de nos partenaires :

- Les compagnies aériennes fournissent de l'aide à la mobilité et accompagnent les passagers tout au long du processus d'enregistrement, jusqu'à la porte d'embarquement et à bord pour les départs ainsi que lors des arrivées, de l'avion à la zone de récupération des bagages et jusqu'à leur récupération.
- Les compagnies aériennes s'assurent de la manutention et du chargement appropriés des bagages et des aides à la mobilité afin de garantir leur arrivée en toute sécurité et dans les délais impartis à destination.
- L'ACSTA assure le contrôle de sécurité.
- L'ASFC assure les services douaniers.
- Les partenaires des services de restauration et des services de détail enrichissent l'expérience globale à l'aéroport.
- Les fournisseurs de services contractuels s'occupent également d'autres composantes de l'aide aux passagers, des services de stationnement et du service à la clientèle.

## Faits saillants de nos réalisations en matière d'accessibilité au cours des cinq dernières années :

- 2021 – L'Aéroport international de Victoria (YYJ) obtient la certification OR en matière d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen, **communiqué** →
- 2021 – Our award-winning Curbside Assistance Program from Tourism Vancouver Island (Notre programme d'aide en bordure de trottoir reçoit un prix de Tourism Vancouver Island), **communiqué** →
- 2023 – Plus de 100 personnes ont pris part aux répétitions avant vol à l'occasion des activités organisées dans le cadre du mois de l'acceptation de l'autisme, **communiqué** →
- 2023 – Launched Sensory Resource Kit (Lancement de la trousse de ressources sensorielles), **communiqué** →
- 2024 – Élaboration d'une formation en ligne sur l'accessibilité dans le cadre du programme de formation en accessibilité dans les aéroports canadiens
- 2024 – La Victoria Airport Authority se classe parmi les meilleurs employeurs de la C.-B., **communiqué** →
- 2024 – L'Aéroport international de Victoria lance l'initiative MagnusCards en faveur de l'accessibilité, **communiqué** →



# NOTRE PLAN D'ACCESSIBILITÉ

Le présent Plan d'accessibilité se veut une feuille de route qui vise à créer et assurer une accessibilité efficace pour chaque passager et chaque employé. Il a été préparé dans le respect de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* ainsi que ses principes et règlements, et de la *Loi sur les transports au Canada (LTC)*.

Le présent Plan d'accessibilité décrit les mesures que nous prendrons pour identifier, prévenir et éliminer les obstacles au cours des trois prochaines années et explore nos engagements à court et à long terme pour améliorer l'accessibilité aujourd'hui et à l'avenir. Nous fournirons des rapports d'avancement chaque année au cours des deux prochaines années pour vous tenir au courant de notre parcours, puis nous présenterons un nouveau plan en 2027.

**À YYJ, l'accessibilité et l'inclusion sont ce qui nous lie à notre communauté et nous donne la capacité d'écouter et de nous montrer proactifs dans nos efforts pour rendre notre aéroport meilleur pour tout le monde.**



# CONSULTATION

Au cours de la préparation du présent Plan d'accessibilité, les mesures suivantes ont été prises pour nous assurer de consulter de façon véritable et accessible les passagères et passagers ayant un handicap, nos partenaires de défense des intérêts et des droits, notre communauté et les membres de notre personnel.



Au total, 80 personnes ont été invitées à nos trois séances de consultation afin de contribuer à la préparation du présent Plan d'accessibilité.

## Groupe de réflexion des employés

- Les employés de la VAA ont été invités à examiner le parcours de YYJ en matière d'accessibilité et à fournir de la rétroaction sur le contenu du présent Plan d'accessibilité. Le groupe se composait d'employés représentant un grand nombre de secteurs et de notre présidente et cheffe de la direction, ce qui démontre que la rétroaction sur l'accessibilité est appréciée à tous les niveaux de notre organisme.
- La rétroaction des employés a confirmé notre feuille de route et permis de cerner les obstacles supplémentaires à surmonter, qui ont été intégrés au présent plan.

## Groupe de discussion de l'équipe consultative en matière d'accessibilité de ProHara

- Notre partenaire en matière d'accessibilité, ProHara, a organisé et animé un groupe de discussion avec des passagères et passagers de partout au Canada ayant des handicaps, des antécédents et des expériences variés.
- Nous avons saisi leur rétroaction connexe à la détermination et à l'élimination des obstacles et avons intégré leurs précieux points de vue dans le présent Plan pour nous assurer que les expériences vécues par les passagères et passagers ayant un handicap sont représentées ici et dans le cadre de nos efforts continus.

## Consultation auprès de la communauté

- Les organismes locaux de personnes ayant un handicap et des représentants de divers groupes voués aux handicaps ont été invités à prendre connaissance du Plan d'accessibilité et des progrès réalisés par YYJ en matière d'accessibilité et d'inclusion. Parmi les personnes participantes figuraient des représentants des membres du comité consultatif sur l'accessibilité de Saanich Peninsula (SPAAC), de la Ville de Victoria, de BC Transit et de nombreux autres organismes.
- Leurs précieux points de vue ont été soigneusement intégrés au présent Plan.

## Les questions de rétroaction pour le groupe de réflexion et la consultation auprès de la communauté comprenaient ce qui suit :

- Que pensez-vous des progrès que nous avons réalisés jusqu'à présent?
- Quels ajouts ou améliorations pourrions-nous adopter pour améliorer l'expérience des personnes ayant un handicap?
- Dans notre parcours pour devenir un aéroport réellement accessible, indiquez une chose que nous pourrions faire différemment.

## Voici des exemples de la rétroaction reçue :

« La formation sur l'accessibilité est l'une des choses les plus importantes à faire pour améliorer l'expérience des personnes ayant un handicap. Une formation uniforme et de recyclage est essentielle, car nombreuses sont les personnes qui n'ont pas les connaissances nécessaires et qui manquent de confiance en elles, ce qui entraîne des incohérences dans les pratiques d'accessibilité. »

« Je suis heureux de voir les progrès réalisés. Mon expérience à YYJ a toujours été positive, et je suis particulièrement emballé par la mise en œuvre du programme de cordon de tournesol pour les handicaps cachés. »

« Les Journées de l'aviation pour l'autisme à YYJ ont changé la donne pour les familles et ont contribué à renforcer leur confiance dans les options de voyage en plus d'avoir un impact positif pour les personnes neurodiverses. »



# SEPT SECTEURS D'INTERVENTION EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

**Le présent Plan d'accessibilité aborde les politiques, les programmes, les pratiques et les services de la VAA, relatifs à l'identification et à l'élimination des obstacles ainsi qu'à la prévention de nouveaux obstacles. Il met l'accent sur sept secteurs clés :**

- 1.** Emploi
- 2.** Technologies de l'information et des communications (TIC)
- 3.** Communications (autres que les TIC)
- 4.** Prestation de biens, de services et d'installations
- 5.** Conception et prestation des programmes et des services
- 6.** Transport
- 7.** Environnement bâti

Nous avons élaboré des piliers pour chaque secteur d'intervention afin d'orienter notre travail en matière d'accessibilité. Ces énoncés visent à établir les principes et les valeurs fondamentales qui guideront la prise de décisions et harmoniseront nos actions avec nos objectifs globaux.

# 1. Emploi

**Pilier Emploi** : Tous les membres du personnel et employés potentiels sont convaincus du fait que notre organisme (la VAA) est un employeur inclusif et accessible, qui favorise une culture qui célèbre et reflète la diversité de notre communauté.

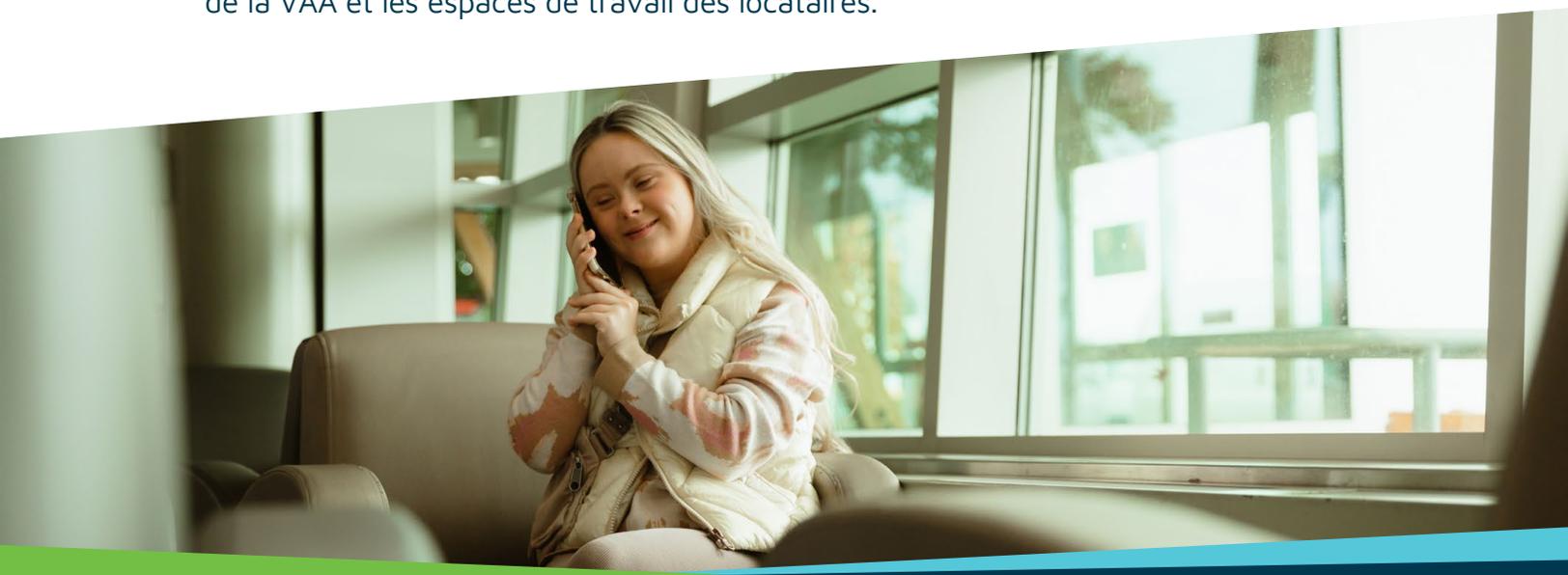
Notre solide communauté d'employés, de partenaires et de fournisseurs de services contractuels offre des services exceptionnels à valeur ajoutée à nos passagers, et nos succès quotidiens ne seraient pas possibles sans eux.

## **Nos réalisations dans ce secteur d'intervention :**

- Nous avons fait équipe avec Accessible Employers BC pour effectuer un sondage afin de permettre aux employés ayant un handicap de s'auto-identifier.
- Nous avons commencé un processus de suivi et de production de rapports pour améliorer, dans la mesure du possible, la diversité au sein de nos effectifs.

## **Nos engagements en matière d'accès à l'emploi pour les trois prochaines années :**

- Explorer la possibilité d'établir un comité interne sur la diversité, l'équité et l'inclusion.
- Rédiger une nouvelle politique sur l'accessibilité et les adaptations.
- Mettre à jour notre énoncé d'inclusion pour l'étendre à un plus large éventail de groupes, y compris les personnes ayant un handicap.
- Ajouter une section consacrée à l'accessibilité dans l'intranet des employés pour qu'ils soient au courant des ressources et du soutien disponibles en matière d'accessibilité.
- Explorer les façons d'améliorer l'accessibilité de nos processus de recrutement et d'embauche afin d'accroître la diversité.
- Explorer les possibilités d'amélioration de l'accessibilité dans les bureaux de la VAA et les espaces de travail des locataires.



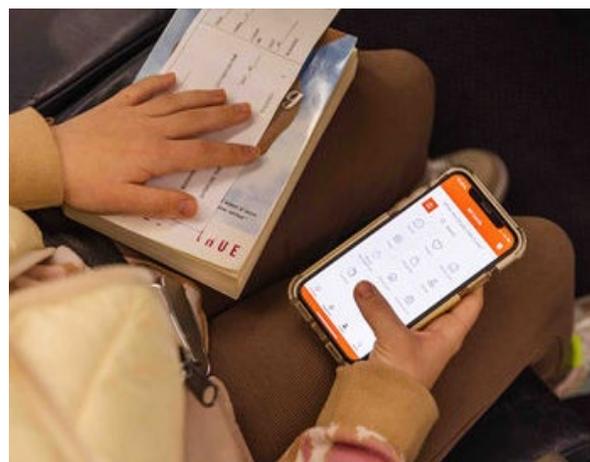
## 2. Technologies de l'information et des communications (TIC)

**Pilier TIC :** Créer un paysage numérique qui utilise le pouvoir transformateur de la technologie pour éliminer les obstacles, améliorer l'accessibilité et s'assurer que tous les passagers et employés sont en mesure d'utiliser les services aéroportuaires de façon harmonieuse.

Les TIC ne sont pas seulement un outil pour nous, elles comprennent la base qui soutient le bon fonctionnement de nos activités et l'expérience des passagers. Nous nous engageons à améliorer nos services de TIC et nous planifions des améliorations novatrices afin de continuer à satisfaire aux besoins variés et en constante évolution de nos passagers, de nos employés et de notre communauté, et à les dépasser.

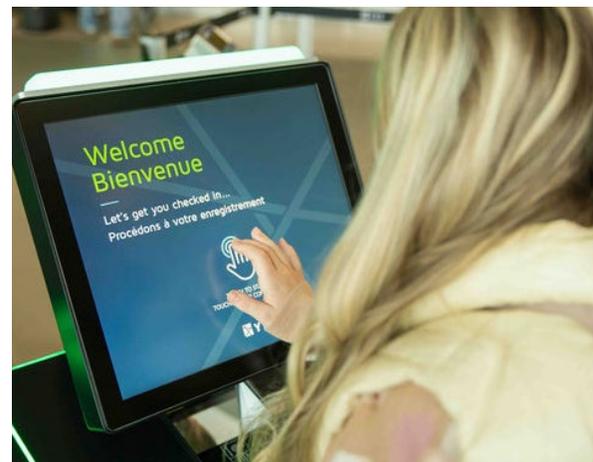
### Nos réalisations dans ce secteur d'intervention :

- Un système simplifié de radiomessagerie visuelle a été mis en place, ce qui coïncide avec la transition vers de nouveaux fournisseurs d'écrans d'affichage d'information de vol.
- Afin d'améliorer la communication pour tous les passagers, des améliorations ont été apportées pour relier le système de radiomessagerie aux écrans d'information de vol. Les annonces faites sur le système de sonorisation peuvent maintenant être diffusées sur les écrans d'information de vol.
- Afin d'assurer l'accessibilité pour tous les utilisateurs, les bornes libre-service d'utilisation courante ont été remplacées et modernisées. L'écran et l'affichage à DEL ont été agrandis et une signalisation tactile a été mise en place. Chaque borne d'enregistrement est maintenant accessible individuellement, ce qui élimine la nécessité d'avoir des bornes désignées sélectionnées.
- Les guichets automatiques sont dotés de marques tactiles pour mieux servir les personnes qui sont aveugles ou ayant une faible vision.
- Nous avons ajouté un onglet Accessibilité sur notre site Web externe pour permettre aux passagers de trouver facilement l'information dont ils ont besoin.



## Nos engagements en matière d'accès aux TIC pour les trois prochaines années :

- Aider l'ASFC à déployer les bornes d'inspection primaire (BIP) accessibles lorsqu'elles seront installées à YYJ.
- Intégrer les principes d'accessibilité dans la conception de solutions technologiques novatrices dans le cadre du grand projet d'agrandissement de l'aérogare.
- Améliorer notre site Web yyj.ca afin de fournir aux visiteurs des liens et des ressources conformes aux normes WCAG 2.0 et ainsi favoriser l'inclusion et une navigation conviviale pour tout le monde.
- Remplacer le système téléphonique interne de l'autorité aéroportuaire et inclure une solution sophistiquée de sous-titrage et de vidéo pour la langue des signes. Cette mesure vise à améliorer les options de communication pour les employés ou les passagers qui sont sourds ou malentendants.
- Étudier la faisabilité d'une signalisation dynamique ou de systèmes de contrôle de l'orientation qui réagissent aux mouvements des passagers, en ajustant les messages en fonction de leur proximité avec l'aérogare afin d'optimiser leur expérience.
- Explorer les possibilités de relier nos boucles auditives à notre système d'annonce afin d'améliorer l'accessibilité pour les passagers qui sont sourds ou malentendants.
- Trouver les façons de rendre les services de restauration plus accessibles et déterminer les options les plus réalisables pour améliorer l'accès des passagers ayant un handicap aux services de restauration.
- Examiner les options d'intégration de l'IA dans notre site Web, avec un robot conversationnel qui offre de façon proactive des options d'aide accessibles aux utilisateurs.
- Explorer des façons d'utiliser notre vaste cartographie existante pour créer un bâtiment plus intelligent et une expérience plus connectée pour les passagers. Cela peut comprendre l'utilisation de cartes interactives pour les écrans Web, mobiles et numériques afin d'améliorer l'accessibilité grâce à une meilleure orientation, ce qui permet de se déplacer avec facilité dans nos installations.



### 3. Communications (autres que les TIC)

**Pilier Communications** : Créer des communications qui sont intrinsèquement accessibles sur toutes les plateformes et toutes les chaînes à l'aide de messages inclusifs pour permettre à tous les passagers et employés d'avoir un accès équitable à l'information.

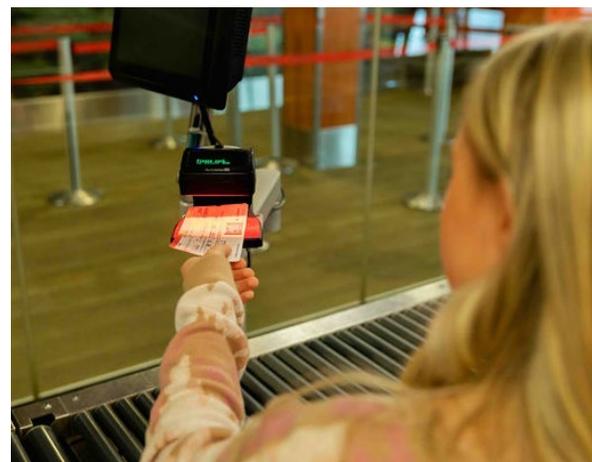
À YYJ, la communication est un outil important pour l'efficacité des activités. Notre objectif est de garder tout le monde connecté et informé, et nous déployons des efforts pour diversifier stratégiquement nos méthodes de communication au moyen de multiples plateformes, forums et technologies afin de sensibiliser les gens à l'accessibilité et à nos services. Nous nous efforçons de communiquer de manière claire et aisée pour faciliter les déplacements, mais nous voulons aussi que nos passagers et nos employés reçoivent et comprennent l'information dans le format qu'ils préfèrent.

#### Nos réalisations dans ce secteur d'intervention :

- Nous avons achevé la refonte de notre site Web, qui dispose désormais d'un outil d'accessibilité appelé UserWay. Ce widget aide les personnes ayant des besoins divers en matière d'accessibilité en leur offrant une gamme de fonctionnalités, y compris la capacité de modifier la taille de la police, d'ajuster le contraste des couleurs, de mettre en surbrillance les liens, de mettre en pause les animations, de masquer les images, d'offrir une expérience conviviale aux personnes qui sont dyslexiques, et plus encore.
- Nous veillons à ce que nos passagers puissent facilement communiquer avec nous, de la façon qui leur convient le mieux. Nous avons de multiples canaux de communication. Pour toute question, commentaire ou suggestion, les passagers peuvent envoyer un message par l'intermédiaire de notre page « **Se connecter avec YYJ** » ➔ (<https://aeroportdevictoria.com/se-connecter-avec-yyj/contact/>), où se trouvent également les numéros de téléphone et un formulaire de rétroaction. Les passagers peuvent aussi communiquer avec nous en passant par nos plateformes de médias sociaux, comme Facebook, X et Instagram. Nous proposons également une FAQ qui répond aux questions courantes.

#### Nos engagements en matière d'accès aux communications (autres que les TIC) pour les trois prochaines années :

- Développer une boîte à outils linguistiques inclusive et accessible pour la VAA et la communauté de YYJ dans son ensemble.
- Chercher des moyens d'accroître la sensibilisation aux programmes et services accessibles à l'aéroport dans notre communauté locale.
- Déterminer les possibilités d'améliorer les caractéristiques d'accessibilité de nos plateformes de médias sociaux.



## 4. Prestation de biens, de services et d'installations

**Pilier Prestation de biens, de services et d'installations** : L'accessibilité sera intégrée à tous les processus d'approvisionnement pertinents, qu'il s'agisse de la publication des demandes de propositions, de l'évaluation et de l'attribution des contrats ou de la gestion de nos fournisseurs et fournisseurs de services contractuels.

À YYJ, l'approvisionnement nous aide à tisser des liens solides vers l'objectif commun d'offrir une expérience sécuritaire et harmonieuse à tout le monde. Il joue un rôle essentiel, car nous comptons sur les biens, les services et les installations pour appuyer nos employés, nos partenaires et nos passagers.

Pour souligner son importance aux fournisseurs, nous nous engageons à explorer des méthodes adaptées à l'approvisionnement accessible, à élargir notre réseau diversifié de fournisseurs et à améliorer la routine pour les contrats à grande échelle grâce à des options plus inclusives.

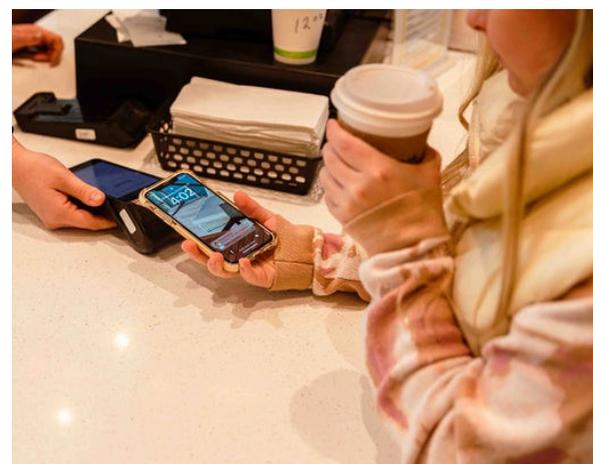
### **Nos réalisations dans ce secteur d'intervention :**

- Les contrats actuels comportent des énoncés de conformité aux lois.
- Les contrats et les processus d'approvisionnement exigent que toutes les ententes génératrices de revenus concernant des concessions comprennent des dispositions relatives aux services aux personnes ayant un handicap, au respect des lois en vigueur et aux modifications à venir, aux initiatives de formation, aux adaptations ainsi qu'à la conformité aux exigences en matière de conception accessible définies par l'aéroport.



### **Nos engagements en matière d'accessibilité pour la prestation de biens, de services et d'installations pour les trois prochaines années :**

- Explorer des façons d'intégrer l'accessibilité à notre processus de prestation de biens, de services et d'installations et créer une fiche afin de mesurer et de suivre les demandes de propositions, les achats et les contrats qui contribuent directement ou indirectement à un aéroport sans obstacle dans le but de travailler en partenariat avec des entreprises qui partagent cet objectif.



## 5. Conception et prestation des programmes et des services

**Pilier Conception et prestation des programmes et des services :** Offrir des programmes et des services d'accessibilité novateurs, à la fine pointe de la technologie et qui satisfont aux besoins de handicaps divers.

À YYJ, nous avons travaillé d'arrache-pied pour comprendre comment les passagers interagissent avec nos services tout au long de leur voyage. Nous avons mis l'accent sur l'intégration de l'accessibilité dans toutes nos offres, en priorisant l'inclusion afin que tout un chacun – familles, amis, employés, partenaires – puisse vivre pleinement l'expérience d'un YYJ exempt d'obstacles et de difficultés. En favorisant des programmes accessibles et inclusifs, nous bâtissons une communauté aéroportuaire plus forte et plus inclusive.

### Nos réalisations dans ce secteur d'intervention :

#### Trousses de ressources sensorielles

- La trousse comprend des lunettes de soleil, un casque antibruit, des cahiers d'activités, des crayons de cire, un dépliant avec un code QR pour l'application MagnusCards, des animaux en peluche portant notre marque et un jouet sensoriel pour aider à réduire l'anxiété.
- On peut se la procurer au comptoir d'information et au bureau de l'administration aux aires d'arrivée ainsi qu'au bureau des agents responsables de l'engagement et de la sécurité des passagers (ARESP) dans la zone de départ et sur demande.

#### MagnusCards

- En 2023 et 2024, la VAA a collaboré avec Magnusmode pour présenter les MagnusCards, une application pour téléphone intelligent qui guide les passagers à l'aide d'images d'instructions audio étape par étape pour leur permettre de se déplacer avec facilité et de façon indépendante. Les cartes personnalisées couvrent l'enregistrement et l'embarquement ainsi que tout ce qui se trouve entre les deux.

#### Les Journées de l'aviation pour l'autisme à YYJ ont lieu chaque année

- En collaboration avec le Canucks Autism Network (CAN) et la Fondation Air Canada, nous offrons l'occasion aux enfants et aux jeunes qui ont un trouble du spectre de l'autisme, ainsi qu'à leur famille, de répéter tout le processus qui précède le vol. L'exercice comprend l'enregistrement, le passage au point de contrôle de sécurité et l'embarquement à bord d'un avion pour une simulation de l'expérience avant le vol.



## Programme d'aide en bordure de trottoir

- Notre programme d'aide en bordure de trottoir récompense aide les voyageuses et voyageurs qui ont besoin d'une assistance supplémentaire pour se rendre jusqu'à leur compagnie aérienne et en revenir.
  - Les agents responsables de l'engagement et de la sécurité des passagers (ARESP) de YYJ dispensent l'aide en bordure de trottoir et aident les personnes ayant un handicap ou à mobilité réduite à se déplacer dans l'aérogare. À YYJ, le programme est offert aux passagers en partance depuis une zone extérieure en bordure de trottoir jusqu'aux comptoirs d'enregistrement intérieurs des compagnies aériennes, et aux passagers à l'arrivée depuis la zone de récupération des bagages jusqu'à la zone extérieure en bordure de trottoir et/ou jusqu'au stationnement.
  - Les ARESP fournissent une aide pour les bagages et les fauteuils roulants et offre aussi leur aide pour guider les personnes aveugles ou ayant une vision partielle. La zone d'embarquement et de débarquement pour l'assistance en bordure de trottoir est dotée de sièges accessibles, d'une signalisation et d'un système d'interphone. Il est possible d'obtenir des fauteuils roulants sur demande.
  - Le programme d'assistance en bordure de trottoir est conforme au *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* et on peut y avoir recours 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 auprès du centre de services de l'aéroport (250-953-7511) ou en faisant une réservation en ligne **Réservation de l'aide en bordure de trottoir – Victoria Airport Authority** ([aeroportdevictoria.com](https://aeroportdevictoria.com)) →
- En 2021, l'équipe ARESP a répondu à plus de 700 demandes d'aide.
- YYJ a été le premier aéroport à offrir la réservation de l'aide en bordure de trottoir en ligne pour les arrivées et les départs.
- L'impact positif de YYJ sur la communauté nous a valu le prix de la responsabilité sociale de l'année décerné par Tourism Vancouver Island en 2022.
- Nous avons lancé un programme national de formation sur l'accessibilité dans les aéroports développé en partenariat avec le Conseil des aéroports du Canada et d'autres aéroports canadiens pour assurer la conformité aux règlements et la constance pour les passagères et passagers ayant un handicap qui voyagent d'un bout à l'autre du Canada.



**Formation sur  
l'accessibilité des  
aéroports canadiens**

## Nos engagements en matière d'accessibilité pour la conception et prestation des programmes et des services pour les trois prochaines années :

- Lancer le programme de cordon tournesol pour les personnes ayant un handicap caché. Mettre en place des séances de formation pour les employés, les partenaires commerciaux et les fournisseurs de services aéroportuaires.
- Mettre en service la rampe d'embarquement des passagers, qui présentent un avantage énorme par rapport aux escaliers de l'avion, car elle peut accueillir les passagers qui utilisent différentes aides à la mobilité et elle offre une plus grande souplesse opérationnelle ainsi qu'une facilité d'utilisation aux passagers.
- Explorer la faisabilité d'un programme de partage d'équipement de mobilité d'utilisation mixte.
- Mettre en place un conseil consultatif en matière d'accessibilité des passagères et passagers
- Explorer la faisabilité de la création d'une trousse à outils adaptée aux aînés pour l'aéroport.
- Étudier la mise en œuvre d'un programme potentiel d'orientation et de répétition à l'aéroport.
- Mettre en place des services vidéo en langue des signes américaine (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ) dans l'aire de l'aéroport à l'aide de Language Line et explorer d'autres options technologiques pour rendre l'ASL et la LSQ plus accessible dans l'ensemble de l'aéroport.
- Examiner la faisabilité d'un partenariat avec des fournisseurs de technologie en vue d'améliorer l'orientation dans l'ensemble de l'aéroport.
- Continuer de participer au groupe de travail sur l'accessibilité dans les aéroports canadiens, y compris le sous-groupe de travail pour son projet de feuille de route sur l'accessibilité.
- Examiner le flux et l'orientation des passagers dans l'aire de circulation des passagers côté piste de l'aérogare afin de trouver des moyens d'améliorer la sécurité et l'accessibilité.
- Examiner et déterminer les possibilités d'amélioration de l'accessibilité de nos plans d'évacuation d'urgence.
- Effectuer un exercice de cartographie du parcours des passagers afin de cerner les lacunes et les occasions d'améliorer l'expérience des passagers qui demandent une assistance en fauteuil roulant par l'entremise de leur compagnie aérienne.



## 6. Transport

**Pilier Transport** : S’assurer que les passagers et les employés ont accès à des options fluides et accessibles qui facilitent leur voyage, du début à la fin, dans notre aéroport.

Le transport aérien n’est qu’une partie du voyage. C’est pourquoi nous nous efforçons d’offrir aux passagers et aux employés l’accès à des options de transport souples et accessibles, qui peuvent comprendre le stationnement, les services de navettes, la location de voitures (véhicules accessibles avec commandes manuelles), le transport en commun, les taxis et les services de covoiturage. Nous appuyons également l’accessibilité dans les zones d’embarquement et de débarquement des passagers grâce à des postes d’aide, à des sièges disposés à intervalles réguliers pour permettre le repos des usagers et à notre programme récompensé d’aide en bordure de trottoir.

### Nos réalisations dans ce secteur d’intervention :

- Le stationnement accessible est commodément situé près de l’entrée principale (comptoirs d’enregistrement des compagnies aériennes) et se trouve au niveau de la voie piétonnière délimitée qui mène directement à l’aérogare.
- Les aires d’attente vers le transport terrestre et les voies d’accès vers le stationnement offrent des sièges accessibles à des intervalles de 30 mètres.
- Dans le parc de stationnement à long terme n° 2, des panneaux indiquent la distance que les piétons doivent parcourir pour se rendre aux entrées de l’aérogare.
- Les contrats de transport terrestre et les contrats de location de voitures exigent la disponibilité de commandes manuelles accessibles et la conformité aux exigences en matière de formation à l’accessibilité.
- Dans nos stationnements, nous avons déplacé nos arrêts de roue dans les places de stationnement afin de mieux les aligner sur le chemin et avons appliqué de la peinture contrastante sur le bord du trottoir pour accroître la visibilité et la sécurité.

### Nos engagements en matière d’accessibilité au transport pour les trois prochaines années :

- Réaliser une étude de faisabilité exhaustive sur le stationnement pour déterminer les besoins en matière de stationnement accessible.



## 7. Environnement bâti

**Pilier Environnement bâti** : Promouvoir l'inclusion dans les petits aéroports, favoriser l'indépendance de nos passagers, de nos partenaires et notre communauté de travail, et adopter les initiatives significatives de conception universelle et d'accès qui enrichissent les voyages pour tout le monde.

Tandis que notre aéroport s'agrandit et fait l'objet de diverses rénovations, notre communauté continue de tirer profit des initiatives d'accessibilité de la meilleure façon possible. En 2021, nous avons entrepris la certification en matière d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen et avons eu l'honneur de recevoir la certification OR. YYJ a été le deuxième aéroport en Colombie-Britannique et le quatrième au pays à obtenir cette certification. En 2022, Tourism Vancouver Island a attiré les projecteurs sur YYJ en mettant l'accent sur l'accessibilité à l'aéroport. Cette année, soit en 2024, nous entreprenons l'un de nos plus grands projets à ce jour, un projet pluriannuel d'agrandissement de l'aérogare qui, quand il sera une fois terminé, en fera une installation hautement accessible.

### Nos réalisations dans ce secteur d'intervention :

#### Aires de soulagement pour les chiens et les animaux d'assistance

- Deux aires sont situées à l'extérieur, l'une près de l'entrée principale et l'autre à l'approche du bâtiment, du côté du stationnement, et une autre à l'intérieur, après le point de contrôle de sécurité. Ces aires de soulagement sont faciles à trouver grâce à des panneaux directionnels tactiles. Elles comprennent une étendue herbeuse ou des matériaux permettant l'évacuation facile de l'eau, comme du gazon, ainsi que diverses commodités, comme des réceptacles à déchets et l'accès à une source d'eau.

#### Comptoirs d'accueil

- Ces comptoirs offrent une option de hauteur accessible avec dégagement des genoux dans la mesure du possible.

#### Boucles auditives

- Le salon des départs du rez-de-chaussée est équipé de boucles auditives. Elles ont été conçues pour envoyer, sans fil, le son directement à l'appareil auditif d'une personne tout en éliminant le bruit de fond.

#### Toilettes

- Toutes les toilettes sont accessibles, celles qui ont des portes sont munies de commandes de portes électriques; les toilettes accessibles ont de grands dossiers confortables et les toilettes universelles sont équipées de systèmes d'appel d'urgence liés à une équipe d'intervention de l'aérogare.



- Des toilettes universelles, neutres, sont situées près des toilettes genrées à plusieurs cabines.
- Les cabines accessibles sont situées à l'avant des toilettes pour plus de commodité.
- Après avoir passé la sécurité, vous verrez une grande salle de bain universelle équipée d'une table à langer électronique à hauteur réglable pour adultes, d'un lève-personne fixé au plafond et d'une toilette permettant un transfert de chaque côté, avec des barres d'appui rabattables.



### Ascenseurs

- Tous les étages de l'aérogare sont accessibles, y compris le salon d'observation Eagles Landing situé au troisième étage avant le point de contrôle de sécurité. Ce salon est entièrement accessible et offre une excellente vue de l'aéroport et des activités aériennes.
- Pour accroître la sécurité dans nos ascenseurs, nous avons installé des miroirs concaves le long des parois arrière.



### Escaliers

- Nous avons intégré des indicateurs tactiles d'attention au haut des escaliers et rendu les mains courantes plus visibles à l'aide de peinture à contraste élevé.
- Les indicateurs tactiles d'attention sont des surfaces en acier, en porcelaine ou en caoutchouc de couleur contrastante avec des dômes tronqués (bosses qui peuvent être détectées sous le pied), ce qui indique à une personne qui est aveugle de s'arrêter et d'évaluer son environnement avant d'aller de l'avant.
- Un éclairage supplémentaire a été ajouté.

### Signalisation et orientation

- Diverses techniques de signalisation sont utilisées pour afficher des symboles reconnus à l'échelle internationale qui aident à identifier les installations clés (p. ex., toilettes, aires de soulagement pour animaux, postes d'hydratation, équipement d'urgence ou distributeurs automatiques).
- Lorsque une signalisation de salle est fournie, elle comprend des symboles tactiles surélevés, du texte et du braille, à une hauteur qui favorise la lecture au toucher.



## Plancher

- Le fini du plancher a été modifié pour passer d'un fini très brillant à un fini satiné afin de réduire les reflets.

## Portes

- On a ajouté des ouvre-portes automatiques dans les toilettes accessibles et ajusté les forces de traction des portes manuelles en les ramenant à 5 lb au plus.

## Bureaux

- Nos bureaux sont accessibles, comme en témoignent les portes d'entrée équipées de commandes électriques et les différents niveaux desservis par des ascenseurs.

## Accès aux aéronefs

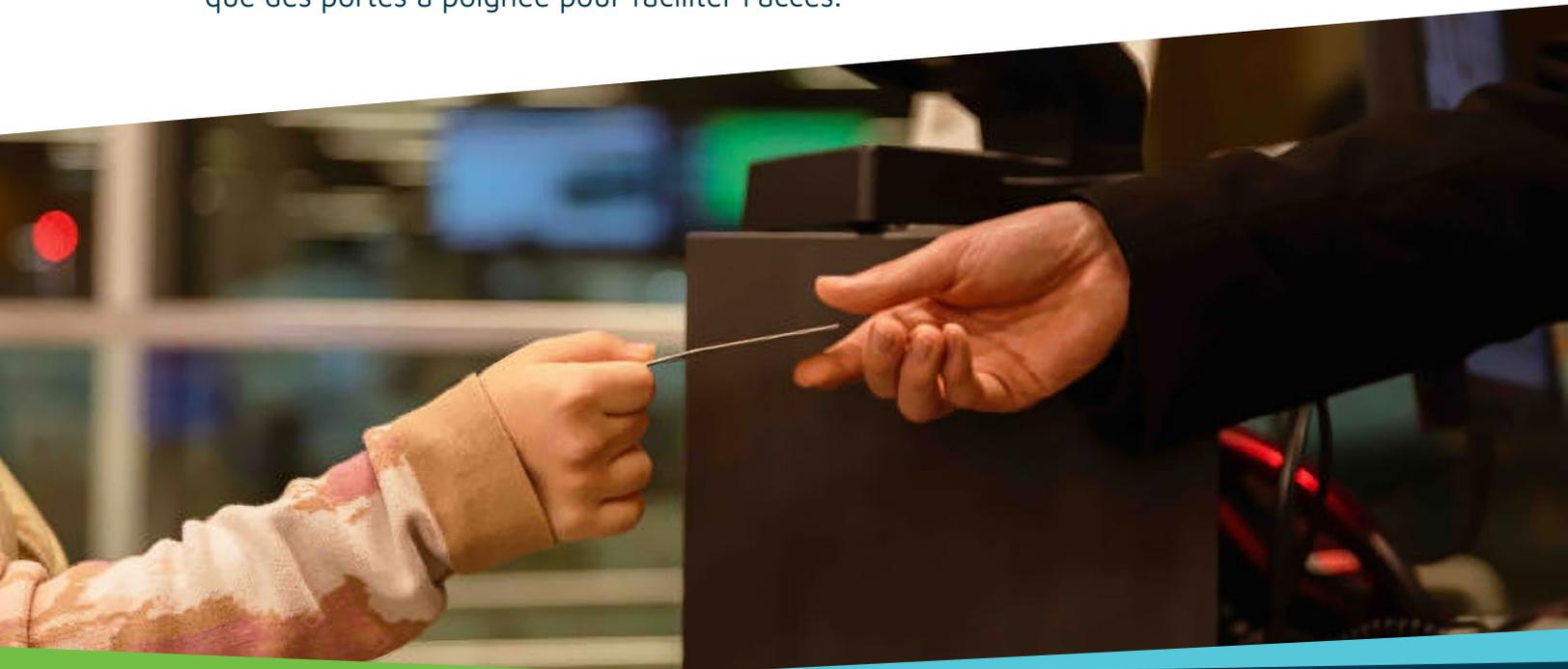
- Pour les passagers qui montent à bord d'un avion ou qui en débarquent, YYJ peut offrir un accès accessible à l'avion au moyen d'une rampe mobile.

## Nature

- Nous avons rehaussé notre aérogare à l'aide de plantes et d'arbres vivants et avons appliqué des images de la nature, de forêts et de fleurs, dans certains corridors afin de créer une sensation d'apaisement et de sérénité.

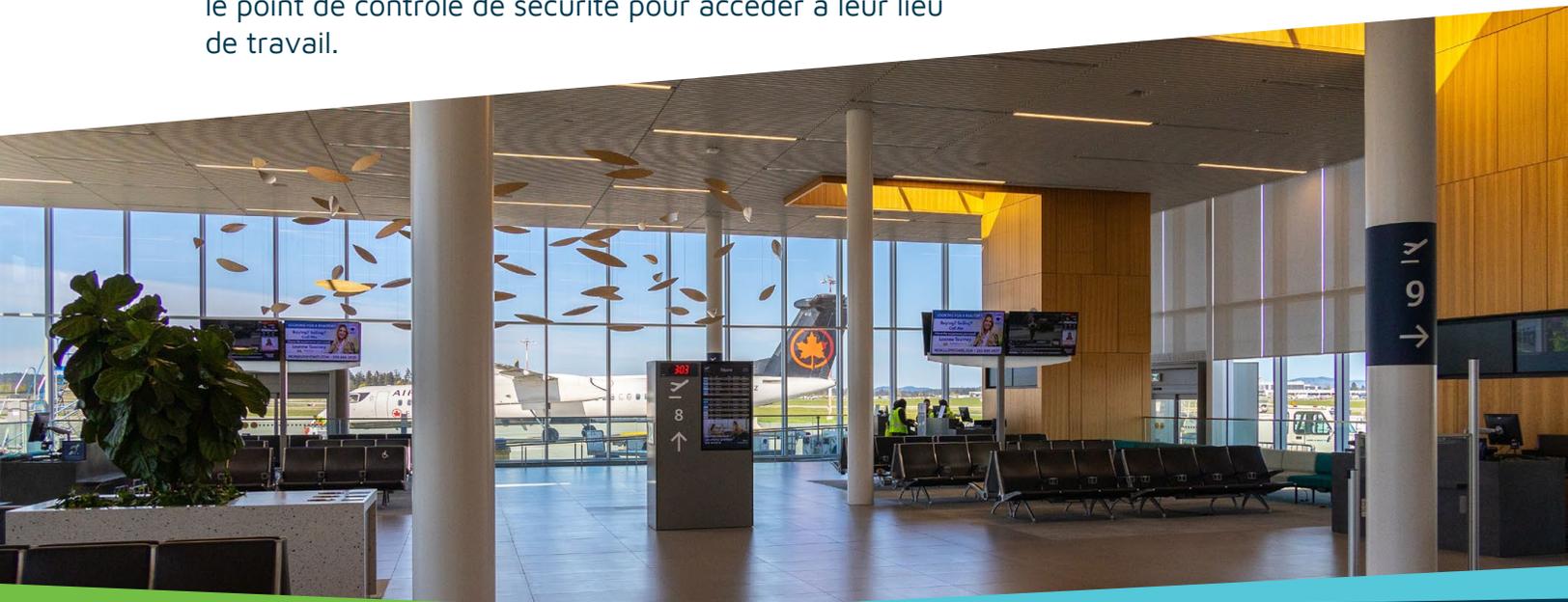
## Distributeurs automatiques

- Nous nous efforçons de mettre en place des dispositifs accessibles de réglage de la hauteur pour les distributeurs automatiques, et là où les marchandises sont en vente, nous demandons à nos exploitants de concessions de fournir des portes coulissantes plutôt que des portes à poignée pour faciliter l'accès.



## Nos engagements en matière d'accessibilité à l'environnement bâti pour les trois prochaines années :

- Mettre en place un nouvel agent d'accueil en bordure de trottoir qui sera disponible pour aider toute personne ayant besoin d'aide ou de renseignements à son arrivée à l'aérogare.
- Installer un système d'écoute assistée au(x) comptoir(s) d'accueil et d'information à l'entrée de l'aérogare.
- Retenir les services d'un consultant en accessibilité pour aider au projet majeur d'agrandissement et de planification de l'aérogare tout en veillant à ce que l'accessibilité soit prise en compte dès le départ.
- Entreprendre un projet pluriannuel d'agrandissement de l'aérogare qui intègre les principes de conception universelle.
- Rechercher des emplacements pour les espaces sensoriels fonctionnels importants et les aires de détente afin de définir les éléments qui peuvent s'intégrer aux systèmes et aux environnements de l'aéroport.
- Déterminer quand et comment mettre à jour les normes d'orientation pour une signalisation uniforme et cohérente dans l'ensemble de l'aéroport afin d'améliorer la navigation pour tous les passagers.
- Établir un nouveau portail de contrôle accessible aux non-passagers pour les employés et les fournisseurs de services contractuels ayant un handicap qui passent par le point de contrôle de sécurité pour accéder à leur lieu de travail.



# PLAN D'ACTION 2024 À 2027

Les engagements en matière d'accessibilité énoncés dans le présent plan seront mis en œuvre au cours des trois prochaines années. Les engagements et les échéanciers décrits dans le présent Plan peuvent être modifiés en fonction des besoins opérationnels, du budget et des ressources ainsi que de la rétroaction future de nos intervenants. À YYJ, nous nous sommes engagés dans la continuité en ce concerne l'amélioration de l'accessibilité, et nous sommes heureux à l'idée de nous retrousser les manches afin de poursuivre notre travail et ainsi faire en sorte que YYJ soit **meilleur pour tout le monde**.



## Passerelle vers l'accessibilité

### Phase 1 – 2024

Nous commencerons la mise en œuvre en créant un calendrier de projet interne pour orienter notre travail et affecter les ressources et le budget, tout en déterminant les responsables des services internes qui géreront chaque projet.

Phase  
**1**

### Phase 2 – 2024 à 2025

Nous mettrons l'accent sur la réalisation de nos engagements à court terme (c'est-à-dire les actions qui doivent être achevées ou sur le point de l'être au moment de la publication de notre premier rapport d'avancement).

#### Au nombre des actions prioritaires à court terme, citons :

- Lancement du programme de cordon tournesol pour les personnes ayant un handicap invisible
- Déploiement de la rampe d'embarquement des passagers au sol
- Mise en place d'un conseil consultatif en matière d'accessibilité des passagères et passagers
- Amélioration de notre site Web pour satisfaire à la norme WCAG 2.0

Phase  
**2**

Phase

3

### Phase 3 — 2026 à 2027

Nous nous concentrerons alors sur nos engagements à long terme (c'est-à-dire les actions qui doivent être achevées ou sur le point de l'être d'ici notre dernier rapport d'avancement ou notre prochain Plan d'accessibilité).

#### Au nombre des actions prioritaires à long terme, citons :

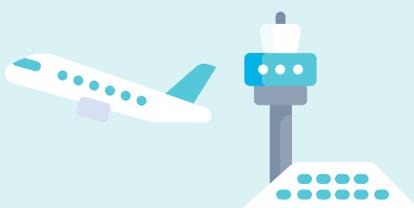
- Mettre en place des services vidéo en ASL/LSQ à l'intérieur de l'aéroport.
- Explorer les options pour connecter nos systèmes de boucles auditives à notre système d'annonce.
- Organiser un exercice sur le parcours des passagers afin d'améliorer l'expérience de ceux qui demandent une aide en fauteuil roulant par l'entremise de leur compagnie aérienne.
- Rechercher les endroits où se trouvent les espaces et les éléments sensoriels.
- Intégrer l'accessibilité et la conception universelle dans notre projet pluriannuel d'agrandissement de l'aérogare.

### Phase 4 — 2027 et par la suite

En 2027, nous publierons un nouveau Plan d'accessibilité pour rendre compte de nos réalisations et déterminer notre parcours pour les trois prochaines années.

Phase

4



# RÈGLEMENTS PERTINENTS RELATIFS À L'ACCESSIBILITÉ

YYJ est considéré comme un exploitant d'aérogare faisant partie du réseau national de transport en qualité de fournisseur de services de transport en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* (LTC). Ainsi, le présent Plan d'accessibilité a été élaboré conformément aux règlements, aux principes et aux dispositions applicables des lois et règlements suivants relatifs à l'accessibilité :

- *Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA)* – Principes
- LCA, Partie 4, Obligations des entités réglementées – Entités réglementées dans le réseau de transport – Plans d'accessibilité – Règlement en vertu de la LCA
- LCA – Règlement canadien sur l'accessibilité (RCA) – Plans d'accessibilité
- LCA – Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles (RÉPRTA) – Plans d'accessibilité
- *Loi sur les transports au Canada (LTC) PARTIE V* – Transport des personnes handicapées

## Resources

- Gouvernement du Canada, Lignes directrices sur le Règlement canadien sur l'accessibilité, Module 1 : Plan d'accessibilité, décembre 2021.
- LTC – Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées, Partie 1 et Partie 4, Sections 1 et 2

## Avis aux organismes

Dans les 48 heures suivant la publication du présent Plan d'accessibilité et de son processus de rétroaction, les organismes suivants ont été avisés :

- Le commissariat à l'accessibilité
- L'Office des transports du Canada

Si des modifications ou des changements sont apportés au présent Plan d'accessibilité et aux renseignements qu'il contient, les mêmes organismes susmentionnés seront avisés lorsqu'il sera publié de nouveau.



1640, boulevard Electra, pièce 201  
Sidney (C.-B.) V8L 5V4  
T 250-953-7500  
[yyj.ca](http://yyj.ca)