

# Calm Air International LP

## Rapport d'avancement sur l'accessibilité

Calm Air International LP  
958 Ferry Road  
Winnipeg, MB  
R3Y 0Y8

31 mai 2024



1 800 839 2256

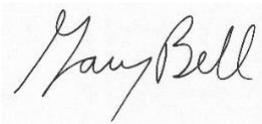


## AVANT-PROPOS

Nous avons le plaisir de partager avec vous le premier rapport d'avancement sur l'accessibilité de Calm Air International LP. Ce rapport décrit les progrès réalisés au cours de la première année de mise en œuvre du plan d'accessibilité 2023-2026 de Calm Air International LP. Ce rapport démontre l'engagement continu de Calm Air à améliorer l'expérience de voyage de tous les Canadiens en prenant des mesures pour assumer sa responsabilité dans le cadre de l'objectif du gouvernement du Canada de rendre le Canada sans obstacle d'ici 2040.

Dans ce rapport, vous découvrirez les initiatives en cours pour éliminer les obstacles grâce à de nouvelles idées et de nouveaux concepts. Le travail accompli par Calm Air en collaboration avec ses employés et ses filiales, qui ont tous partagé leurs idées intéressantes sur la manière d'aborder ou d'éliminer les obstacles à l'accessibilité.

Nous vous invitons à lire le rapport d'avancement et vous encourageons à nous faire part de vos préoccupations ou de vos commentaires alors que nous progressons vers un Canada sans barrières.



Gary Bell

PDG/Président

Calm Air International LP

# 1 GÉNÉRALITÉS

Afin de soutenir et d'habiliter notre communauté, Calm Air International LP s'efforce d'identifier, de supprimer et de prévenir les obstacles à l'accessibilité. Cela signifie qu'il faut écouter ceux qui sont confrontés à des obstacles à l'égalité d'accès et tenir compte de leurs commentaires dans la manière dont Calm Air fournit ses services.

Calm Air apprécie les commentaires sur l'accessibilité (les commentaires anonymes sont les bienvenus), ainsi que les commentaires sur notre plan. Des formats alternatifs de notre plan d'accessibilité ou une description de notre processus de retour d'information peuvent être demandés par l'une des méthodes suivantes :

## Formats alternatifs

Le plan d'accessibilité de Calm Air peut être téléchargé en version imprimée, en gros caractères ou dans d'autres formats sur demande (par le biais de notre site web) [Plan d'accessibilité de Calm Air](#).

**Impression normale :** Téléchargez une copie ou prévoyez un délai de 15 jours pour recevoir une copie papier.

**Gros caractères :** Téléchargez une copie ou prévoyez un délai de 15 jours pour obtenir une copie papier.

**Braille :** Veuillez prévoir un délai de 45 jours.

**Audio :** Veuillez prévoir un délai de 45 jours.

**Format électronique :** Compatible avec les technologies d'adaptation - prévoyez un délai de 15 jours.

## Commentaires

**Formulaire en ligne (par le biais du site web) :** [Plan d'accessibilité de Calm Air et processus de retour d'informations](#)

**Téléphone :** 1-800-839-2256 (sélectionner l'option 1 pour les réservations).

### Service de relais ATS :

1. Composer le 711.
2. Une fois que l'opérateur vous a donné le feu vert, tapez 1-800-839-2256.
3. L'opérateur composera le numéro pour vous et fera office de traducteur avec Calm Air.

**Télécopieur :** 1-204-956-6217

**Courriel :** [accessibility@calmair.com](mailto:accessibility@calmair.com)

### Courrier :

Responsable des solutions pour les passagers de Calm Air

958 Ferry Road

Winnipeg, Manitoba

R3H 0Y8

Calm Air accusera réception des commentaires, autres que les commentaires anonymes, de la même manière qu'ils ont été reçus.

Des processus internes sont également en place pour pouvoir rendre compte, contrôler et intégrer les commentaires relatifs aux obstacles à l'accessibilité. Les commentaires reçus feront l'objet d'un accusé de réception de la même manière qu'ils ont été reçus, à moins qu'ils ne soient soumis de manière anonyme.

## 2 TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC)

Calm Air continue de veiller à ce que chacun puisse accéder aux mêmes informations et recevoir les mêmes services en utilisant les technologies de l'information. Pour ce faire, Calm Air veille à ce que son site web ne constitue pas un obstacle pour les personnes handicapées.

Au début de l'année 2024, sous la supervision d'un gestionnaire désigné, Calm Air a retenu les services d'une société de conception de sites Web qualifiée et basée au Manitoba, Visual Lizard, pour effectuer une vérification complète de l'accessibilité du site Web de Calm Air. Cet audit comprenait les éléments suivants :

- Réalisation de nombreuses analyses générales automatiques pour vérifier la conformité aux normes requises ;
- Sur la base du rapport de conformité de l'analyse ci-dessus, Visual Lizard examine et corrige toutes les non-conformités ;
- Effectuer une autre analyse automatique une fois que toutes les non-conformités ont été corrigées ;
- Consulter un membre de l'équipe de Visual Lizard, qui est légalement aveugle, pour effectuer un audit final de notre site web, un rapport d'audit fourni, et Visual Lizard continuerait à travailler avec cette personne jusqu'à ce que le site web de Calm Air puisse être navigué sans difficulté.

Composant	Début	Fin
Mise à jour du site web pour qu'il soit conforme ou qu'il dépasse le niveau AA des WCAG 2.1	T3 2024	T4 2024

## 3 COMMUNICATION, AUTRE QUE TIC

Calm Air continue à faire de la communication accessible un élément permanent de sa culture. Calm Air envisage un environnement dans lequel tout le monde peut facilement accéder et comprendre les supports de communication. Cela signifie que le contenu est accessible par défaut, dans la mesure du possible. Calm Air continuera à travailler sur l'élaboration de modèles et d'outils accessibles pour ses employés. Calm Air s'engage à veiller à ce que les informations soient communiquées d'une manière qui convienne le mieux à chaque personne, comme le sous-titrage dans tous les contenus de formation interne.

## 4 ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS

Calm Air continue d'intégrer l'accessibilité dans ses politiques, processus et pratiques d'achat, ainsi que dans l'acquisition de biens et de services. En mai 2024, Calm Air a créé et mis en œuvre une politique d'approvisionnement à l'échelle de l'entreprise.

## 5 CONCEPTION ET MISE EN ŒUVRE DES PROGRAMMES ET DES SERVICES

Fin 2024, Calm Air lancera, sous la supervision de l'équipe de gestion de la formation de Calm Air, une restructuration de sa formation sur le lieu de travail afin d'adhérer aux normes de service à la clientèle et aux nouvelles réglementations dans le cadre du Règlement sur l'accessibilité du transport pour les personnes handicapées (RTAPH).

Calm Air élaborera et mettra en œuvre un programme de formation diversifié sur l'accessibilité des transports pour les personnes handicapées, en mettant l'accent sur l'identification des obstacles et la sensibilisation aux handicaps. Ce programme de formation tiendra compte des commentaires et de la consultation des personnes vivant avec un handicap et inclura nos parties prenantes qui créent et mettent en œuvre les politiques et les procédures.

\* Le tableau suivant présente le calendrier proposé par Calm Air pour le développement et la facilitation de la formation :

<b>Composant</b>	<b>Début</b>	<b>Fin</b>
Développer la formation, y compris en consultant les personnes handicapées	T3 2024	T1 2025
Dispenser une formation à l'ensemble du personnel de première ligne	T2 2024	T3 2025
Dispenser une formation à tous les employés	T3 2025	T4 2025

## **6 TRANSPORT**

Bien que Calm Air ne fournisse pas de services de transport terrestre au public ou à ses employés, Calm Air reconnaît qu'il peut y avoir des obstacles à l'égalité d'accès dans des domaines qui échappent au contrôle de Calm Air, tels que les autorités aéroportuaires. Par l'intermédiaire du comité d'accessibilité de Calm Air, nous nous engageons à identifier les obstacles potentiels à l'accessibilité lors de réunions trimestrielles et à communiquer les mesures correctives suggérées à l'autorité compétente pour examen.

## **7 ENVIRONNEMENT BÂTI**

Le maintien de l'accessibilité de notre environnement bâti reste une priorité absolue chez Calm Air. Au début de l'année 2023, Calm Air a engagé InterVISTAS Consulting, une équipe de professionnels tiers qui a évalué et recueilli des données sur les services à la clientèle, les avions, le personnel navigant et les installations de Calm Air afin d'identifier les obstacles et les zones de risque pour les personnes ayant des besoins en matière d'accessibilité.

Les recommandations d'audit fournies à Calm Air ont permis de minimiser et d'éliminer les risques pour les personnes handicapées. Calm Air a également développé un ensemble de politiques basées sur la conception inclusive, qui vise à servir les personnes dans un environnement inclusif.

En tant qu'employeur, l'accessibilité certifiée de tous les bureaux et entrepôts de Calm Air est une priorité absolue et nous continuons à identifier et à supprimer les obstacles dans notre environnement bâti. Par exemple, plusieurs mesures ont été prises lors de la construction du nouveau siège social de Calm Air :

- Fournir des bureaux assis-debout ;
- Éclairage des postes de travail pour permettre aux employés de contrôler le niveau d'éclairage dont ils ont besoin ;
- Fournir des chaises ergonomiques aux employés.

## 8 DISPOSITIONS DE LA LOI SUR L'ACCESSIBILITÉ DE L'OTC - RÉGLEMENTATIONS ASSOCIÉES

Calm Air s'engage à faire progresser l'accessibilité pour les Canadiens en temps voulu, sur la base des principes suivants :

- [Loi sur les transport au Canada ss/170 \(1\)](#)
- [Règlement sur les transports aériens \(RTA\)](#)
- [Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience \(SOR/94-42\)](#)
- [Loi canadienne sur l'accessibilité \(S.C. 2019, c. 10\) \(LCA\)](#)

Calm Air est fier de représenter les fournisseurs de services de transport au sein du Comité consultatif sur l'accessibilité de l'OTC, alors que nous continuons à faire du Canada un pays sans obstacles.

## 9 INFORMATIONS SUR LES COMMENTAIRES

Calm Air promeut la diversité, l'inclusion et l'accessibilité dans ses programmes, ses emplois et ses services. Au début de l'année 2024, Calm Air a publié une enquête d'engagement sur l'accessibilité auprès de ses employés. Les résultats de cette enquête ont montré que les employés de Calm Air avaient une connaissance minimale du sujet de l'accessibilité et encore moins du rôle que Calm Air, en tant que prestataire de transport et employeur, joue dans le domaine de l'accessibilité. Calm Air a saisi cette opportunité pour créer un Spotlight et former ses employés à l'accessibilité sur le lieu de travail et en tant que prestataire de services de transport, en identifiant le rôle que chacun d'entre eux joue dans l'accessibilité.

Au cours de l'année écoulée, Calm Air n'a reçu que peu de commentaires concernant l'accessibilité, mais nous aspirons à solliciter davantage de commentaires lors des prochaines réunions du comité et dans le cadre de l'éducation de nos clients et de nos employés.

Grâce à une méthode de retour d'information par le biais d'une soumission générale sur le site web, un client a fourni un retour d'information positif sur le service, au cours duquel il a été identifié que certains fauteuils roulants étaient endommagés dans un endroit spécifique de l'aéroport. Ce retour d'information nous a permis de :

- Procéder à un inventaire immédiat de nos équipements de mobilité sur la base ;
- Prendre des mesures pour réparer les appareils concernés ; et
- Commander des équipements de remplacement sur la base de l'évaluation de l'inventaire.

D'autres retours d'information ont été découverts de manière non conventionnelle par le biais d'un rapport de sécurité soumis par des membres du personnel interne, qui identifiait une perturbation possible de l'expérience de voyage d'un client. Suite à ce rapport, Calm Air a contacté le client pour lui demander plus d'informations sur son expérience de voyage et a reçu des commentaires identifiant de multiples obstacles tout au long de son voyage, et ce à plusieurs reprises. À la suite de ce retour d'information, nous avons :

- Enregistré l'incident dans notre système de gestion de la sécurité pour le suivi des actions correctives ;
- Encadré et formé les membres de notre personnel interne ;
- Facilité la formation récurrente au cours sur le transport accessible des personnes handicapées pour les membres de l'équipe concernés ;
- Demandé au client un retour d'information sur son expérience de voyage à la suite des actions précédentes afin de vérifier l'amélioration de son expérience de voyage ; et

- Souligné la nécessité de poursuivre le développement de notre programme de formation existant en ce qui concerne le règlement sur l'accessibilité du transport des personnes handicapées.

Calm Air s'efforce de maintenir l'accessibilité du lieu de travail, de l'environnement d'apprentissage et des services de transport en fournissant un soutien et des services d'adaptation à toutes les personnes handicapées.

## 10 CONSULTATIONS

Calm Air s'efforce continuellement d'impliquer les communautés que nous servons en créant un changement culturel et en améliorant les systèmes, les pratiques et les processus qui façonnent la manière dont Calm Air opère. Nous travaillons en partenariat avec les leaders communautaires et les régulateurs pour offrir un large éventail d'opportunités de consultation, en apportant notre soutien à diverses initiatives en faveur de l'équité, de la diversité et de l'inclusion des clients, des passagers et du personnel.

Calm Air a récemment engagé ses employés dans le cadre d'une consultation interne sur notre plan d'accessibilité et sur l'accessibilité en général. Les commentaires reçus concernant la modification des systèmes, des structures, des politiques, des pratiques et des processus pour faire progresser l'équité, la diversité et l'inclusion ont été utilisés pour établir ce rapport d'avancement et façonneront les initiatives futures de Calm Air pour l'identification, la suppression et la prévention continues des obstacles à l'accessibilité.

En tant que prestataire de services de transport, notre priorité est d'offrir une expérience sans obstacle à tous nos clients. L'accessibilité permet à chacun de se sentir le bienvenu et de participer pleinement à tous les aspects de nos activités.

Comme indiqué précédemment, Calm Air a fait appel à InterVISTAS Consulting, qui a invité plusieurs personnes et organisations à participer à notre consultation. Elles représentaient un échantillon représentatif des handicaps et comprenaient les organisations suivantes :

- Manitoba Possible
- Inclusion Winnipeg
- Nunavummi Disabilities
- St. Amant
- CNIB Foundation

Dans le cadre de nos consultations, nous avons demandé à ces participants de nous faire part de leur expérience lors d'un vol fictif. Nous avons invité les participants à nous parler du type d'interactions qu'ils ont eues et des obstacles rencontrés, ainsi qu'à nous faire des suggestions sur la manière dont nous pouvons améliorer leur expérience.

Le comité d'accessibilité de Calm Air continuera de solliciter et d'examiner tous les retours d'information dans le cadre de consultations futures. La participation interne et externe au plan d'accessibilité et à l'accessibilité en général est accueillie favorablement, ce qui permettra à Calm Air d'apporter des changements significatifs.