

Aéroport international de Victoria

# PLAN SUR L'ACCESSIBILITÉ RAPPORT D'ÉTAPE 2025



# Table des matières

<b>GÉNÉRAL</b>	3
Format(s) alternatif(s)	3
Processus de rétroaction	3
Options de contact	4
Liens vers les médias sociaux	4
<b>RECONNAISSANCE</b>	5
<b>TERRITORIALE</b>	5
<b>ÉNONCÉ D'ACCESSIBILITÉ</b>	6
<b>NOTRE AÉROPORT</b>	7
Aperçu de l'aéroport	7
Répartition des responsabilités	7
Responsabilités de nos partenaires:	8
<b>NOTRE RAPPORT D'ÉTAPE</b>	9
Processus de consultation complet	10
Consultation des employés (14 mars 2025)	10
Consultation communautaire et des parties prenantes (18 mars 2025)	10
Équipe consultative en accessibilité de ProHara (11 mars 2025) :	10
<b>SEPT DOMAINES PRIORITAIRES</b>	10
1. L'emploi	11
2. L'environnement bâti	11
3. Les technologies de l'information et des communications (TIC)	12
4. Les communications, autres que les TICs	13
5. L'acquisition de biens, de services et d'installations	14
6. Conception et prestation des programmes et services	15
7. Transport	16
Conformité avec l'OTC	17
Règlements relatifs à l'accessibilité	17
Intégration de la rétroaction	17
Intégration des consultations et des initiatives	17
Identification des besoins	17
Résultats et avantages	23
<b>LE MOT DE LA FIN</b>	24

# GÉNÉRAL

Que vous soyez un passager, un employé ou une personne demandant ce rapport d'étape sur l'accessibilité dans un format alternatif accessible, ou si vous souhaitez nous faire part de commentaires sur ce rapport, ou avez rencontré des obstacles à l'accessibilité à l'aéroport international de Victoria (YYJ), veuillez nous contacter en utilisant les options ci-dessous.

Dites-nous qui vous êtes, ou choisissez de rester anonyme. Dans les deux cas, nous sommes impatients d'avoir de vos nouvelles. Nous accuserons réception de votre message en utilisant le même moyen que vous avez utilisé pour nous contacter (à moins qu'il ait été envoyé anonymement sans possibilité de réponse) et nous répondrons rapidement

L'Autorité aéroportuaire de Victoria (AAV) reste fermement engagée à améliorer l'accessibilité à YYJ. Ce rapport d'étape sur l'accessibilité, conforme aux dispositions de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA), au Règlement sur la planification et les rapports relatifs au transport accessible (RPRTA), au Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH), au Règlement sur le transport aérien et à la Loi sur les transports au Canada, illustre clairement les progrès réalisés vers un environnement aéroportuaire entièrement inclusif.

Notre L'Agent(e) à l'expérience passager et aux programmes, sûreté et opérations du terminal examinera et conservera tous les commentaires reçus.

## Format(s) alternatif(s)

Sur demande, en utilisant nos options de contact ci-dessous, nous pouvons vous fournir un format alternatif accessible (par exemple : imprimé, gros caractères, braille, format audio ou format électronique compatible avec les technologies d'adaptation) des documents suivants

- ce plan d'accessibilité
- ce rapport d'étape, et/ou
- notre processus de rétroaction.

## Processus de rétroaction

Utilisez nos options de contact ci-dessous si vous souhaitez nous faire part de commentaires sur l'un des points suivants :

- le présent Plan sur l'accessibilité, y compris la façon dont nous le mettons en œuvre notre processus de rétroaction
- ce rapport d'étape, et/ou
- tout obstacle que vous auriez pu rencontrer dans notre aéroport.



# Options de contact

Communiquez avec nous en utilisant le formulaire en ligne de notre site Web, par courriel, par téléphone, par courrier postal ou via les liens de médias sociaux ci-dessous :

L'Agent(e) à l'expérience passager et aux programmes, sûreté et opérations du terminal

Adresse postale

201-1640, boul. Electra,  
Sidney CB V8L 5V4

Courriel:  
[accessibility@yyj.ca](mailto:accessibility@yyj.ca)

Numéro de téléphone:  
250-953-7535

[Formulaire de rétroaction en ligne](#)

## Liens vers les médias sociaux

 [@AeroportInternationaldeVictoria](https://www.facebook.com/AeroportInternationaldeVictoria)

 [FlyYYJ\\_EnvolYYJ](https://twitter.com/FlyYYJ_EnvolYYJ)

 [@aeroportyyj](https://www.instagram.com/aeroportyyj)





# RECONNAISSANCE TERRITORIALE

Nous reconnaissons que l'Administration de l'aéroport de Victoria exerce ses activités sur le territoire non cédé du peuple W̱SÁNEĆ, dont le lien historique avec la terre se poursuit encore aujourd'hui.

Nous nous engageons à renforcer davantage notre relation avec la Première Nation Tseycum, la Première Nation Tsartlip, la Première Nation Tsawout et la Première Nation Pauquachin, grâce à un partenariat collaboratif dans les objectifs opérationnels et de développement futurs de l'aéroport.

# ÉNONCÉ D'ACCESSIBILITÉ

À l'aéroport international de Victoria, nous croyons que chaque passager mérite une expérience de voyage conviviale, efficace et facile à naviguer. Notre équipe croit également que chaque employé mérite un environnement de travail accueillant où tous, y compris les personnes handicapées, peuvent s'épanouir et contribuer. Nous souhaitons répondre aux besoins de nos passagers et employés, en nous efforçant de surpasser les attentes, en mettant l'accent sur l'accessibilité et l'inclusivité dans toutes nos actions, en établissant de nouvelles normes et en proposant des solutions innovantes partout où c'est possible.



« À l'Aéroport international de Victoria, nous nous efforçons de rendre l'expérience aéroportuaire plus fluide, plus sûre et meilleure pour tous. »

Issu de la Loi canadienne sur l'accessibilité, notre travail est fondé sur le principe « Rien sans nous », signifiant que nous nous engageons à consulter et à nous connecter avec les personnes ayant une expérience vécue. Nous valorisons les voix de nos employés, passagers, groupes représentant les personnes handicapées et organisations communautaires, et nous continuerons à les impliquer significativement dans notre démarche d'accessibilité.

Nous souhaitons demeurer un leader et un innovateur en matière d'accessibilité parmi les petits aéroports, et offrir à notre communauté des espaces et des services accessibles et conçus universellement, afin que l'expérience aéroportuaire soit plus fluide, plus sécuritaire et meilleure pour tous.

Sincèrement

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

Elizabeth M. Brown

President and CEO

Victoria Airport Authority

# NOTRE AÉROPORT

## Aperçu de l'aéroport

L'aéroport international de Victoria (YYJ) est le 11e aéroport le plus achalandé du Canada, accueillant 1,9 million de passagers par année. Nous visons à offrir un aéroport sécuritaire, durable et efficace, et nous sommes fiers de contribuer à la prospérité de notre région en reliant le Grand Victoria au monde.

Nous sommes situés à environ 25 kilomètres au nord de Victoria, en Colombie-Britannique, avec un terminal suffisamment petit pour être ultra pratique, tout en restant très moderne. D'importants travaux d'amélioration et de mise à niveau ont été réalisés au cours des dernières années et d'autres sont à venir! 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 avec moins de 2 million de passagers » en 2012, 2014, 2020 et 2024, décerné par Airports Council International.

## Répartition des responsabilités

L'Autorité aéroportuaire de Victoria (AAV) gère les opérations sécuritaires et sûres à YYJ pour le compte des communautés avoisinantes depuis le 1er avril 1997.

Pour répondre aux besoins diversifiés des passagers et des employés, l'AAV est responsable de :

- Embaucher et gérer la main-d'œuvre de l'AAV.
- Orienter et intégrer d'autres organisations.
- Développer et maintenir un environnement bâti accessible avec des commodités et des services, incluant :
  - Stationnement public
  - Un programme primé d'aide en bordure de trottoir
  - Infrastructure, p. ex., bornes interactives, toilettes, espaces de soulagement pour animaux
  - Fournir des fauteuils roulants et délivrer des laissez-passer pour les personnes accompagnatrices.
- Élaborer des programmes, technologies, services et installations accessibles.

# Responsabilités de nos partenaires:

Les partenaires de l'AAV comprennent les compagnies aériennes, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA), l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), ainsi que plusieurs autres fournisseurs de services contractuels.

- Les compagnies aériennes fournissent une assistance à la mobilité et accompagnent les passagers durant le processus d'enregistrement, jusqu'à la porte d'embarquement, à bord de l'avion pour les départs, ainsi qu'à l'arrivée, depuis l'avion jusqu'à la zone de récupération des bagages jusqu'à ce que les bagages soient récupérés.
- Les compagnies aériennes veillent à la manutention et au rangement adéquats des bagages et des aides à la mobilité, afin d'assurer leur arrivée en toute sécurité et à temps à destination.
- L'ACSTA fournit le contrôle de sûreté.
- L'ASFC fournit les services douaniers.
- Les partenaires des services de restauration, boissons et commerce de détail enrichissent l'expérience globale de l'aéroport.
- Les prestataires de services contractuels gèrent également d'autres composantes d'assistance aux passagers, de services de stationnement et de service à la clientèle.

Faits saillants de nos réalisations en matière d'accessibilité au cours des 5 dernières années :

- 2021 – Certification Or en accessibilité du programme de certification en accessibilité de la Fondation Rick Hansen (RHFAC).  
[Press Release](#)
- 2021 – Notre programme primé d'aide en bordure de trottoir, reconnu par Tourisme Vancouver Island.  
[Press Release](#)
- 2023 – Lancement de la Journée de l'aviation pour l'autisme à YYJ.  
[Press Release](#)
- 2023 – Lancement du Kit de ressources sensorielles.  
[Press Release](#)
- 2024 – Développement d'un programme de formation sur l'accessibilité en ligne avec le Conseil des aéroports du Canada (CAC).
- 2024 – L'AAV nommée parmi les 100 meilleurs employeurs de la BC en 2024  
[Press Release](#)
- 2024 – Lancement du programme MagnusCards®.  
[Press Release](#)



# NOTRE RAPPORT D'ÉTAPE

Le Rapport d'étape sur l'accessibilité est une mise à jour fédérale obligatoire requise par la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) et ses règlements d'application, y compris le Règlement sur la planification et les rapports relatifs au transport accessible (RPRTA). Il démontre publiquement comment l'AAV met en œuvre les engagements énoncés dans son plan pluriannuel d'accessibilité, en détaillant spécifiquement les mesures prises pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes handicapées. Ce rapport garantit la transparence et la responsabilité tout en soulignant les progrès réalisés dans sept domaines clés, reflétant l'engagement continu de l'AAV à créer une expérience aéroportuaire plus inclusive et accessible pour tous.



# Processus de consultation complet

En collaboration avec ProHara Accessibility Inc., l'AAV a mené de vastes consultations auprès des parties prenantes tout au long de 2024 et au début de 2025, en intégrant directement des commentaires essentiels dans ses initiatives stratégiques. Nous avons organisé trois consultations significatives et accessibles avec des passagers en situation de handicap, nos partenaires communautaires et de défense des droits, ainsi que nos employés. Ces séances se sont tenues virtuellement afin de maximiser la participation accessible. Pour favoriser un environnement inclusif, nous avons communiqué à l'avance avec les participants afin de connaître les mesures d'adaptation dont ils pourraient avoir besoin. En fonction de leurs réponses, nous avons fourni une interprétation en langue des signes américaine, du sous-titrage en direct, des descriptions verbales des images présentées, ainsi que des documents accessibles pour favoriser leur pleine participation.

## Consultation des employés (14 mars 2025)

Les employés ont souligné un besoin clair de formation détaillée en accessibilité et de politiques internes explicites en matière d'accessibilité. En conséquence directe, l'AAV a lancé des séances de formation obligatoires sur l'accessibilité en novembre 2024, avec un taux initial de participation de 95 % à travers tous les départements.

## Consultation communautaire et des parties prenantes (18 mars 2025)

La consultation avec un grand nombre de parties prenantes communautaires incluant le Conseil consultatif et de représentation des parents d'enfants ayant des besoins particuliers (CCRPEBP), BC Transit et des organisations de défense des personnes handicapées a permis d'améliorer le programme phare d'aide en bordure de trottoir de YYJ et d'accélérer le déploiement d'outils d'accessibilité sensoriels et cognitifs tels que MagnusCards® - janvier 2025.

## Équipe consultative en accessibilité de ProHara (11 mars 2025)

L'équipe consultative en accessibilité de ProHara (11 mars 2025) a fourni des commentaires qui ont directement guidé la mise en œuvre réussie du programme Tournesol des handicaps cachés en novembre 2024, améliorant significativement l'expérience aéroportuaire des passagers ayant des handicaps invisibles.

### Sept domaines prioritaires

1. L'emploi
2. L'environnement bâti
3. Les technologies de l'information et des communications (TIC)
4. Les communications, autres que les TICs
5. L'acquisition de biens, de services et d'installations
6. La conception et la prestation de programmes et de services
7. Le transport

## 1. L'emploi

Le groupe de travail sur la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI) a reconnu que le handicap est souvent le « D » oublié dans les initiatives DEI. Pour combler cette lacune, nous avons pris plusieurs mesures concrètes, notamment l'adoption d'une politique claire en matière d'accessibilité et d'adaptation. Nous avons également bonifié notre intranet interne en y ajoutant une section dédiée à l'accessibilité, offrant ainsi à nos employés un accès facile aux ressources pertinentes. Enfin, nous avons mis à jour notre énoncé d'inclusion afin d'y refléter explicitement notre engagement envers l'accessibilité, réaffirmant que chaque personne, peu importe ses capacités, est valorisée et soutenue au sein de notre organisation.

### Et

- Explorer des moyens d'améliorer le recrutement et l'embauche.
- Améliorer l'accessibilité de l'environnement bâti (normes de conception universelle).

Les améliorations futures incluront l'établissement d'une politique claire en matière d'accessibilité et de mesures d'adaptation.

## 2. Built Environment

Des améliorations importantes renforcent l'engagement de l'AAV envers une infrastructure inclusive :

### **Certification Or du programme d'accessibilité Rick Hansen (obtenue en 2021; renouvellement visé en 2026) :**

Démontre une excellence soutenue en matière d'accessibilité de l'environnement bâti.

### **Projet d'agrandissement de la salle d'embarquement supérieure (2025–2027) :**

Intègre les principes de conception universelle, avec la participation d'un(e) consultant(e) spécialisé(e) en accessibilité pour assurer l'élimination proactive des obstacles et la prévention de ceux-ci.

### **Systemes de guidage tactile améliorés (janvier 2025) :**

Amélioration significative de l'autonomie des passagers et de leur capacité d'orientation, réduisant le recours à l'assistance d'environ 40 % dans les zones du terminal sondées.

### Et

Des améliorations futures incluent la mise en place d'un programme dédié de gestion des débarcadères.

### 3. Les technologies de l'information et des communications (TIC)

L'AAV a accordé la priorité aux avancées technologiques améliorant considérablement l'accessibilité de l'aéroport :

#### **Refonte du site Web (décembre 2024) :**

Le site Web repensé répond entièrement aux critères WCAG 2.1 de niveau AA, intégrant le logiciel d'accessibilité UserWay. Les premières rétroactions indiquent une hausse significative (environ 70 %) de la facilité de navigation numérique pour les utilisateurs ayant divers besoins en matière d'accessibilité.

#### **Systèmes intégrés d'information sur les vols (mars 2025) :**

Des systèmes de radiomessagerie visuelle en temps réel ont été intégrés aux écrans d'information sur les vols, profitant notamment aux passagers sourds ou malentendants, selon les commentaires recueillis par sondage.

#### **Et**

- Poursuite de l'intégration de la majorité des engagements liés aux TIC dans le projet d'agrandissement de l'aérogare, avec une planification de l'aile est des départs des passagers prévue pour 2025 et une construction planifiée pour 2026.
- Au comptoir d'information des arrivées, dont l'achèvement est prévu à l'automne 2025.
- Amélioration des messages de réponse automatique pour les réservations d'assistance en bordure de trottoir.
- Assistance en débarcadère, incluant des instructions détaillées et des photos.

Les améliorations futures tiendront compte de l'inclusion de bornes d'inspection primaire accessibles de l'ASFC ainsi que de systèmes avancés de sous-titrage interne et de vidéophonie.



## 4. Les communications, autres que les TICs

Des stratégies de communication efficaces et inclusives ont considérablement amélioré les interactions avec les passagers :

### Signalisation inclusive et orientation tactile (octobre 2024) :

La nouvelle signalisation dans l'aérogare, incluant des repères tactiles et en braille, a grandement facilité la navigation des passagers aveugles ou malvoyants.

### Formation sur la communication accessible (décembre 2024) :

Les séances de formation du personnel ont entraîné une amélioration mesurable (85 % de rétroactions positives des passagers) dans les interactions entre le personnel et les passagers.

### Et

- Poursuite des efforts de sensibilisation de la communauté aux programmes et services aéroportuaires accessibles.
- Participation à l'Expo sur l'accessibilité de la Ville de Sidney en tant qu'exposant et conférencier.
- Présentation des services d'accessibilité à YYJ à la Chambre de commerce de Victoria.
- Organisation de visites de familiarisation pour les voyageurs et les animaux d'assistance.
- Élaboration d'un calendrier de formation pour les animaux d'assistance en collaboration avec BC and Alberta Guide Dogs.
- Intégration d'un « Moment Accessibilité » aux réunions de comité et aux mises à jour du personnel.

Projets à venir : création de trousse de communication accessibles multilingues et élargissement de l'accessibilité sur les médias sociaux (d'ici la mi-2026).



## 5. L'acquisition de biens, de services et d'installations

Les principes d'accessibilité font désormais partie intégrante des processus d'approvisionnement de l'AAV :

### **Ententes avec les vendeurs et les concessionnaires (janvier 2025) :**

Depuis janvier 2025, tous les contrats avec les fournisseurs et les concessionnaires incluent une exigence explicite de conformité aux normes détaillées d'accessibilité de l'AAV, assurant le maintien actif d'un environnement universellement accessible dans l'ensemble des installations aéroportuaires. L'AAV continue d'explorer des moyens d'intégrer l'accessibilité dans ses processus d'approvisionnement et a créé un système de pointage pour suivre les appels d'offres, les achats et les contrats visant un aéroport sans obstacles.

Ajout d'un volet d'examen de l'accessibilité aux documents d'initiation de projet.

### **Et**

- Lancement de la demande de propositions pour les services de gestion du stationnement, incluant des exigences en matière de formation sur l'accessibilité et des fonctionnalités accessibles pour les nouveaux équipements.

Des plans futurs visent à élaborer des fiches d'évaluation complètes pour l'approvisionnement, qui permettront de suivre la conformité et l'efficacité des fournisseurs en matière d'accessibilité.





## 6. Conception et prestation des programmes et services

Les initiatives stratégiques de YYJ ont concrètement amélioré l'expérience des passagers :

### **Hidden Disabilities Sunflower Lanyard Program (Nov 2024):**

Rapidement adopté par les passagers, avec un nombre élevé d'utilisateurs dès mars 2025, ce programme a contribué à une réduction significative de l'anxiété liée aux déplacements.

### **Application MagnusCards® (janvier 2024) :**

Facilite la navigation autonome dans l'aéroport pour les passagers ayant des déficiences cognitives, avec 90 % des utilisateurs déclarant une amélioration de leur niveau de confiance.

### **Journée annuelle de l'aviation et de l'autisme à YYJ (depuis avril 2023) :**

A permis de réduire l'anxiété liée au voyage en avion chez les passagers autistes, comme en témoignent les résultats très positifs des sondages menés auprès des familles et des participants.

## **Et**

- Mise en place d'une rampe mobile d'embarquement au sol à usage commun, qui offre un avantage considérable par rapport aux escaliers d'aéronef puisqu'elle peut accueillir les passagers utilisant divers appareils de mobilité, tout en offrant une plus grande souplesse opérationnelle et un meilleur confort aux passagers.
- Amélioration de notre système de réservation en ligne pour l'assistance en débarcadère, afin de soutenir les voyageurs nécessitant de l'aide pour se rendre à leur vol ou en revenir.
- Poursuite de la participation au Groupe de travail sur l'accessibilité du Conseil des aéroports du Canada (CAC).
- Poursuite du développement de synergies entre l'assistance en débarcadère, le personnel des transporteurs aériens et le facilitateur du service à la clientèle introduit par l'ACSTA.

Une piste d'avenir consiste à établir une interaction entre la Trousse d'outils pour les aéroports adaptés aux aînés et les services vidéo en langue des signes américaine (ASL).

## 7.Transport

Les améliorations en matière d'accessibilité des services de transport à l'aéroport ont considérablement accru la mobilité des passagers :

### **Expansion du service de navette du stationnement accessible (novembre 2024) :**

L'utilisation régulière de la navette du stationnement a augmenté de 30 %, ce qui reflète une meilleure accessibilité et une plus grande autonomie des passagers durant les périodes de pointe saisonnières.

### **Rampe d'embarquement au sol pour passagers (décembre 2024) :**

Les commentaires des passagers confirment une amélioration de l'expérience d'embarquement, particulièrement pour les voyageurs utilisant des aides à la mobilité, favorisant une plus grande dignité et une utilisation facilitée.

### **Et**

Les développements futurs incluent la mise en œuvre d'une étude complète sur le stationnement accessible et la création d'un programme dédié à la gestion des débarcadères.



# Conformité avec l'OTC

## Règlements relatifs à l'accessibilité

YYJ maintient une conformité exemplaire à l'égard de l'ensemble des exigences réglementaires en matière d'accessibilité (Loi canadienne sur l'accessibilité, Règlement sur la planification et les rapports en matière d'accessibilité, Règlement sur l'accessibilité pour les personnes handicapées, Loi sur les transports au Canada). Des vérifications internes semestrielles confirment systématiquement une solide conformité, et tout enjeu mineur est rapidement résolu dans un délai de 30 jours.

## Intégration de la rétroaction

Le système de rétroaction amélioré de l'AAV (mis en place en janvier 2024) a directement contribué à des améliorations en matière d'accessibilité :

YYJ a reçu une rétroaction substantielle entre juin 2024 et mars 2025, dont la majorité a directement influencé l'amélioration des services et des installations.

## Intégration des consultations et des initiatives

L'AAV a adopté une stratégie de consultation à plusieurs niveaux afin de s'assurer que l'approche actuelle reflète les réalités vécues par les voyageurs, les employés et les défenseurs de l'accessibilité. Ce cadre, ancré dans les principes de participation inclusive et de conformité réglementaire, s'est déployé en quatre phases intégrées.

### Identification des besoins

Afin d'obtenir un portrait fidèle de l'état d'avancement du Programme d'accessibilité de YYJ, de maintenir une compréhension en temps réel de l'évolution de nos initiatives et de préparer le présent rapport d'étape, YYJ a lancé une série de consultations visant à identifier les obstacles réels et potentiels rencontrés par les personnes en situation de handicap. Les 11, 14 et 18 mars 2025, l'AAV a organisé trois séances structurées animées par ProHara.

La consultation axée sur l'expérience vécue, tenue le 11 mars, a réuni des participants qui ont souligné l'importance de la cartographie du parcours et du soutien de bout en bout offert aux passagers. Les participants ont noté la qualité de l'assistance directe offerte par YYJ aux débarcadères et dans les services en aérogare.

Une consultation avec les employés s'est tenue le 14 mars, réunissant des membres de l'équipe de YYJ ainsi que des membres de la haute direction, dont la PDG, les responsables des opérations et le personnel de première ligne.

Les points saillants de cette consultation portaient sur des stratégies concrètes pour améliorer l'accessibilité dans les pratiques d'emploi et l'inclusion en milieu de travail. Les participants ont exploré des moyens d'accroître l'accessibilité des processus de recrutement et d'embauche, dans le but de diversifier davantage la main-d'œuvre. La rétroaction a appuyé l'initiative du Conseil des aéroports du Canada (CAC), dans le cadre de laquelle YYJ a collaboré avec d'autres aéroports pour élaborer des aides-mémoires imprimables et lancer un programme national de formation en ligne sur l'accessibilité. La consultation a également permis à YYJ de s'engager dans de futures contributions visant à façonner une feuille de route partagée sur l'accessibilité avec le CAC et d'autres aéroports partenaires.

À l'interne, les participants ont recommandé le renforcement des ressources pour les employés, ce qui a mené à l'ajout d'outils d'accessibilité sur l'intranet et à la tenue de deux présentations informatives. Un résultat opérationnel notable a été l'établissement d'un portail de contrôle de sécurité accessible aux personnes non voyageuses, permettant un accès sans obstacle aux employés et aux fournisseurs de services sous contrat nécessitant une entrée sécurisée.

La consultation communautaire finale, tenue le 17 mars, a réuni un échantillon représentatif de défenseurs régionaux des droits des personnes handicapées, incluant des représentants du Comité consultatif sur l'accessibilité de la Ville de Victoria, du Comité consultatif de la péninsule de Saanich et de BC Transit. Les sujets abordés allaient de la planification d'urgence à la protection des aides à la mobilité, en passant par les besoins des aidants naturels multigénérationnels. Un participant, paralysée depuis plus de 40 ans, a souligné l'importance d'un environnement sans stress.

Plus de 40 organisations ont été invitées, représentant les domaines de la santé mentale, de la mobilité, de la neurodivergence, de la basse vision, des aînés et des communautés autochtones. Parmi les partenaires confirmés figuraient Disability Alliance BC, l'INCA, le Canucks Autism Network, la Société Alzheimer de la C.-B. et Handicap Autochtone Canada.

Les nombreuses consultations communautaires organisées ont permis de dresser un portrait fidèle des progrès réalisés jusqu'à présent dans le cadre du Plan sur l'accessibilité de l'aéroport. L'objectif de la séance était de partager les actions mises en œuvre par YYJ au cours de la dernière année pour rendre l'aéroport plus accessible, et de recueillir directement les commentaires de la communauté sur ce qui fonctionne bien et sur ce qui nécessite encore des améliorations. L'atmosphère de la rencontre était ouverte, respectueuse et collaborative, avec une réelle volonté d'écoute et d'apprentissage.

La réunion a débuté par un mot de bienvenue, établissant le ton sur l'importance de cette consultation, non seulement parce qu'elle est exigée par la loi, mais surtout parce que l'AAV souhaite sincèrement que l'aéroport soit fonctionnel pour tout le monde. L'accessibilité est un effort collectif, chaque organisation étant responsable de différentes étapes de l'expérience de voyage. Par exemple, YYJ est responsable de l'infrastructure, du stationnement et de l'assistance en débarcadère, tandis que les compagnies aériennes soutiennent les passagers ayant des besoins en matière de mobilité pendant l'embarquement, et que la sécurité est assurée par l'ACSTA, qui est maintenant appuyée par son programme de facilitateurs bilingues du service à la clientèle. Cette mise en contexte a permis à tous de mieux comprendre les rôles respectifs et l'importance du travail d'équipe.

Après les présentations, une séance d'information a été offerte pour expliquer le but du Rapport d'étape sur l'accessibilité. On y a présenté les actions entreprises depuis la publication du plan initial en juin 2024, ainsi que la vision d'un processus d'amélioration continue. Les participants ont été guidés de façon concrète à travers des exemples réels, comme l'ajout de nouvelles fonctionnalités d'accessibilité au site Web, le lancement de programmes comme MagnusCards® et le tournesol pour les handicaps invisibles, ainsi que le renforcement de l'assistance aux passagers au débarcadère et lors de l'enregistrement.

Tout au long de la séance, les présentateurs ne se sont pas contentés de parler aux participants ils les ont invités à réfléchir, à réagir et à poser des questions. Des moments d'échange étaient volontairement intégrés à la rencontre, où les animateurs s'arrêtaient pour demander : « Qu'en pensez-vous ? » ou « Avons-nous oublié quelque chose ? » Il ne s'agissait pas de simples questions de courtoisie. Les organisateurs souhaitaient sincèrement entendre les personnes ayant une expérience vécue du handicap, les membres de leur entourage, ainsi que les défenseurs des droits en accessibilité.

Les participants étaient engagés et ont partagé des commentaires réfléchis. Certains ont parlé de l'utilité du programme d'assistance en débarcadère, tandis que d'autres ont proposé des suggestions pour rendre les services encore plus fluides. Les améliorations déjà apportées, comme les événements adaptés aux personnes autistes et la signalisation améliorée, ont été accueillies avec reconnaissance.

En même temps, certaines personnes ont souligné des aspects à améliorer, comme l'importance de rendre l'information accessible dans des formats adaptés à différents besoins, ou encore l'amélioration du stationnement pour les personnes à mobilité réduite.





en est ressorti un sentiment que l'aéroport progresse réellement, tout en reconnaissant qu'il reste encore à apprendre, particulièrement en ce qui concerne les expériences vécues par les voyageurs en situation de handicap.

La séance s'est conclue par quelques questions clés :

- Où en sommes-nous jusqu'à présent ?
- Que pouvons-nous faire de plus pour améliorer l'expérience aéroportuaire des personnes en situation de handicap ?
- Quelle est la chose à changer pour devenir un aéroport véritablement accessible ?

L'équipe a terminé en rappelant que les commentaires reçus serviraient directement à façonner cette version du Rapport d'étape sur l'accessibilité, qui sera publiée d'ici le 1er juin 2025. On a aussi insisté sur le fait qu'il ne s'agissait pas d'une fin, mais bien d'un dialogue continu entre l'aéroport et les personnes qui l'utilisent, en particulier celles qui rencontrent des obstacles que d'autres ne perçoivent même pas.

En fin de compte, cette consultation ne visait pas uniquement à répondre à une obligation. Elle visait à créer un véritable espace de dialogue, à apprendre auprès des personnes ayant une expérience vécue du handicap, et à s'assurer que l'aéroport devienne plus accessible, accueillant et inclusif pour tous.

Chaque consultation a directement contribué à l'élaboration des engagements de YYJ dans les sept domaines prioritaires. Le Groupe de travail sur l'accessibilité, composé de membres du personnel de l'AAV issus de différents services et éclairé par les recommandations de ProHara, s'est réuni toutes les deux semaines pour intégrer les commentaires recueillis.

YYJ a maintenu un haut niveau de transparence tout au long de la phase de mise en œuvre. Les participants aux séances d'avril ont été recontactés par courriel pour valider les changements proposés, et leurs retours ont permis d'adapter certaines mesures spécifiques, comme la création d'un guide de stationnement imprimable indiquant les emplacements accessibles, l'ajustement des écrans de bornes libre-service pour les personnes ayant une basse vision, et la mise à jour des images de taxis pour inclure les véhicules accessibles en fauteuil roulant.

Des mises à jour internes trimestrielles et de futures séances de cartographie du parcours intégrant des profils types de passagers en situation de handicap démontrent encore davantage l'engagement de YYJ envers la responsabilisation.

Les représentants du Canucks Autism Network et de BC Transit ont continué d'apporter des conseils sur la façon dont les nouvelles procédures peuvent mieux soutenir les voyageurs neurodivergents et ceux qui utilisent des aides à la mobilité.

Une culture d'amélioration adaptative s'est implantée en temps réel. L'AAV s'engage à explorer des technologies de navigation telles que GoodMaps™ pour les personnes ayant des difficultés de communication et à élargir la formation des partenaires afin que les passagers se sentent « en sécurité et à l'aise avec leur tournesol », notamment dans les zones de sécurité.

Ces actions renforcent l'engagement de YYJ envers une conception inclusive et une réactivité continue, assurant que les personnes en situation de handicap ne sont pas seulement consultées, mais reconnues comme cocréatrices de leur expérience de voyage.



## Résultats et avantages

Collectivement, ces initiatives ont généré des résultats significatifs pour les passagers et le personnel :

- Augmentation importante de l'autonomie et de la satisfaction des passagers.
- Réduction notable de l'anxiété liée au voyage.
- Amélioration de la réactivité, de l'engagement et de la satisfaction du personnel à l'égard de l'accessibilité.
- Renforcement des liens communautaires grâce à une participation accrue des parties prenantes et à une plus grande satisfaction générale.



# LE MOT DE LA FIN

L'approche détaillée et exhaustive de l'Administration aéroportuaire de Victoria (AAV) a permis de réaliser des progrès significatifs en matière d'accessibilité, dépassant largement les exigences réglementaires et les normes de l'industrie. Le présent rapport d'étape témoigne de l'engagement continu de l'AAV à favoriser une expérience aéroportuaire inclusive, accueillante et sans obstacles pour tous les voyageurs et les employés.

À l'Aéroport international de Victoria, nous croyons que l'accessibilité n'est pas une destination, mais un engagement que nous renouvelons chaque jour, dans nos décisions et dans nos interactions. En réfléchissant aux progrès accomplis au cours de la dernière année, nous reconnaissons aussi à quel point ces avancées ont été façonnées par les voix, les expériences et les commentaires sincères des personnes qui utilisent notre aéroport ou y travaillent. Ce rapport d'étape sur l'accessibilité est bien plus qu'un énoncé de réalisations : il reflète notre évolution aux côtés de notre communauté, guidés par le principe du « Rien sans nous ».

Les consultations de cette année nous ont rappelé que la véritable accessibilité repose sur l'écoute, l'apprentissage et la collaboration. Qu'il s'agisse d'un parent voyageant avec un enfant autiste, d'une personne en fauteuil roulant qui compte sur une assistance rapide au débarcadère ou d'un employé exprimant le besoin d'aménagements mieux définis en milieu de travail, chaque témoignage a enrichi notre compréhension. Ces échanges ont permis de transformer de bonnes idées en meilleures solutions. Ils ont mené à des changements concrets — comme la refonte de notre site Web pour en améliorer la navigation, le lancement d'outils reconnus à l'échelle nationale comme MagnusCards et le tournesol pour les handicaps invisibles, ou encore la création de nouveaux programmes de formation du personnel fondés sur l'empathie et l'inclusion.

Nous reconnaissons aussi que l'accessibilité est une responsabilité partagée. Il faut la participation de tous exploitants aéroportuaires, partenaires, employés, compagnies aériennes, fournisseurs de services et passagers pour bâtir un environnement où chacun se sent le bienvenu, en sécurité et soutenu. Notre travail continu avec le Conseil des aéroports du Canada, l'ACSTA, l'ASFC et les organismes communautaires nous permet d'avancer ensemble, non seulement comme aéroport, mais aussi comme acteur d'un mouvement national vers un Canada sans obstacles.

Nous savons qu'il reste encore du travail à faire. L'environnement bâti continuera d'évoluer selon les principes de conception universelle. Les outils de communication continueront à s'adapter pour répondre à la diversité des besoins des voyageurs. Et notre engagement envers l'emploi inclusif, les technologies accessibles et la consultation continue demeurera ferme.

Nous encourageons tout le monde passagers, employés, proches aidants, défenseurs à rester engagés avec nous. Si vous rencontrez un obstacle, avez une suggestion ou souhaitez recevoir ce rapport dans un format substitut, n'hésitez pas à nous contacter. Vous pouvez choisir de vous identifier ou de rester anonyme. Dans tous les cas, nous accuserons réception de votre message et y répondrons dans la mesure du possible. Vos observations nous aident à nous améliorer, et vos expériences nous permettent de mieux comprendre ce que signifie réellement l'inclusion.

Alors que nous nous tournons vers l'avenir, nous le faisons avec clarté et détermination. L'accessibilité n'est pas un programme : elle fait partie de ce que nous devenons un aéroport qui place les personnes au cœur de ses priorités, qui conçoit avec dignité, et qui s'engage à offrir une expérience de voyage non seulement plus facile à naviguer, mais aussi meilleure pour tous.

*Merci de faire partie de ce parcours.*





201-1640 Electra Blvd Sidney,  
BC V8L 5V4  
P 250-953-7500  
[yyj.ca](http://yyj.ca)