

Aéroport international de Victoria

# PLAN SUR L'ACCESSIBILITÉ RAPPORT D'ÉTAPE 2026



# Table des matières

<b>RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX</b>	<b>3</b>
Format(s) alternatif(s)	3
Personne-ressource désignée :	3
Processus de rétroaction	3
<b>RECONNAISSANCE TERRITORIALE</b>	<b>5</b>
<b>ÉNONCÉ D'ACCESSIBILITÉ</b>	<b>6</b>
<b>NOTRE AÉROPORT</b>	<b>7</b>
<b>NOTRE RAPPORT D'ÉTAPE</b>	<b>9</b>
<b>CONSULTATIONS</b>	<b>10</b>
Groupe consultatif sur l'accessibilité	11
Employés	12
Organismes communautaires	12
<b>PRÉCISIONS SUR LA RÉTROACTION</b>	<b>16</b>
<b>SEPT DOMAINES PRIORITAIRES</b>	<b>17</b>
1. Emploi	17
2. Environnement bâti	18
3. Technologies de l'information et des communications (TIC)	19
4. Communications, autres que les technologies de l'information et des communications	20 20
5.Acquisition de biens, de services et d'installations	21
6.Conception et prestation des programmes et de services	22
7.Transport	23
<b>RÉFLEXIONS FINALES</b>	<b>24</b>
<b>DISPOSITIONS DES RÈGLEMENTS</b>	<b>25</b>
<b>DE L'OTC EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ</b>	

# Renseignements généraux

## Format(s) alternatif(s)

L'Autorité aéroportuaire de Victoria (AAV) fournira, sur demande, des formats alternatifs accessibles du Rapport d'étape 2026 du Plan d'accessibilité et du Processus de rétroaction. Vous pouvez demander un format alternatif en communiquant avec nous à l'adresse postale, au numéro de téléphone ou à l'adresse courriel indiqués ci-dessous.

YYJ fournira le format alternatif demandé :

- Dans un délai maximal de 15 jours suivant la demande pour :
  - Impression standard
  - Gros caractères
  - Format électronique compatible avec les technologies d'adaptation
- Dans un délai maximal de 45 jours suivant la demande pour :
  - Braille
  - Format audio

## Personne-ressource désignée :

**Agent(e) de l'expérience passager et des programmes**

**Adresse postale:** 201-1640, boul. Electra, Sidney CB V8L 5V4

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

**Numéro de téléphone:** 250-953-7500

## Processus de rétroaction

Que vous soyez passager, employé, visiteur ou partenaire, nous voulons vous entendre. Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires concernant :

- notre Plan d'accessibilité, y compris sa mise en œuvre,
- le présent Rapport d'étape,
- notre processus de rétroaction, et/ou
- tout obstacle que vous pourriez avoir rencontré lors de vos interactions avec notre aéroport.

Vous pouvez transmettre vos commentaires par courrier, courriel ou téléphone (coordonnées ci-dessus), ou encore à l'aide de notre formulaire de rétroaction en ligne ou de nos réseaux sociaux (liens ci-dessous).



## Formulaire de rétroaction en ligne :

Cliquez ici

## Réseaux sociaux :

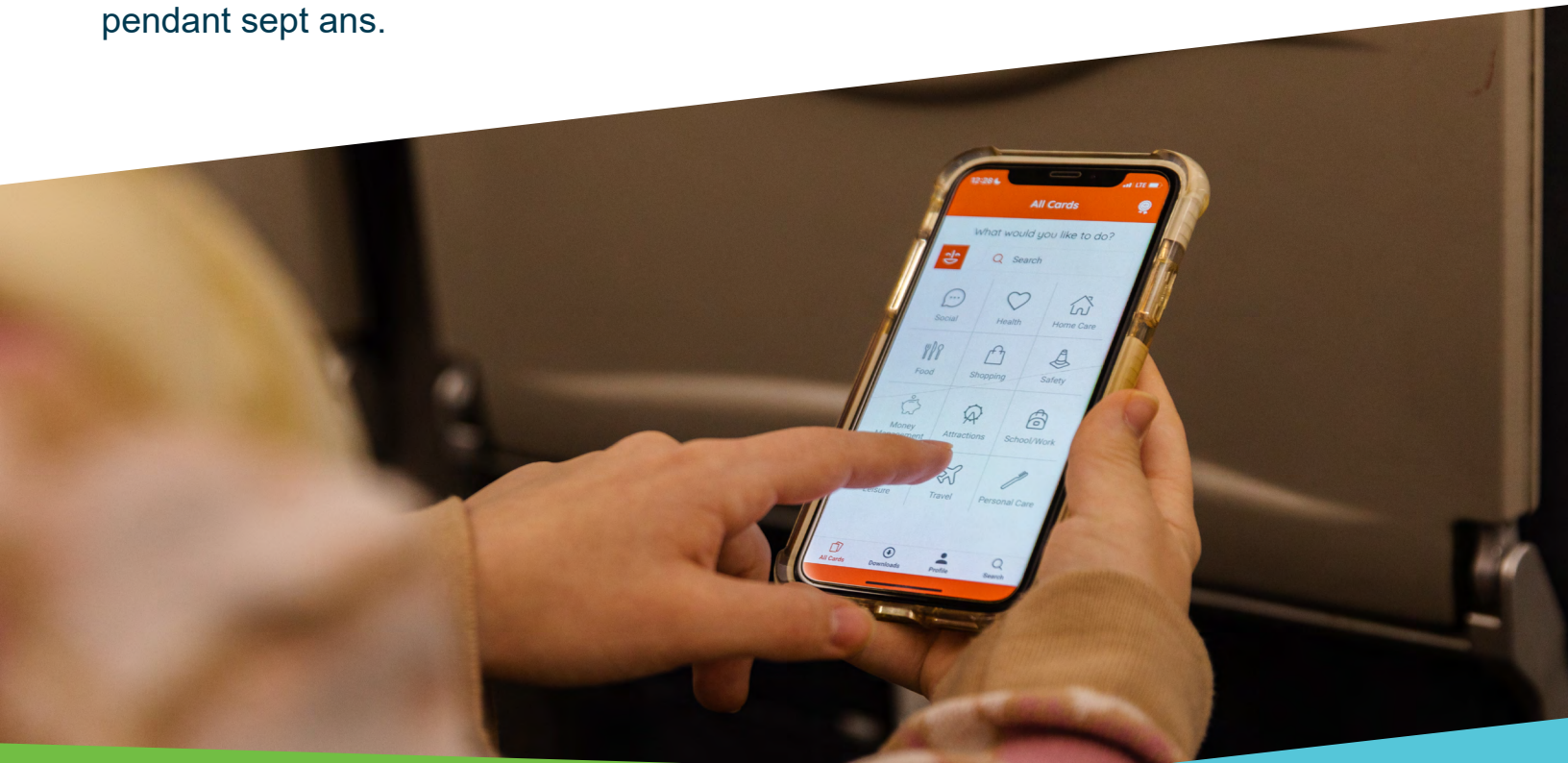
 [@AéroportInternationaldeVictoria](#)

 [@FlyYYJ\\_EnvolYYJ](#)

 [@aeroportyyj](#)

Nous accuserons réception de vos commentaires en utilisant le même moyen de communication que celui utilisé pour nous joindre (sauf si les commentaires sont anonymes et qu'aucune réponse n'est possible), puis nous effectuerons un suivi rapide.

Vos commentaires pourront être pris en considération dans les Plans d'accessibilité et Rapports d'étape actuels ou futurs. Ils serviront à orienter les initiatives en matière d'accessibilité à l'aéroport et à améliorer l'expérience aéroportuaire pour tous. Notre Agent(e) de l'expérience passager et des programmes désigné(e) accusera réception, examinera et conservera les dossiers de tous les commentaires reçus pendant sept ans.





# 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



Elizabeth M. Brown

Président-directeur général (PDG)

l'Autorité aéroportuaire de Victoria

# 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 » en 2012, 2014, 2020, 2024 et 2025, 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.

- A 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 – Obtention de la certification Accessibilité Or dans le cadre du programme de certification en accessibilité de la Fondation Rick Hansen (RHFAC)<sup>TM</sup>.

[Communiqué de presse](#)

2023 – Lancement de la Journée de l'aviation pour l'autisme à YYJ.

[Communiqué de presse](#)

2023 – Lancement des trousse de ressources sensorielles.

2024 – Développement d'un programme de formation en ligne sur l'accessibilité en partenariat avec le Conseil des aéroports du Canada (CAC).

2024 – Lancement du programme MagnusCards®.

[Communiqué de presse](#)

2024 – Lancement du programme de cordons de Hidden Disabilities Sunflower (tournesol des handicaps caché)

[Communiqué de presse](#)

2026 – L'AAV nommée parmi les 100 meilleurs employeurs de la Colombie-Britannique pour 2026.

[Communiqué de presse](#)



# 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.

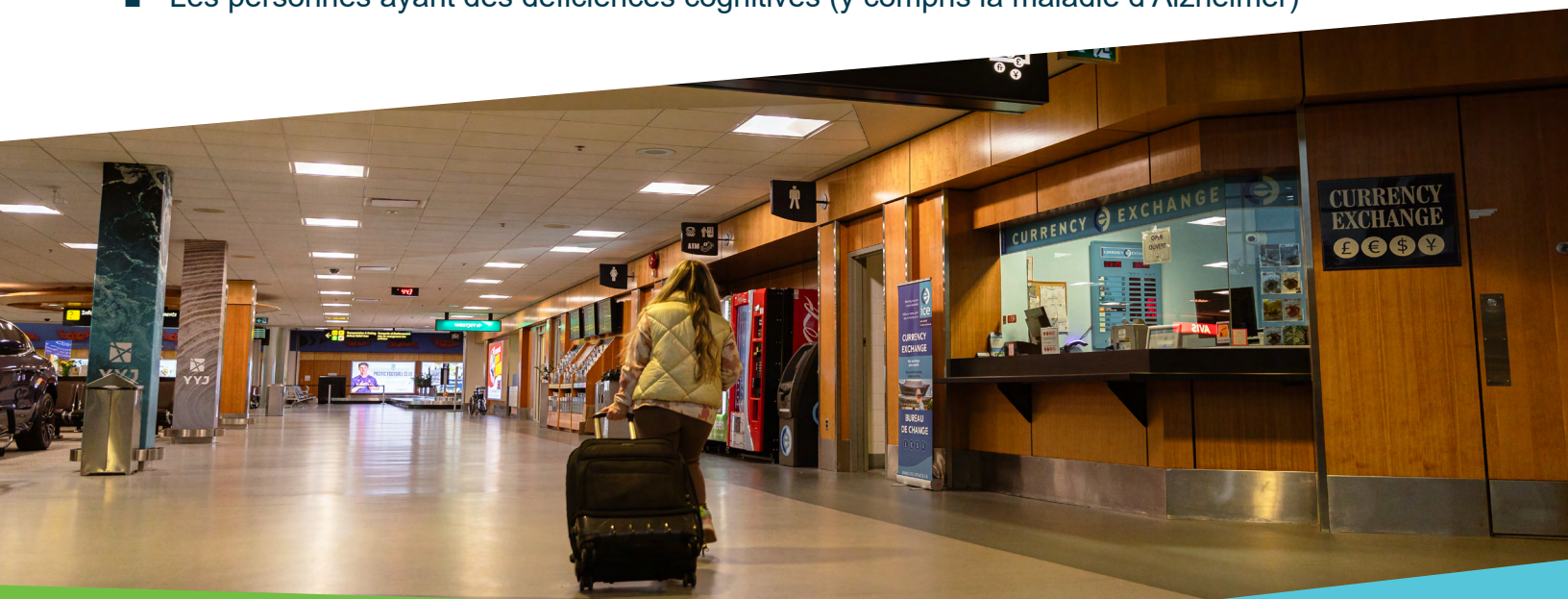


# Consultations

Nous croyons à des consultations authentiques et significatives qui rassemblent des voix et des perspectives diverses et qui mettent l'expérience vécue au premier plan. Dans cette optique, notre partenaire en accessibilité, Left Turn Right Turn, a consulté des passagers et visiteurs en situation de handicap, nos employés et des organismes communautaires dans le cadre de l'élaboration du présent rapport d'étape. Cette section présente les personnes consultées, notre processus et nos activités de consultation, ainsi que les commentaires recueillis.

Les participants consultés représentaient des handicaps visibles et invisibles, notamment :

- Les personnes ayant des troubles de santé mentale
- Les personnes neurodivergentes (y compris l'autisme, le TDAH et les troubles d'apprentissage)
- Les personnes sourdes ou malentendantes
- Les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle
- Les personnes sourdes-aveugles
- Les personnes utilisant des appareils et aides à la mobilité (y compris les fauteuils roulants et les cannes)
- Les personnes utilisant des chiens d'assistance
- Les personnes ayant des handicaps chroniques
- Les personnes ayant des handicaps épisodiques
- Les personnes ayant recours à des intervenants ou à des accompagnateurs
- Les personnes ayant subi des lésions cérébrales
- Les personnes ayant des membres de leur famille en situation de handicap
- Les personnes ayant des déficiences cognitives (y compris la maladie d'Alzheimer)



## Notre processus et nos activités

Notre partenaire en accessibilité, Left Turn Right Turn, a animé des séances de consultation en mai 2026. Cinquante (50) personnes et organismes communautaires ont été invités à participer. Les participants à chaque séance avaient des besoins d'accessibilité différents. Les mesures d'adaptation comprenaient la tenue de toutes les séances en mode virtuel ou hybride, le partage à l'avance des documents et des questions de rétroaction, les descriptions verbales du contenu visuel, le SRT (Sous-titrage en temps réel), des formats alternatifs pour les documents, l'interprétation en langue des signes et l'utilisation de présentations accessibles.

Lors de chaque séance, nous avons présenté un résumé de nos progrès et demandé aux participants leurs impressions ainsi que des suggestions d'amélioration afin de rendre l'expérience plus accessible pour les passagers, les visiteurs et les employés.

Voici quelques exemples des questions posées, sans toutefois s'y limiter :

- Quels engagements sont les plus importants ou les plus marquants pour améliorer l'expérience des passagers en situation de handicap?
- Quels types d'obstacles les passagers, les visiteurs ou les employés rencontrent-ils à notre aéroport?
- Pensez-vous qu'il manque quelque chose ou que certains éléments pourraient être améliorés dans le rapport d'étape 2026?
- Que pensez-vous du style du menu sur la page web de l'accessibilité?
- Est-il facile de trouver l'option de menu souhaitée ou nécessaire?
- Si vous pouviez apporter une amélioration à la page web de l'accessibilité, laquelle serait-ce?
- Avez-vous d'autres commentaires ou réflexions concernant les rapports d'étape ou la page web de l'accessibilité que vous aimeriez partager?

## Groupe consultatif sur l'accessibilité

Tous les membres du groupe consultatif sur l'accessibilité sont des personnes en situation de handicap ayant des parcours et des expériences diversifiés. Ils représentent les visiteurs et les passagers susceptibles d'interagir avec nous. Nous avons demandé aux participants d'examiner à l'avance le Plan d'accessibilité 2024 à 2027 et le Rapport d'étape 2025 de l'Autorité aéroportuaire de Victoria ainsi que la page web sur l'accessibilité du site web de l'autorité. Nous nous sommes rencontrés virtuellement afin de présenter un résumé de nos progrès et de discuter de leurs commentaires sur la mise en œuvre de notre plan d'accessibilité afin de contribuer à l'élaboration du présent rapport d'étape.

## Employés

Ce groupe de discussion comprenait 10 employés de la l'Autorité aéroportuaire de Victoria provenant de différents services et niveaux de postes à l'aéroport. Les employés n'ont pas été directement invités à indiquer s'ils avaient un handicap; toutefois, les participants ont partagé des exemples d'expériences vécues tout au long de la séance. Cette consultation comprenait une présentation de nos récents progrès en matière d'accessibilité suivie d'une occasion pour les participants de partager leurs commentaires.

En plus des questions décrites dans la section Notre processus et nos activités, nous avons présenté une carte du parcours des employés. Celle-ci permettait de représenter visuellement les points de contact liés à l'accessibilité pour les employés.

Dans cette optique, nous avons demandé aux participants :

- Lorsque vous pensez à votre expérience en tant qu'employé, avez-vous des commentaires liés à l'accessibilité que vous aimeriez partager?

Cela a donné lieu à une discussion collaborative sur le travail effectué pour éliminer les obstacles pour les employés. Les participants ont indiqué avoir adapté les processus internes afin d'intégrer l'accessibilité dès le début des projets, ce qui a amélioré les résultats, particulièrement pour les projets récents liés à l'environnement bâti. Nous avons également demandé des commentaires au sujet d'une initiative à venir visant à installer des marquages d'accessibilité au sol afin de désigner des espaces aux carrousels à bagages pour les personnes en situation de handicap.

## Organismes communautaires

Douze (12) personnes provenant d'organismes locaux liés au handicap, de partenaires communautaires et de groupes de défense des droits ont participé à cette séance de consultation. Ces personnes et groupes travaillent avec des personnes en situation de handicap ou défendent leurs intérêts. Ils peuvent également interagir avec nous par l'entremise de nos programmes, services et initiatives en matière d'accessibilité. Cette séance comprenait des faits saillants de nos progrès à ce jour et invitait les participants à partager leurs idées afin d'améliorer le présent rapport d'étape et d'orienter nos prochaines initiatives.

Nous avons posé aux participants les questions décrites dans la section Notre processus et nos activités. Nous avons également présenté une carte du parcours passager. Celle-ci représentait visuellement les points de contact liés à l'accessibilité pour les passagers, notamment la planification du voyage, l'arrivée à l'aéroport, l'assistance à la mobilité, la récupération des bagages et plus encore. Cette carte du parcours a permis d'élargir notre discussion sur les obstacles rencontrés par les passagers et les visiteurs de l'aéroport, comme les personnes venant accueillir un passager à l'arrivée.

## Ce que nous avons entendu

À YYJ, nous travaillons à rendre notre aéroport meilleur pour tous. Une partie essentielle de cette démarche consiste à inviter des perspectives diverses, à écouter chacun et à prendre des mesures fondées sur ce que nous apprenons des personnes en situation de handicap. La section suivante présente les principaux commentaires recueillis lors de chaque séance de consultation.

### Groupe consultatif sur l'accessibilité

Des améliorations à la structure de notre rapport d'étape pourraient favoriser une meilleure continuité entre les documents, un suivi plus facile des progrès et une information plus claire.

Les suggestions comprenaient :

- Les lecteurs souhaitent que le Plan d'accessibilité et les rapports d'étape puissent être lus et compris à la fois comme des documents autonomes et séquentiels.
- Éviter les abréviations, améliorer la clarté et être concis aiderait à rendre le document plus facile à comprendre.
- Modifier le titre « And » sous les domaines d'intérêt dans le rapport d'étape afin qu'il reflète mieux les informations qui suivent.

La plupart des commentaires et suggestions ci-dessus ont été directement intégrés à la version finale du présent rapport d'étape.



## Ce que nous avons entendu

Dans l'ensemble, les membres du groupe ont trouvé que le menu déroulant de la page web de l'accessibilité était facile à comprendre et bien structuré. D'autres améliorations pourraient être apportées :

- Faire défiler automatiquement le titre de l'option du menu jusqu'en haut de la page afin que le contenu soit clairement visible en dessous.
- Distinguer davantage les différentes options du menu et offrir un texte à contraste plus élevé.
- S'assurer que les titres des options cliquables indiquent clairement qu'ils sont interactifs pour les personnes utilisant des technologies d'assistance comme les lecteurs d'écran.
- Verrouiller l'en-tête principal du site web afin qu'il ne bouge pas pendant le défilement.

Les membres du groupe apprécient les nombreux programmes et services offerts aux personnes en situation de handicap. Ils souhaitent que ces programmes et services soient davantage promus et communiqués aux voyageurs avant leur départ afin qu'ils se sentent préparés et informés des ressources disponibles.

*« Si tout votre personnel est bien formé, les obstacles rencontrés importent moins, car les employés auront les connaissances, les compétences et surtout la compassion nécessaires pour aider à les résoudre. Continuez définitivement à bien former votre personnel; vous faites un excellent travail. »*

*« J'ai apprécié que les photos du Plan 2024 et du Rapport d'étape 2025 représentent des personnes handicapées. »*

# Employés

Les principaux commentaires reçus comprennent :

## **Les employés ont mentionné avoir constaté des progrès positifs, notamment :**

- L'ajout de braille, de pictogrammes en relief et de texte en relief sur les bacs publics de déchets, recyclage et matières organiques.
- L'installation d'un lève-personne dans une salle de toilette et espace de changement accessibles.
- L'intégration de consultants en accessibilité dès les premières étapes du processus de conception de l'agrandissement de l'aérogare afin d'intégrer l'accessibilité dès le départ.

**Les employés souhaitent demeurer engagés dans les initiatives d'accessibilité et être informés des mises à jour en matière d'accessibilité.** La création d'un comité interne sur l'accessibilité ainsi que le partage régulier des nouvelles initiatives et des progrès réalisés lors des réunions ou par des communications internes ont été fortement souhaités.

## **Des améliorations continues pourraient favoriser des communications, une signalisation et des services plus accessibles, notamment :**

- Permettre aux systèmes d'affichage numérique de traduire les messages en direct et verbaux en texte ou en langue des signes.
- Améliorer davantage l'orientation vers les ascenseurs.
- Tenir compte de l'évolution des besoins des employés, des passagers et des visiteurs lors des décisions liées à l'accessibilité.

Le stationnement des employés pourrait être amélioré grâce à des places de stationnement accessibles situées plus près de l'aérogare et mieux reliées à des voies piétonnes accessibles. Les marquage d'accessibilité au sol près des carrousels à bagages sont bien accueillies. Les employés estiment que leur visibilité à distance sera un facteur clé de leur utilisation et de leur succès.

# Organismes communautaires

Les principaux commentaires reçus comprennent :

Pour de nombreuses personnes en situation de handicap et leurs proches aidants, le voyage commence avant même l'arrivée à l'aéroport. Il est recommandé de continuer à développer les ressources de préparation au voyage, comme la nouvelle visite virtuelle de YYJ, afin d'aider les voyageurs à se sentir prêts.

L'orientation dans l'aéroport peut représenter un défi pour les voyageurs; des améliorations à la signalisation, notamment grâce à des technologies comme GoodMaps, ont été suggérées.

Veiller à ce que l'expérience aéroportuaire soit accessible à tous est important pour la communauté.

Il est essentiel de fournir des toilettes accessibles et des espaces de change accessibles, particulièrement près des portes d'embarquement.

Il est essentiel d'offrir des toilettes accessibles et des espaces de changement accessibles, particulièrement à proximité des portes d'embarquement, afin que les voyageurs en situation de handicap puissent y avoir accès directement avant l'embarquement.

*«La boucle auditive représente un investissement important; je sais que c'est un engagement que vous avez pris. C'est formidable! ..»*

*«J'adore l'idée de la visite virtuelle; permettre aux gens d'imaginer et de visualiser l'expérience de voyage avant même d'arriver à la porte d'entrée est fantastique»*

## Précisions sur la rétroaction

Nous n'avons reçu aucun commentaire portant spécifiquement sur la mise en œuvre de notre Plan d'accessibilité ou de notre Rapport d'étape. Nous recevons toutefois continuellement des commentaires généraux sur l'accessibilité par l'entremise de nos canaux tels que les réseaux sociaux, le courriel et le téléphone. Les thèmes abordés comprennent la disponibilité des toilettes, l'orientation, le stationnement, les programmes d'accessibilité et l'assistance en bordure de trottoir. Nos engagements identifiés et les initiatives prévues continuent de répondre à ces obstacles.

# SEPT DOMAINES PRIORITAIRES

## 1. Emploi

Assurer le bon fonctionnement quotidien de l'aéroport exige du travail d'équipe, des partenariats et un engagement commun envers l'excellence. Ensemble, les employés de l'Autorité aéroportuaire de Victoria, les entrepreneurs, les partenaires et les fournisseurs de services créent une communauté solide qui offre un service et une valeur exceptionnels à nos passagers.

### Mise en œuvre de nos engagements

- Lancement d'un programme national de formation sur l'accessibilité aéroportuaire développé en partenariat avec le Conseil des aéroports du Canada et d'autres aéroports canadiens. Cette formation assure la conformité réglementaire et l'uniformité de l'expérience des passagers en situation de handicap voyageant au Canada.
- Amélioration de notre intranet pour les employés par l'ajout d'une section consacrée à l'accessibilité offrant un accès facile aux ressources pertinentes.
- Mise à jour de notre déclaration d'inclusion afin d'exprimer clairement notre engagement envers l'accessibilité. Cela réaffirme que chaque personne est valorisée et soutenue au sein de notre organisation.
- Amélioration de l'accessibilité de l'environnement bâti grâce aux normes de conception universelle.
- Exploration de moyens d'améliorer le recrutement et l'embauche.

### Engagements prévus

- Établir une politique claire sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation. Amorcer le processus en consultant les employés et en recueillant leurs commentaires afin d'orienter son élaboration.
- Étudier la possibilité de créer un comité interne sur la diversité, l'équité et l'inclusion.



## 2. Environnement bâti

L'Autorité aéroportuaire de Victoria s'engage à identifier, éliminer et prévenir les obstacles dans l'environnement bâti. Cela comprend les espaces physiques tels que les toilettes, les passages intérieurs, la signalisation et l'orientation, les options de sièges, les zones de soulagement pour animaux, les ascenseurs et les escaliers mécaniques.

### Mise en œuvre de nos engagements

- Certification Or Rick Hansen en accessibilité (obtenue en 2021; renouvelée en 2026). Cette certification démontre une excellence soutenue en matière d'accessibilité de l'environnement bâti.
- Projet d'agrandissement de la salle d'attente supérieure (2025–2027). Ce projet intègre les principes de conception universelle, avec l'appui d'un consultant spécialisé en accessibilité afin d'assurer l'élimination et la prévention proactive des obstacles.

### Engagements prévus

- Installer des marquages d'accessibilité au sol afin de désigner un espace à chaque carrousel à bagages pour les personnes en situation de handicap.
- Étudier des solutions améliorées de signalisation et d'orientation pour aider les passagers à localiser plus facilement les ascenseurs dans l'aérogare.



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

L'Autorité aéroportuaire de Victoria s'engage à créer un environnement numérique qui utilise la technologie pour éliminer les obstacles, améliorer l'accessibilité et permettre à tous les passagers et employés d'accéder facilement aux services aéroportuaires par l'intermédiaire de notre site web, des systèmes de diffusion, des affichages d'information de vol et des technologies accessibles.

#### Mise en œuvre de nos engagements

- Refonte du site web afin qu'il respecte pleinement les critères WCAG 2.1 de niveau AA, avec intégration du logiciel d'accessibilité UserWay.
- RIntégration de systèmes de diffusion visuelle en temps réel aux affichages d'information de vol. Cette amélioration profite particulièrement aux passagers sourds ou malentendants. Un grand affichage supplémentaire des informations de vol a également été installé dans la zone des départs.
- Poursuite de l'intégration de la majorité des engagements en matière de TIC dans le projet d'agrandissement de l'aérogare.
- Amélioration des réponses automatiques pour les réservations d'assistance en bordure de trottoir en fournissant des instructions détaillées et des photos.
- Acquisition et installation d'une nouvelle boucle auditive au comptoir d'information des arrivées.

#### Engagements prévus

- Mettre à jour la disposition de la page d'accessibilité de notre site web afin d'en améliorer la convivialité et la navigation. Les commentaires recueillis lors des consultations serviront à orienter ces changements.



## 4. Communications, autres que les technologies de l'information et des communications

La communication est essentielle à des opérations efficaces, et nous visons à garder tout le monde connecté et informé grâce à divers moyens de communication tels que la signalisation, les communications internes et externes, les médias sociaux, le contenu du site web, les communiqués de presse et plus encore. Nous nous efforçons de fournir des communications claires qui favorisent un parcours de voyage fluide tout en veillant à ce que les passagers, visiteurs et employés puissent recevoir et comprendre l'information dans leur format préféré.

### Mise en œuvre de nos engagements

- Installation d'une nouvelle signalisation dans l'aérogare, incluant des repères tactiles et en braille, améliorant considérablement l'orientation des passagers aveugles ou ayant une déficience visuelle.
- Poursuite des efforts visant à accroître la sensibilisation aux programmes et services accessibles de l'aéroport au sein de la communauté.
- Organisation d'une visite de familiarisation pour les animaux d'assistance avec les Chiens-guides de la Colombie-Britannique et de l'Alberta.
- Établissement d'une entente avec une entreprise locale de dressage de chiens-guides afin d'offrir des séances mensuelles de familiarisation au processus de voyage.

### Engagements prévus

- Élaborer une trousse de communication utilisant un langage inclusif et accessible.
- Accroître la sensibilisation aux programmes et services accessibles par l'intermédiaire des médias sociaux.



## 5.Acquisition de biens, de services et d'installations

L'approvisionnement à l'Autorité aéroportuaire de Victoria comprend l'achat de biens et de services afin de contribuer à une expérience aéroportuaire sécuritaire et fluide. En favorisant des partenariats solides et en veillant à ce que les biens, services et installations acquis répondent aux besoins des passagers, des employés et des partenaires, nous assurons le bon fonctionnement de l'aéroport.

### Mise en œuvre de nos engagements

- Tous les contrats avec les fournisseurs et concessionnaires comprennent explicitement une exigence de conformité aux normes détaillées d'accessibilité de l'Autorité aéroportuaire de Victoria, contribuant activement au maintien d'un environnement universellement accessible dans les installations aéroportuaires. Nous avons exploré des moyens d'intégrer l'accessibilité dans les processus d'approvisionnement et créé un système de pointage pour suivre les appels d'offres, achats et contrats visant un aéroport sans obstacles.
- Ajout d'un volet d'examen de l'accessibilité dans les documents d'initiation de projet afin d'accroître l'attention portée à l'accessibilité lors des achats liés aux nouveaux projets.
- Attribution d'un contrat à un nouveau fournisseur de services de gestion du stationnement incluant une formation sur l'accessibilité comme exigence du processus contractuel, ainsi que création d'un poste dédié à la gestion des zones de débarcadère afin de faciliter la circulation et l'orientation.

### Engagements prévus

- Explorer des moyens de développer des outils complets de suivi continu afin de mesurer la conformité et l'efficacité des fournisseurs en matière d'accessibilité.





## 6. Conception et prestation des programmes et de services

L'Autorité aéroportuaire de Victoria offre des programmes et services d'accessibilité innovateurs conçus pour répondre aux besoins des personnes ayant diverses incapacités. Nous nous engageons à intégrer l'accessibilité dans nos offres afin de permettre à chacun de participer pleinement à son expérience YYJ sans obstacles.

### Mise en œuvre de nos engagements

- Mise en place d'un programme de gestion des débarcadères comprenant un agent dédié. Cet agent contribue activement à la surveillance des opérations aux débarcadères, à la gestion de la congestion et à l'orientation des personnes.
- Poursuite de l'expansion du programme de cordons de Hidden Disabilities Sunflower (tournesol des handicaps caché), rapidement adopté par les passagers. Ce programme offre aux personnes ayant un handicap non visible une façon discrète d'indiquer au personnel de l'aéroport qu'elles pourraient avoir besoin d'un soutien supplémentaire.
- Participation continue au Groupe de travail sur l'accessibilité du Conseil des aéroports du Canada afin de favoriser une cohérence nationale dans les expériences d'accessibilité aéroportuaire.
- Amélioration de notre système de réservation en ligne pour l'assistance en bordure de trottoir afin de mieux soutenir les voyageurs ayant besoin d'une aide supplémentaire pour leurs déplacements vers et depuis leur vol.
- Collaboration avec Spinal Cord Injury BC pour développer une visite virtuelle de l'aéroport du point de vue d'un voyageur, avec un accent sur l'accessibilité.
- Poursuite du développement des relations communautaires en préparation de notre futur Conseil consultatif sur l'accessibilité des passagers.
- Organisation d'un atelier avec notre équipe des médias sociaux afin d'identifier des occasions d'améliorer l'accessibilité de nos communications numériques et de notre contenu sur les médias sociaux pour mieux joindre des publics diversifiés.

### Engagements prévus

- Continuer à améliorer la coordination entre l'assistance en bordure de trottoir, le personnel des transporteurs aériens et le facilitateur du service à la clientèle introduit par l'ACSTA.
- Étudier la faisabilité de développer une trousse d'outils pour un aéroport adapté aux aînés afin de mieux faire connaître nos services d'accessibilité aux populations plus âgées.
- Explorer des options technologiques pour rendre disponibles les services en langue des signes américaine (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ) à l'aéroport.

## 7.Transport

Nous comprenons que l'accès aux zones de débarcadère, aux installations de stationnement et aux trajets entre le stationnement et l'aérogare constitue une partie importante du parcours des passagers, des employés et des visiteurs. À YYJ, nous continuons d'améliorer l'accessibilité à chaque étape du parcours de voyage.

### Mise en œuvre de nos engagements

- Expansion du service de navette accessible pour le stationnement. L'utilisation régulière de la navette a augmenté de 30 %, reflétant une meilleure accessibilité et une plus grande autonomie des passagers durant les périodes de pointe saisonnières.
- Mise en œuvre d'une rampe mobile commune d'embarquement au sol, offrant un avantage important par rapport aux escaliers d'aéronef puisqu'elle peut accueillir les passagers utilisant divers aides à la mobilité et offrir une plus grande flexibilité opérationnelle ainsi qu'une meilleure facilité d'accès.
- Réalisation d'une étude sur le stationnement accessible ayant mené à l'ajout de places de stationnement accessibles à YYJ.
- Mise en œuvre de notre programme de gestion des débarcadères afin de réduire la congestion aux zones d'arrivée et de départ.



# RÉFLEXIONS FINALES

L'Autorité aéroportuaire de Victoria s'engage à poursuivre l'amélioration continue de l'accessibilité et de l'inclusion dans tous les secteurs des opérations aéroportuaires. Collectivement, les initiatives présentées dans ce Rapport d'étape produisent des résultats significatifs pour les passagers et les employés :

- Accroissement de l'autonomie, de la confiance et de la satisfaction des passagers grâce à l'amélioration des programmes d'accessibilité, des services et des mesures d'orientation.
- Meilleure intégration de l'accessibilité dans la planification aéroportuaire, le développement des infrastructures, l'approvisionnement et la prestation des services.
- Renforcement des partenariats communautaires et de l'engagement des parties prenantes.
- Sensibilisation accrue des employés, amélioration de leur réactivité et de leur engagement à soutenir l'accessibilité.

Bien que des progrès importants aient été réalisés, nous reconnaissons que l'accessibilité est un parcours continu qui exige apprentissage, collaboration et amélioration constante. Grâce à un engagement soutenu auprès des personnes ayant une expérience vécue, des employés, des organismes communautaires et des partenaires de l'industrie, nous continuerons à travailler afin d'identifier, d'éliminer et de prévenir les obstacles tout en créant une expérience accueillante, fluide et accessible qui est meilleure pour tous.

*Merci de faire partie de cette démarche.*

# Dispositions des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité

YYJ maintient sa conformité à toutes les exigences réglementaires en matière d'accessibilité :

- Loi canadienne sur l'accessibilité
- Règlement sur les plans et les rapports en matière de transport accessible
- Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées
- Loi sur les transports au Canada

Des audits internes sont effectués deux fois par année afin de confirmer la conformité. Toute modification ou amélioration requise pour respecter les exigences est mise en œuvre rapidement dans un délai de 30 jours.

## Avis aux organismes :

Dans les 48 heures suivant la publication du présent Plan d'accessibilité et de son Processus de rétroaction sur notre site Web, les organismes suivants ont été avisés et ont reçu un hyperlien :

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

Advenant toute modification au présent Plan d'accessibilité et à son Processus de rétroaction, les organismes mentionnés ci-dessus seront avisés lors de la republication.





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