



# ACCESSIBILITY PLAN

## PAL Airlines 2022-2023

# Plan d'accessibilité de PAL Airlines

## Table des matières

Généralités.....	3
Rétroaction.....	4
Message du président.....	5
Consultations.....	7
Technologies de l'information et des communications (TIC).....	7
Communications autres que les TIC.....	8
Acquisition de biens, de services et d'installations.....	8
Conception et prestation de programmes et de services.....	9
Environnement bâti.....	9
Dispositions réglementaires de l'Office des transports du Canada.....	10
Transport.....	10
Formation.....	11
Tableau des tâches.....	12

# Plan d'accessibilité – PAL Airlines

## Généralités

PAL Airlines a élaboré son plan d'accessibilité en collaboration avec ses passagers et son personnel. L'entreprise a amorcé une discussion et formé un comité consultatif composé des personnes qui connaissent le mieux ses défis et ses victoires en matière d'accessibilité, à savoir son personnel et ses passagers.

La responsable officielle de ce plan d'accessibilité ainsi que la personne responsable de recevoir la rétroaction est Jenny Malabossa, directrice chez PAL Airlines.

Le plan d'accessibilité de PAL Airlines vise à respecter les principes directeurs de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, à appliquer ces principes pour créer un environnement exempt d'obstacles pour le personnel et les voyageurs et à servir de référence aux entreprises de l'industrie dans cette démarche importante.

Notre plan d'accessibilité repose sur les principes suivants :

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

## Rétroaction

Afin d'améliorer continuellement nos pratiques et nos services en matière d'accessibilité, votre retour d'information est important pour nous. Que votre réaction soit anonyme ou non, notre représentant du service clientèle sera en mesure de recueillir les informations dans le cadre de ces canaux de communication. L'accusé de réception sera reçu de la même manière que l'information reçue ; veuillez noter que nous ne pouvons pas accuser réception d'un retour d'information anonyme.

- Par courriel :

[accessibility@palairlines.ca](mailto:accessibility@palairlines.ca)

- Par la poste :

Directeur(rice) du service à la clientèle

C. P. 29030, R.C.A.F. Road, Hangar n° 1

St. John's (T.-N.-L.)

A1A 5B5

- Par téléphone :

1 888 345-0444

Compte tenu de l'évolution rapide de l'industrie du transport aérien, PAL Airlines s'engage à adapter ses supports de communication aux formats énumérés ci-dessous. PAL offrira, en temps opportun, les formats de remplacement suivants :

- Conversion audio à texte
- Conversion texte à audio
- Impression en gros caractères
- Transcription en braille (prévoir un délai de 45 jours)
- Format électronique compatible avec la technologie informatique adaptée

## Message de la présidente du Comité de l'accessibilité

PAL Airlines (PAL) est une compagnie aérienne réglementée par le gouvernement fédéral. L'industrie aéronautique, son personnel et ses passagers tirent parti de cette réglementation de multiples façons. L'un de ces avantages découle de la mise en œuvre uniforme de programmes comme la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et ses dispositions selon lesquelles nous devons élaborer et réviser constamment un plan d'accessibilité.

Dans les pages qui suivent, nous exposons notre plan qui servira de feuille de route pour éliminer les obstacles à l'accessibilité. Le cadre et le contenu de ce plan sont conformes à ceux de nombreuses autres entités sous réglementation fédérale, des partenaires de l'industrie et de certaines entreprises du secteur privé.

Au cours de l'élaboration de ce plan, nous avons consulté du personnel et des passagers handicapés et obtenu des conseils de l'Office des transports du Canada et de son comité consultatif ainsi que d'autres partenaires de l'industrie.

La prestation d'un service de transport essentiel auprès de collectivités éloignées présente des défis assez particuliers que nous continuerons de relever en élaborant des pratiques exemplaires. Nous communiquerons ensuite ces pratiques exemplaires et d'autres victoires, petites et grandes, dans le cadre des mises à jour régulières de notre plan.

Nos échanges continuels avec nos passagers et notre personnel, nos partenaires-transporteurs contractuels et nos collègues de l'industrie ainsi que leur rétroaction assureront notre réussite globale. Nous sommes conscients de devoir nous frayer un chemin pour atteindre notre objectif d'accès exempt d'obstacles et nous sommes prêts à relever le défi!

L'industrie du voyage a récemment pris un tournant remarquable grâce à l'ajout de la politique « Une personne, un tarif », de nouveaux programmes de formation, de bureaux médicaux et de conseils sur les animaux de soutien émotionnel. PAL Airlines est déterminée à mettre en œuvre ces programmes et son plan d'accessibilité ainsi qu'à s'assurer que ses passagers sont traités avec dignité et respect.

PAL poursuivra les initiatives amorcées par ses partenaires gouvernementaux et sectoriels; de plus, elle maintiendra ses propres programmes internes, comme son comité sur la diversité, l'équité et l'inclusion. Ce comité a effectué son premier sondage sur la diversité, l'équité et l'inclusion auprès du personnel et travaille activement à établir les priorités quant aux mesures à prendre, à la lumière des commentaires reçus.

N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires par courriel, par téléphone ou par la poste. Ce plan n'est qu'un point de départ et non un aboutissement, c'est pourquoi nous vous invitons à nous faire part de votre expérience ou de celle d'autres personnes. Passez nous voir en personne et visiter nos installations, nous serons heureux de vous y rencontrer!

Jenny Malabossa

Présidente, Comité de l'accessibilité de PAL Airlines

## Consultations

Les consultations auprès de nos passagers handicapés ont joué un rôle déterminant dans l'élaboration de ce plan. Nous tenons à les remercier pour leur contribution. Ces précieux renseignements, que nous continuerons de recueillir, guideront nos efforts vers notre objectif « accès exempt d'obstacles d'ici 2040 ».

Nos consultations auprès des passagers prennent la forme d'appels audio et vidéo, de courriels et de discussions en personne au sujet de leur expérience personnelle à PAL Airlines. Nos consultations en personne avec notre personnel handicapé sont tout aussi importantes. Non seulement cette rétroaction des passagers et du personnel façonnent les résultats du plan d'accessibilité de PAL Airlines, mais elle détermine également le succès de l'ensemble de l'industrie du transport aérien.

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

L'industrie du voyage repose en grande partie sur les communications numériques. Par conséquent, nous nous assurerons que l'accessibilité est prise en compte dès le début de chaque projet et que le produit final n'est pas considéré comme achevé tant que les objectifs d'accessibilité ne sont pas atteints.

Pour atteindre ces objectifs d'accessibilité, nous nous engageons à :

- Consulter les personnes handicapées pour connaître les obstacles auxquels elles font face en ce qui concerne nos formats de communication interne et externe;
- Consulter les personnes handicapées ou les organismes qui les représentent avant d'acquérir de nouveaux programmes pour s'assurer que l'accessibilité a été prise en compte dans leur conception et leur réalisation;
- Examiner nos technologies actuelles pour s'assurer que les normes d'accessibilité sont respectées;
- Mettre sur pied une formation sur l'accessibilité pour les personnes qui conçoivent ou achètent des solutions technologiques.

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

L'acquisition de biens et de services est une composante essentielle d'un plan d'accessibilité. PAL Airlines a actuellement recours à un processus avancé d'approvisionnement qui permet également d'assurer la prise en compte de l'accessibilité au cours de toutes ses procédures.

Pour répondre aux exigences en matière d'approvisionnement, nous nous engageons à :

- Élaborer un programme de formation pour nos équipes de l'approvisionnement afin de s'assurer que les normes d'accessibilité sont prises en compte lors des processus d'achat;
- S'assurer que les passagers et le personnel ont accès à l'équipement, aux outils, au matériel de formation et à l'assistance qui favoriseront une interaction harmonieuse.

## Conception et prestation de programmes et de services

PAL Airlines s'engage en permanence à mener des consultations et à prendre des mesures à l'égard de tous les produits et services fournis afin de réduire ou d'éliminer les obstacles auxquels se heurtent les passagers ou le personnel.

Pour atteindre cet objectif, nous nous engageons à :

- Consulter en permanence les personnes handicapées afin de passer en revue notre offre de services;
- Assurer une formation continue et ciblée à l'ensemble du personnel en contact avec les passagers;
- Effectuer des vérifications continues auprès de nos partenaires-transporteurs afin d'attester la qualité de leur formation et leur degré de préparation pour satisfaire aux normes d'accessibilité;
- Collaborer avec ces partenaires sur les pratiques exemplaires et l'échange de renseignements afin de renforcer les processus globaux;

- Élaborer des listes de vérification normalisées pour s'assurer que le lancement des produits et la prestation des services tiennent compte des exigences en matière d'accessibilité.

## Environnement bâti

Le siège social de PAL Airlines et la plupart de ses locaux sont situés à St. John's (T.-N.-L.). Dans bon nombre de nos autres emplacements desservis, nous sommes ravis de pouvoir compter sur d'excellents partenaires dans les aéroports, qui y fournissent des aires de stationnement, des toilettes, des services de restauration et d'autres espaces publics qui répondent aux exigences en matière d'accessibilité ou le feront bientôt.

Lors de la construction d'un nouveau bâtiment ou de l'acquisition d'autres bâtiments, nous consulterons les personnes handicapées pour nous assurer que ces nouveaux espaces sont exempts d'obstacles.

Nous nous engageons à former notre personnel ou à lui prodiguer des conseils sur les techniques permettant de repérer adéquatement les obstacles afin de les éliminer.

Nous nous engageons à faire en sorte que les normes d'accessibilité sont respectées et viennent au premier plan lorsqu'il s'agit d'acquies de nouveaux bâtiments ou de rénover des locaux existants en vue de leur conformité.

## Dispositions de l'OTC sur l'accessibilité – Règlements connexes

L'Office des transports du Canada a publié le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH). En tant que petit fournisseur de services de transport, PAL Airlines est assujettie à certains règlements. Cliquer sur le lien ci-dessous pour consulter le règlement intégral :

<https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2019-244/index.html>

### Transport

En tant que prestataire de services de transport desservant des régions considérées comme éloignées, nous sommes parfaitement conscients des défis posés par les conditions météorologiques et les installations disponibles dans les collectivités éloignées. Nous nous engageons à répondre aux demandes des passagers en revoyant régulièrement nos processus et en recourant constamment aux pratiques exemplaires acquises.

Nous collaborons activement avec l'Office des transports du Canada, Transports Canada et d'autres organismes de l'industrie afin de déterminer, de réduire et d'éliminer les obstacles pour nos passagers.

Nous continuons de chercher les moyens les plus efficaces de servir le public dans les domaines suivants :

- Communication
- Expédition de dispositifs d'aide à la mobilité personnelle
- Défis liés aux conditions météorologiques, comme l'enlèvement de la neige et de la glace
- Contraintes liées aux installations (passerelles, restaurants, accès wifi, etc.)
- Maintien des relations avec les partenaires de l'industrie (autorités aéroportuaires, ACSTA, ASFC, etc.) afin de servir au mieux les passagers

## Formation

Pour demeurer un transporteur florissant, nous comprenons qu'il est essentiel de former adéquatement nos équipes ainsi que nos ressources contractuelles. PAL Airlines propose des formations conçues à l'interne ou à l'externe par d'autres membres de l'industrie ainsi que des programmes provenant d'organismes accrédités. Parmi les efforts que nous déployons pour offrir un environnement exempt d'obstacles, la formation est notre priorité absolue et, à ce titre, nous nous engageons à ce que notre offre de programmes en ligne se multiplie. Grâce à cette fréquence plus élevée, les messages tirés de ces programmes seront à l'avant-plan de nos activités quotidiennes.

La formation va au-delà de la simple sensibilisation de nos équipes; il s'agit d'une formation pratique qui porte notamment sur le déplacement en toute sécurité des dispositifs d'assistance et sur les techniques de levage pour aider les passagers dont la capacité à monter sans aide à bord d'un aéronef est limitée ou inexistante.

Nos pratiques d'embauche saines et notre engagement envers nos valeurs fondamentales nous donnent une longueur d'avance en matière de formation efficace. Notre processus de sélection des nouveaux membres de l'équipe nous permet de trouver du personnel efficace, axé sur le client et passionné par l'industrie aéronautique et tout ce qu'elle peut offrir. Nous sommes convaincus de la valeur de notre formation et de son application pratique dans le domaine.

## Tableau des tâches

Le tableau suivant fournit un aperçu de chaque tâche et des personnes ou services responsables de sa réalisation au sein de l'organisation. Chaque catégorie est sous la responsabilité de notre Comité de l'accessibilité. Le comité sera le moteur de ces mesures qui nous propulseront vers l'élimination des obstacles.

Ce comité jouera un rôle clé dans chacune des mesures ci-dessous, car il collabore avec d'autres services et partage donc la responsabilité de presque toutes les mesures prévues.

Les mesures énoncées ci-après ne figurent pas toutes dans les pages précédentes du plan d'accessibilité.

++ Dans le tableau ci-dessous, le Comité de l'accessibilité est désigné par l'abréviation « CA » ++

Mesure	Équipe responsable	Date cible	Commentaires
Poursuivre les consultations auprès des passagers, du personnel et des partenaires	Comité de l'accessibilité	À déterminer	
S'assurer que notre processus d'embauche a permis de réduire les obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées	CA/Ressources humaines	À déterminer	

Encourager les membres du personnel, le cas échéant, à se déclarer comme étant des personnes handicapées	CA/Ressources humaines	À déterminer	
Établir des lignes directrices claires à l'intention des gestionnaires sur leurs rôles et responsabilités en matière de soutien du personnel et des passagers handicapés	CA/Ressources humaines/ Équipes des aéroports	À déterminer	
Tenir à jour le contenu de notre site web portant sur l'accessibilité et les personnes handicapées	CA/Marketing	À déterminer	
Mettre au point des conseils, une liste de vérification et des documents sur l'accessibilité à l'intention du personnel qui bâtit ou achète les technologies de l'information	CA/Service TI	À déterminer	
Mettre en place une séance de formation sur l'accessibilité pour le personnel qui bâtit ou achète les technologies de l'information	CA/Service TI	À déterminer	

Élaborer une formation sur l'accessibilité pour le personnel qui conçoit ou achète des solutions technologiques	CA/Service TI	À déterminer	
Consulter les personnes handicapées ou les organismes qui les représentent avant d'acquérir de nouveaux programmes pour s'assurer que l'accessibilité a été prise en compte dans leur conception et leur réalisation	CA/Service TI	À déterminer	
Élaborer un programme de formation pour nos équipes de l'approvisionnement afin de s'assurer que les normes d'accessibilité sont prises en compte lors des processus d'achat	CA/Équipes de l'approvisionnement	À déterminer	
Recueillir les commentaires des personnes handicapées, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du service, afin de connaître les obstacles auxquels elles sont confrontées	Comité de l'accessibilité		
Consulter en permanence les personnes handicapées afin de passer en revue notre offre de services	Comité de l'accessibilité	À déterminer	

S'assurer que les passagers et le personnel ont accès à l'équipement, aux outils, au matériel de formation et à l'assistance qui favoriseront une interaction harmonieuse	CA/Tous les services	À déterminer	
Assurer une formation continue et ciblée à l'ensemble du personnel en contact avec les passagers Recourir à des programmes de formation internes, sectoriels et autres	CA/Équipes de l'exploitation et du service à la clientèle	À déterminer	
Élaborer des listes de vérification normalisées pour s'assurer que le lancement des produits et la prestation des services tiennent compte des exigences en matière d'accessibilité	CA/Équipes de l'exploitation et du service à la clientèle	À déterminer	
Travailler à la mise en place d'une main-d'œuvre inclusive, diversifiée et respectueuse de tout le monde	Tous les services	À déterminer	
Concevoir et mettre en œuvre (ou acheter) une structure de protection ou d'ancrage permettant de transporter en toute sécurité les dispositifs d'assistance, en intégrant des mesures supplémentaires pour les protéger des dommages	CA/Opérations au sol/Équipes de l'approvisionnement	À déterminer	

Créer une équipe pour s'assurer que des méthodes de communication appropriées sont en place dans chaque aéroport, y compris les plus éloignées	CA/Superviseurs d'aéroport	À déterminer	
--	----------------------------	--------------	--