

# Plan d'accessibilité

2023 à 2026



1 800 839 2256



## **SECTION 1.0 SOMMAIRE EXÉCUTIF**

Calm Air International LP (« Calm Air ») s'engage à soutenir les communautés que nous servons en les reliant de manière sûre et efficace. Afin de soutenir et d'aider nos clients, nous nous efforçons d'identifier et d'éliminer les obstacles au transport aérien. Cela signifie que nous sommes à l'écoute de ceux qui sont confrontés à des obstacles à l'égalité d'accès et que nous tenons compte de leurs commentaires dans la manière dont Calm Air fournit ses services.

Au début de l'année 2023, Calm Air a engagé Inter *VISTAS* Consulting pour l'aider à réaliser ce plan d'accessibilité et pour solliciter les commentaires des groupes de défense des personnes handicapées, des personnes handicapées et des employés. La consultation des personnes ayant une expérience vécue est un élément essentiel de l'amélioration de l'accessibilité et ce plan reflète un engagement à poursuivre la consultation avec les personnes que nous servons.

## **SECTION 2.0 GÉNÉRALITÉS**

### **SECTION 2.1 OBJECTIF**

Depuis sa création en 1962, Calm Air relie fièrement le nord et le sud par des vols réguliers, des vols charters et des services de fret. Ces vols concernent les affaires, les loisirs et les voyages essentiels à des fins médicales. Calm Air continuera à réviser l'ensemble de ses programmes, services et politiques, et examinera minutieusement toutes les nouvelles initiatives en vue d'assurer l'accessibilité pour tous.

Ce plan d'accessibilité décrit la vision de Calm Air pour créer un service de transport et un environnement de travail plus accessibles. Il se concentre sur les trois prochaines années et fournit une base sur laquelle améliorer, renforcer et construire un environnement sans obstacles.

### **SECTION 2.2 DÉCLARATION D'ENGAGEMENT**

Calm Air s'engage à fournir un accès et des services sans obstacle pour tous. Nous nous engageons à poursuivre notre travail pour créer un

environnement où toutes les personnes, quelles que soient leurs capacités, peuvent s'épanouir dans la dignité et l'indépendance. Nous donnons la priorité à l'inclusion et nous nous engageons à répondre aux besoins de ceux qui sont confrontés à des obstacles liés aux services et à l'emploi de Calm Air. Nous poursuivrons ce travail en identifiant, en supprimant et en prévenant les obstacles à l'accessibilité dans l'ensemble de notre organisation et en soutenant tous les « clients », à savoir nos passagers, nos clients de fret, les membres de la communauté, le grand public, ainsi que nos employés.

## **SECTION 2.3 PROCESSUS DE RETOUR D'INFORMATION ET FORMATS ALTERNATIFS DU PLAN**

Afin de soutenir et d'habiliter notre communauté, nous nous efforçons d'identifier, de supprimer et de prévenir les obstacles à l'accessibilité. Cela signifie que nous sommes à l'écoute de ceux qui sont confrontés à des obstacles à l'égalité d'accès et que nous tenons compte de leurs commentaires dans la manière dont Calm Air fournit ses services.

Le responsable des solutions pour les passagers a été désigné pour recevoir les commentaires sur l'accessibilité à Calm Air.

Pour nous faire part de vos commentaires sur l'accessibilité (les commentaires anonymes sont les bienvenus, quelle que soit la méthode utilisée), de vos commentaires sur notre plan, ou pour demander un format alternatif de notre plan d'accessibilité ou une description de notre processus de retour d'information, veuillez utiliser l'une des méthodes suivantes :

**Formulaire de retour d'information (par le biais du site web) :** <https://www.calmair.com/site-top/accessibility>

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

**Service de relais ATS** (pour S/sourds, Sourds ou malentendants) :

1. Composer le 711 ;
2. Une fois que l'opérateur vous a donné le feu vert, composer le 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.

### **SECTION 3.0 NOTRE COMPRÉHENSION DES OBSTACLES À L'ACCESSIBILITÉ AU TRANSPORT**

Calm Air a pris des mesures pour réduire et éliminer les obstacles dans son environnement pour ses passagers, ses clients et ses employés

handicapés, ainsi que pour fournir des services à ces personnes conformément aux exigences du *Règlement sur les transports accessibles pour les personnes handicapées* (RTAPH), du *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles* (REPRTA) et de *la Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA).

Calm Air classe les obstacles en cinq (5) catégories :

1. Obstacles comportementaux
  - Ces problèmes surviennent lorsque les personnes pensent ou agissent sur la base d'hypothèses erronées ;
2. Obstacles systémiques
  - Il s'agit notamment de politiques, de procédures ou d'instructions de travail qui ont pour effet d'exclure certaines personnes d'activités, d'emplois ou d'autres services ;
3. Obstacles technologiques
  - Cela se produit lorsque la technologie, telle qu'une application pour smartphone, n'est pas accessible aux personnes handicapées ;
4. Obstacles à l'information et à la communication
  - Ils sont créés lorsque l'information est proposée dans un format qui convient à une partie de la population, mais pas à tous ;
5. Obstacle physiques/architecturaux
  - Il s'agit d'obstacles physiques qui empêchent l'accès à une installation, une pièce ou un autre lieu.

## **SECTION 4.0 CONSULTATIONS**

Nous reconnaissons qu'un plan d'accessibilité efficace dépend de la consultation et de l'inclusion des personnes handicapées. C'est pourquoi, dès le début de l'année 2023, des consultations ont été menées auprès de divers groupes représentant les personnes handicapées et les expériences vécues au Canada. Ces groupes sont :

- Canadian National Institute of the Blind (CNIB) Manitoba ;
- Inclusion Winnipeg ;
- Manitoba Possible ;
- Nunavummi Disabilities Makinnasuaqtiit Society (NDMS) ;
- St. Amant.

Pour élaborer ce plan, Calm Air a également procédé à des examens pratiques de ses services. Nous avons ainsi invité des personnes souffrant de handicaps auditifs, moteurs et sensoriels à répéter l'expérience des passagers et à nous faire part de leurs commentaires sur le service à la clientèle, ainsi que sur les obstacles qu'elles ont rencontrés.

De plus, nous avons consulté les communautés des régions septentrionales et éloignées, dont beaucoup sont confrontées à des obstacles supplémentaires à l'égalité d'accès à notre système de transport. Ces communautés sont les suivantes :

- Rankin Inlet, NU
- Thompson, MB

Dans l'ensemble, les commentaires que nous avons reçus ont éclairé notre approche de l'identification des obstacles et de l'amélioration de l'accessibilité de nos produits et services. La consultation des personnes handicapées se poursuivra, Calm Air s'efforçant d'identifier, de supprimer et d'empêcher l'introduction d'obstacles dans notre système de transport.

## **SECTION 5.0 TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC)**

Les technologies de l'information et de la communication sont essentielles à la prestation de services liés au transport. En particulier, Calm Air dépend

de son site web pour communiquer avec ses clients et leur proposer des options de réservation de voyages. Il s'agit notamment d'informations relatives aux horaires des vols, aux itinéraires, aux services et à l'achat de billets d'avion. Des efforts considérables ont été déployés pour améliorer le site, y compris une section spécifique sur l'accessibilité. En outre, Calm Air International LP communique avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap et des obstacles qu'elles peuvent rencontrer.

## **SECTION 6.0 AUTRES COMMUNICATIONS QUE LES TIC**

Calm Air reconnaît que certaines communautés dans les régions septentrionales et éloignées n'ont pas toujours un accès fiable à l'information numérique ou aux sites web. Cela crée des obstacles supplémentaires au transport aérien. C'est pourquoi nous continuerons à nous efforcer de communiquer des informations dans des formats accessibles aux personnes qui rencontrent des obstacles.

Tous les documents publiés sont disponibles sur papier, en gros caractères, en braille, en format audio et par courrier électronique sur demande. Calm Air répondra à toutes les questions que les clients peuvent avoir sur le contenu en personne, par téléphone, par courrier électronique ou dans tout autre format adapté aux besoins des personnes. Les formats alternatifs suivants sont disponibles :

- Copie papier (impression) dans les 15 jours ;
- Gros caractères dans un délai de 15 jours ;
- Braille dans un délai de 45 jours ;
- Format audio dans un délai de 45 jours ;
- Format électronique compatible avec les technologies d'adaptation dans un délai de 15 jours.

## **SECTION 7.0 ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS**

Pour s'assurer que les biens, les services et les installations sont exempts d'obstacles, Calm Air développera une politique d'approvisionnement conçue pour empêcher l'introduction d'obstacles. Nous examinerons nos biens et services sous l'angle des principes de conception universelle.

L'approvisionnement est essentiel pour garantir que l'accessibilité est prise en compte dès le début d'un projet, d'une initiative ou d'un événement.

## **SECTION 8.0 CONCEPTION ET LIBRAISON DE PROGRAMMES ET SERVICES**

Calm Air est fière d'offrir un service clientèle efficace à tous les passagers. Notre matériel de formation, nos procédures opérationnelles standard et nos manuels d'employés décrivent en détail comment aider les passagers handicapés à chaque étape du voyage, le transport des aides à la mobilité et le transport des chiens d'assistance. De plus, nous proposons activement notre aide de manière respectueuse en demandant :

« Pouvez-vous me dire quelle est la meilleure façon de vous aider ? »

## **SECTION 9.0 TRANSPORT**

Nous reconnaissons qu'il peut y avoir des obstacles à l'égalité d'accès dans des domaines qui échappent au contrôle de Calm Air. Il s'agit par exemple des fournisseurs de transport terrestre ou des exploitants d'aéroports et de terminaux. C'est pourquoi Calm Air coopère étroitement avec les autorités aéroportuaires, les représentants régionaux et les autres parties prenantes afin de s'assurer que les obstacles peuvent être identifiés et éliminés en



temps voulu.

Calm Air donne la priorité à la sécurité des passagers et des employés. Toutes les procédures d'urgence, tous les plans et toutes les informations relatives à la sécurité publique seront présentés dans un format accessible sur demande.

## **SECTION 10.0 ENVIRONNEMENT CONSTRUIT**

En tant que prestataire de services de transport (PST), Calm Air comprend que les avions de passagers peuvent présenter des obstacles pour certaines personnes. Nous nous engageons à collaborer avec les personnes handicapées pour faire en sorte que leur expérience de voyage soit aussi agréable et confortable que possible. Nos employés de première ligne sont formés pour poser des questions sur les obstacles éventuels qui peuvent affecter l'expérience de voyage d'une personne handicapée. Nos employés de première ligne sont formés pour s'enquérir des aides à la mobilité, des allergies et de l'assistance spécifique dont un passager peut avoir besoin au cours de son voyage.

## **SECTION 11.0 DISPOSITIONS DE LA CTA RELATIVES À L'ACCESSIBILITÉ**

Calm Air est soumise au *Règlement sur les transports aériens, partie VII*, et au *Règlement sur la formation du personnel pour l'assistance aux personnes handicapées*. La conformité de Calm Air avec la partie VII du RTA est inscrite dans notre règlement intérieur, qui est mis à jour de temps à autre, et comprend des dispositions relatives au service et au transport des passagers handicapés sur l'ensemble de notre réseau.

Nous continuons à former nos employés conformément aux exigences énoncées dans le règlement sur la formation du personnel pour l'assistance aux personnes handicapées (RTAPH). Calm Air renforcera la formation de tous ses employés dans l'ensemble de l'organisation en introduisant une nouvelle formation décrite dans ce plan.

## **SECTION 12.0 EMPLOI**

Calm Air accorde de l'importance à un environnement de travail inclusif, diversifié, équitable et accessible, et nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées au cours du processus de recrutement. Nous reconnaissons que chaque personne a des capacités et des défis uniques, et nous nous engageons à supprimer les obstacles et à créer une culture de l'accessibilité. En abordant de manière proactive la question de l'accessibilité, nous nous efforçons d'offrir à tous les employés des chances égales de s'épanouir dans notre organisation.

Notre politique d'accessibilité est établie comme un cadre et des lignes directrices qui garantissent l'égalité d'accès et de chances pour tous les employés, indépendamment de leurs capacités ou de leurs handicaps. Calm Air révisé et met à jour si nécessaire ses politiques, pratiques et procédures afin de refléter tout changement intervenu dans les réglementations applicables. Nous prenons les mesures suivantes dans le cadre de nos activités quotidiennes :

- Identification des obstacles ;
- Suppression des obstacles identifiés ;

- Prévention des obstacles ;
- Sensibilisation aux initiatives en matière d'accessibilité à tous les niveaux de l'organisation ;
- Prévention des politiques et procédures de conformité en matière d'accessibilité pour tous les employés, passagers et clients.

## SECTION 13.0 PLAN D'ACTION POUR L'ACCESSIBILITÉ

Au cours des trois (3) prochaines années, Calm Air s'engage à développer et à améliorer l'accessibilité dans toute son activité. Le plan d'action suivant contribuera à la réalisation de notre vision, qui est d'améliorer l'accès aux communautés que nous desservons. La réalisation du plan d'action crée une base solide sur laquelle nous pourrons nous appuyer à l'avenir.

Chaque action est accompagnée de l'obstacle anticipé auquel elle remédiera, ainsi que de la date d'achèvement prévue.

### ACTIONS :

ACTION D'ACCESSIBILITÉ	TYPE D'OBSTACLE À TRAITER	DESCRIPTION D'ACTION	ACHÈVEMENT DE L'OBJECTIF
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer une politique distincte décrivant l'engagement de Calm Air en matière</li> </ul>	
Élaborer une politique d'accessibilité	Systémique	<ul style="list-style-type: none"> <li>d'identification, d'élimination et de prévention des obstacles ;</li> <li>• La politique guidera les actions de Calm Air et sera soutenue par l'équipe de direction de Calm Air ;</li> <li>• Cette politique s'appliquera à Calm Air</li> </ul>	2023

		en tant qu'employeur, lieu de travail et prestataire de services de transport (PST).	
Élaborer une politique d'approvisionnement accessible	Systemique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer une politique distincte qui décrit comment Calm Air identifiera les obstacles avant l'acquisition de produits, de services ou d'installations ;</li> <li>• Cette politique influencera également les décisions des entreprises et encouragera les partenariats avec les entreprises qui partagent l'engagement de Calm Air en faveur du transport sans obstacles ;</li> <li>• La politique aura un impact sur les services/biens utilisés par les employés et les passagers.</li> </ul>	2023
Mise en place d'un processus de consultation permanent	Comportemental, Information et communication, Systemique, Construit/physique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer un formulaire de retour d'information distinct, spécifique aux obstacles et à l'accessibilité des produits/services de Calm Air ;</li> <li>• S'engager régulièrement auprès des membres des communautés ayant</li> </ul>	2024

		<p>une expérience vécue et solliciter un retour d'information sur tous les aspects des services de Calm Air ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaborer des enquêtes auprès des clients pour recueillir des informations sur les obstacles et l'accessibilité.</li> </ul>	
Audit d'accessibilité	Construit/architectural, information et communication, technologique, systémique et comportemental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser un examen complet de toutes les politiques, de tous les services et de toutes les installations que Calm Air offre aux passagers ;</li> <li>• Réaliser un examen de toutes les politiques internes liées à l'employeur et des plans visant à éliminer les obstacles à l'emploi ;</li> <li>• Les résultats seront utilisés pour comparer/évaluer les performances en matière d'identification des obstacles et de prestation de services.</li> </ul>	2024 à 2025
Programme de formation à l'identification des obstacles et à la sensibilisation	Comportemental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduire une nouvelle formation pour tous les employés de Calm Air, y compris l'équipe de direction ;</li> <li>• La formation se concentrera sur l'identification des</li> </ul>	2024

ion à l'accessibilité		obstacles, les stratégies pour éliminer les obstacles et prévenir l'apparition d'obstacles.	
Amélioration de l'accessibilité du web	Information et communication, technologique, systémique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Audit du site web actuel pour évaluer l'accessibilité ;</li> <li>• Incorporer des recommandations pour répondre aux <i>Directives sur l'accessibilité des contenus web (WCAG) 2.1 niveau AA</i> ;</li> </ul>	2025 à 2026
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer une page web distincte pour les questions, les préoccupations et les offres de services liées à l'accessibilité.</li> </ul>	