



airCreebec

Plan d'accessibilité

Remarque : **Toute modification apportée à ce plan sera surlignée en jaune.**

Première édition

Octobre 2023

Modification 4 14 avril 2025

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUCTION | 3 |
| 1.1 À PROPOS D'AIR CREEBEC | 3 |
| 1.2 GÉNÉRALITÉS | 3 |
| 1.3 CONTACTEZ-NOUS | 4 |
| 1.3.1 COMMENTAIRE | 5 |
| 1.3.2 RÉPONSE AUX COMMENTAIRES | 6 |
| 1.4 À PROPOS DU REPRTA | 6 |
| 1.5 RÈGLEMENT SUR LA PLANIFICATION ET LA COMMUNICATION DES TRANSPORTS ACCESSIBLES (REPRTA) | 6 |
| 2. TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS (TIC) | 7 |
| 2.1 MÉDIAS SUBSTITUTS | 7 |
| 2.2 ANNONCES | 7 |
| 2.3 SITE WEB | 7 |
| 3. COMMUNICATION (AUTRE QUE LES TIC) | 8 |
| 3.1 COMMUNICATION | 8 |
| 4. ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS | 9 |
| 5. CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES | 9 |
| 5.1 POLITIQUE EN MATIÈRE DE RH | 9 |
| 5.2 OBLIGATION DE PRENDRE DES MESURES D'ADAPTATION | 9 |
| 5.3 OFFRES D'EMPLOI | 9 |
| 6. TRANSPORT | 10 |
| 7. ENVIRONNEMENT BÂTI | 10 |
| 8. PLAN D'ACTION POUR 2024-2026 | 12 |
| 9. CONSULTATIONS | 12 |
| 10. DISPOSITIONS DU RÈGLEMENT SUR L'ACCESSIBILITÉ DE L'OTC | 13 |
| 10.1 RÈGLEMENTS APPLICABLES À AIR CREEBEC INC. | 13 |
| • Règlement sur les transports aériens, partie VII – pour les transporteurs aériens non visés par le RTAPH | 13 |
| • Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes handicapées – pour tous les FST non visés par le RTAPH..... | 13 |
| 10.2 GROUPES CIBLES POUR LA FORMATION | 13 |
| 10.2.1 OPÉRATIONS AU SOL | 13 |
| 10.2.2 SERVICES À BORD | 13 |
| 10.2.3 ADMINISTRATION/EXÉCUTIF | 13 |

11. AUTRES PRINCIPES 14

1. INTRODUCTION

1.1 À PROPOS D'AIR CREEBEC

Air Creebec est une compagnie aérienne régionale basée à Waskaganish, au Québec. Elle exploite des vols réguliers, des vols nolisés et des services de fret vers 16 destinations au Québec et en Ontario. Les bases principales sont situées aux aéroports de Val-d'Or, de Montréal et de Timmins, avec des plaques tournantes à Waskaganish, Chisasibi et Moosonee.

Air Creebec s'engage à offrir des services aériens de qualité supérieure au Québec et en Ontario. Fondée en 1982, nous avons travaillé très fort au cours des 40 dernières années pour réaliser notre vision d'un transport aérien fiable et confortable vers le Nord. La poursuite de l'excellence est notre objectif principal et inébranlable.

1.2 GÉNÉRALITÉS

Selon l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017, un Canadien sur cinq (6,2 millions) âgé de 15 ans et plus avait au moins un handicap qui limitait ses activités et sa pleine participation à la société.

La Loi canadienne sur l'accessibilité, qui est entrée en vigueur en juillet 2019, vise à rendre le Canada exempt d'obstacles d'ici le 1er janvier 2040. La Loi exige que les organisations sous réglementation fédérale préparent et publient des plans d'accessibilité pluriannuels et des rapports d'étape annuels.

Nous nous engageons à servir nos clients avec passion et convivialité, et à fournir un service sûr et fiable, et nous nous engageons à respecter les principes d'accessibilité énoncés dans la Loi, qui sont énoncés comme suit :

1. Toutes les personnes doivent être traitées avec dignité, quel que soit leur handicap.
2. Toutes les personnes doivent avoir la même chance de se faire la vie qu'elles peuvent et désirent avoir, peu importe leur handicap.
3. Toutes les personnes doivent avoir un accès sans obstacle à une participation pleine et égale à la société, quel que soit leur handicap.
4. Toutes les personnes doivent avoir des options significatives et être libres de faire leurs propres choix, avec du soutien, si elles le souhaitent, quel que soit leur handicap.
5. Les lois, les politiques, les programmes, les services et les structures doivent tenir compte des handicaps des personnes, des différentes façons dont elles interagissent avec leur environnement et des formes multiples et croisées de marginalisation et de discrimination auxquelles sont confrontées les personnes.

PLAN D'ACCESSIBILITÉ

6. Les personnes handicapées doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures.
7. L'élaboration et la révision des normes d'accessibilité et la prise de règlements doivent se faire dans le but d'atteindre le plus haut niveau d'accessibilité pour les personnes handicapées.

1.3 CONTACTEZ-NOUS

Ce plan d'accessibilité est disponible en format PDF en ligne à l'adresse suivante :

<https://www.aircreebec.ca/fr/cartes-des-stations-dequipement-daccessibilite/>

Par ailleurs, si vous êtes sur notre site Web <https://www.aircreebec.ca>, à l'extrême droite de la page Web se trouve l'onglet d'accessibilité, en cliquant sur cet onglet, le plan s'ouvrira en PDF.



D'autres formats du plan peuvent être obtenus sur demande au moyen du processus de rétroaction ci-dessous.

Pour plus de détails sur les médias substitués, voir [la section 3.1](#) de ce plan.

1.3.1 COMMENTAIRE

Vos commentaires sont importants pour nous. Si vous rencontrez un obstacle, qu'il soit physique, psychologique, architectural, technologique ou comportemental, à l'accessibilité et que vous souhaitez contribuer à améliorer et à faire progresser nos services accessibles, veuillez nous contacter en utilisant l'une des méthodes ci-dessous :

Adresse postale : Air Creebec Inc.

Commentaires sur les personnes handicapées a/s

Maurice Lauzon

**4599, chemin Airport
Timmins (Ontario)
P4N 7C3**

Courriel : pwdfeedback@aircreebec.ca

Téléphone : 1-705-264-9521 poste 3108 Maurice Lauzon

Site Web : <https://www.aircreebec.ca/contact/>

Pour accéder au formulaire de rétroaction sur le site Web, vous devez cliquer sur l'onglet contact et faire défiler jusqu'au bas de la page où vous trouverez ce formulaire :

DES QUESTIONS?

Les champs marqués d'un * sont obligatoires

| |
|-----------------------|
| MESSAGE* |
| - RAISON DE L'ENVOI - |
| PRÉNOM |
| NOM DE FAMILLE |
| COURRIEL |

ENVOYER

En cliquant sur **OBJET**, le menu déroulant s'ouvrira où **PROBLÈMES D'ACCESSIBILITÉ/QUESTIONS ?** peuvent être sélectionnés. Cela enverra automatiquement vos commentaires à la bonne personne. Il existe également une option pour envoyer de manière anonyme. Si vous choisissez de sélectionner l'anonymat, nous ne serons pas en mesure de répondre à votre question.

1.3.2 RÉPONSE AUX COMMENTAIRES

Air Creebec répondra aux commentaires non anonymes dans le format de communication pour lequel les commentaires ont été reçus. Par exemple. Un courriel pour un courriel, un appel téléphonique pour un appel téléphonique etc...

À l'heure actuelle, la seule façon de recevoir des commentaires anonymes est par téléphone au numéro indiqué ci-dessus. Nous prévoyons mettre à jour notre site Web d'ici le 31 octobre 2026 pour tenir compte des commentaires anonymes.

1.4 À PROPOS DU REPRTA

Le Règlement sur la planification et l'établissement de rapports sur les transports accessibles (REPRTA), créé en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA), est entré en vigueur le 13 décembre 2021.

1.5 RÈGLEMENT SUR LA PLANIFICATION ET LA COMMUNICATION DES TRANSPORTS ACCESSIBLES (REPRTA)

Le REPRTA exige qu'Air Creebec, en tant que fournisseur de services de transport (FST), ait des exigences relatives aux processus de planification, de production de rapports et de rétroaction afin de cerner et d'éliminer les obstacles et d'en prévenir de nouveaux.

Le REPRTA exige qu'Air Creebec publie et tienne à jour un plan d'accessibilité décrivant les politiques, les programmes, les pratiques et les services en place de l'organisation.

Cela comprend des considérations pour :

- les technologies de l'information et des communications (TIC), comme la mise à disposition de l'information dans de multiples formats et/ou compatibles avec les technologies adaptatives ;
- Communications, comme les interactions avec le public ;
- L'acquisition de biens, de services et d'installations ;
- La conception et la prestation de programmes et de services ;
- Transport ;
- L'environnement bâti, y compris les exigences relatives à l'espace physique, à la signalisation, etc. ;
- Dispositions des règlements relatifs à l'accessibilité de l'OTC ; et
- Consultations.



PLAN D'ACCESSIBILITÉ

Air Creebec inc. met à jour son plan d'accessibilité tous les trois ans, avec des rapports d'étape annuels publiés au plus tard le 1er juin de chaque année. Le CTO et le commissaire à l'accessibilité doivent être informés de la publication des mises à jour et des rapports d'étape dans les 48 heures.

Toute modification doit être soumise dans les 48 heures au OTC.REPRTA-ATPRR.CTA@otc-cta.gc.ca de l'OTC et au commissaire à l'accessibilité par l'intermédiaire du portail en ligne <https://accessibility-portal.chrc-ccdp.ca/>.

Veillez noter que le plan de rétroaction est inclus dans le plan d'accessibilité et que lorsque l'avis de mise à jour de l'OTC est mis à jour, une note à cet effet doit être incluse dans la mise à jour. Le courriel d'avis à l'OTC doit inclure l'adresse URL de l'emplacement du régime

<https://www.aircreebec.ca/fr/cartes-des-stations-dequipement-daccessibilite/>

Les principes énoncés à la [section 1.2](#) sont pris en compte dans notre plan d'accessibilité.

2. TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS (TIC)

2.1 MÉDIAS SUBSTITUTS

Adresse courriel

Les réservations peuvent être faites via le site Web d'Air Creebec inc. <https://www.aircreebec.ca/fr/>, ou par téléphone Réservations # 1-800-567-6567 ou 1-819-825-8355, ou votre agence de voyages locale.

2.2 ANNONCES

Une annonce sera faite pour tenir tous les passagers informés de l'état du vol, comme les heures de départ, l'emplacement des portes d'embarquement et tout retard. Si un passager malentendant ou ne comprend pas, il peut s'adresser à nos agents pour obtenir de l'aide.

2.3 SITE WEB

Air Creebec Inc. a publié le plan d'accessibilité pour examen et accès public. <https://www.aircreebec.ca/fr/>

3. COMMUNICATION (AUTRE QUE LES TIC)

3.1 COMMUNICATION

Les employés d'Air Creebec qui interagissent avec les passagers dans l'exercice de leurs fonctions sont formés pour reconnaître :

- La nature de la déficience du passager ;
- Si le passager utilise un appareil fonctionnel pour l'aider à entendre, à voir ou à communiquer ;
- S'il existe des méthodes de communication qui peuvent être utilisées par le passager ou qui peuvent faciliter la communication avec le passager, comme un système de communication amélioré ou alternatif, un langage gestuel ou un langage clair, concis et simple ;
- Demander à un passager de l'information sur sa méthode d'assistance préférée lorsqu'il fournit de l'aide physique ;
- Engager une conversation avec un passager s'il identifie la nature de son handicap lors d'une réservation, dans le but d'identifier ses besoins en lien avec son handicap et les services offerts par Air Creebec en lien avec ces besoins ; et
- Décrire, sur demande, les services qu'Air Creebec peut fournir aux passagers et les conditions relatives à ces services.

Air Creebec est responsable de veiller à ce que les passagers ayant une déficience visuelle ou auditive puissent recevoir de l'information accessible au public sur les services ou les installations (y compris l'équipement) de manière accessible à ces voyageurs. Cela signifie offrir cette information dans d'autres formats.

En plus des écrans d'impression et d'affichage conventionnels, tels que :

- Imprimer - au plus tard le 15e jour suivant la date de réception de la demande.
- Gros caractères - au plus tard le 15e jour suivant la date de réception de la demande.
- Braille – dans les 45 jours suivant la date de réception de la demande.
- Format audio – dans les 45 jours suivant la date de réception de la demande.
- Format électronique compatible avec la technologie d'adaptation destinée à aider les personnes handicapées - au plus tard le 15e jour suivant la date de réception de la demande.
- Fournir de l'information en phrases claires et courtes, et éviter de parler trop vite ;
- Divisez les instructions en petites parties.

- Demandez à la personne si elle souhaite obtenir des renseignements clés par écrit ; et
- Envisagez de déménager dans un endroit calme ou privé, surtout si vous êtes dans un endroit public avec de nombreuses distractions.

3.2 Cartes en braille

- Procédures d'urgence disponibles sur tous les vols d'Air Creebec.
- Une assistance pour le préembarquement et le débarquement est offerte.

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

Notre objectif est de nous assurer que les biens, les services et les installations que nous fournissons élimineront les obstacles auxquels les personnes handicapées sont confrontées lorsqu'elles voyagent avec Air Creebec. Nous prévoyons nous assurer que nos services sont rationalisés dans toutes les stations de notre réseau.

- Nous évaluerons si nos équipements au sol pourraient être modernisés grâce à de nouvelles avancées technologiques, notamment des ascenseurs automatisés, des fauteuils roulants, y compris des modèles spéciaux plus grands pour accueillir les passagers, etc.
- Améliorer notre acceptation des aides à la mobilité à bord de nos aéronefs.
- Créer un support visuel pour faire connaître la possibilité de recevoir une aide spéciale au besoin.

5. CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES

5.1 POLITIQUE EN MATIÈRE DE RH

Examiner et mettre à jour la Politique sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation tous les 3 ans, ainsi que d'évaluer la pertinence, la pertinence et l'efficacité continues de la présente politique et, le cas échéant, élaborer et mettre en œuvre des plans d'action pour réaliser son objectif.

5.2 OBLIGATION DE PRENDRE DES MESURES D'ADAPTATION

Veiller à ce que les demandes d'accessibilité et d'adaptation des employés soient traitées et examinées régulièrement, à la demande des employés et lors des évaluations annuelles du rendement.

Consulter les personnes handicapées lors de l'élaboration et de l'examen continus des programmes et des services, en veillant à ce que toutes les personnes qui s'engagent avec nous soient satisfaites de l'accessibilité de nos programmes et services.

5.3 OFFRES D'EMPLOI

Éliminer les obstacles à l'accessibilité pour les offres d'emploi dans la mesure du possible.

PLAN D'ACCESSIBILITÉ

Inclure les renseignements sur les demandes d'adaptation et l'engagement à l'égard de l'accessibilité dans les demandes d'emploi, lors de la planification des entrevues et à toutes les étapes du processus de recrutement.

Accroître la sensibilisation et la collaboration avec les organismes de personnes handicapées, les agences de recrutement et les sites d'emploi pour les personnes handicapées, afin d'accroître la promotion des possibilités d'emploi dans la communauté des personnes handicapées.

6. TRANSPORT

Nos aéronefs et nos installations peuvent causer des obstacles physiques aux passagers à mobilité réduite. Nous nous efforçons de fournir des installations et des équipements accessibles, y compris des rampes accessibles en fauteuil roulant et des ascenseurs.

L'examen et l'inventaire de tout l'équipement accessible existant, comme les fauteuils roulants et les appareils de levage, seront mis à jour et surveillés. Améliorer la formation du personnel qui aide les personnes handicapées.

Nous ne gérons pas le transport terrestre dans le cadre de nos activités régulières. Cependant, nous reconnaissons qu'il est essentiel de s'attaquer aux obstacles que nos clients vivant avec un handicap peuvent rencontrer dans le transport utilisé pour accéder à nos services.

Nous travaillerons avec nos administrations aéroportuaires partenaires pour identifier et éliminer les obstacles au transport tout au long de l'expérience aéroportuaire du client.

7. ENVIRONNEMENT BÂTI

Air Creebec fournira des fauteuils roulants et des fauteuils d'embarquement dans tous les endroits où nous desservons.

Des tableaux d'équipement sont disponibles à chaque emplacement et peuvent être trouvés ici,

<https://www.aircreebec.ca/fr/cartes-des-stations-dequipement-daccessibilite/>



PLAN D'ACCESSIBILITÉ

Des rampes d'embarquement pour les passagers sont disponibles aux endroits suivants:

- Montréal
- Timmins
- Val d'Or

Nous évaluerons toutes nos stations du Nord pour déterminer si elles ont besoin de rampes ou d'ascenseurs.

8. PLAN D'ACTION POUR 2024-2026

| MESURES | Statut | Date limite | DATE D'ACHÈVEMENT |
|--|-------------|--------------------|--|
| Élaborer un plan et le soumettre à l'OTC | Fait | 31 octobre 2023 | 31 octobre 2023 |
| Améliorer/concevoir la page d'accessibilité de notre site Web | Fait | 31 octobre 2024 | 30 sept. 2024 |
| Concevoir un nouveau site Web | En cours | 31 octobre 2026 | |
| Évaluer et établir un plan de modernisation de nos équipements au sol | En cours | 31 octobre 2026 | |
| Examiner et mettre à jour les séances de formation sur la façon d'aider les passagers handicapés | Fait | Annuel/fin d'année | Terminé pour 2023/24 |
| Évaluer l'accessibilité de nos installations avec des mesures d'adaptation | Fait | 31 octobre 2025 | Terminé le 01 avril 2025 |
| Élaborer un tableau d'information pour le transport disponible vers les différents aéroports | Fait | 30 avr. 2024 | 31 mai 2024 |
| Élaborer une vérification interne | Fait | Février, 2025 | 01 avril 2025 |
| Établir un comité consultatif | Fait | | 20 nov. 2024 Première réunion |

9. CONSULTATIONS

Lors de la préparation initiale du plan, Air Creebec n'était pas au courant de la nécessité d'un plan avant août 2023 et dans le temps alloué pour soumettre le plan, nous n'avons pas été en mesure de consulter les personnes de la communauté des personnes handicapées. Par conséquent, c'est la raison pour laquelle le plan ci-dessus contient l'objectif d'établir un comité consultatif comme priorité absolue. Nous avons depuis établi un contact avec une entreprise spécialisée dans ce type de planification afin de nous aider à atteindre cet objectif.

Sur la base de notre consultation avec cette entreprise qualifiée, différentes approches peuvent être adoptées pour recueillir des retours dans le cadre de ce plan, notamment :

Mettre sur pied un comité.

- Communiquer avec certains de nos passagers réguliers dont nous savons qu'ils ont un handicap.
- Créer un questionnaire que nous distribuerons à bord de nos vols.
 - Le questionnaire sera également affiché sur notre site Web.
- Élaborer un sondage qui sera envoyé à tous les employés travaillant dans les stations de notre réseau.

10. DISPOSITIONS DU RÈGLEMENT SUR L'ACCESSIBILITÉ DE L'OTC

10.1 RÈGLEMENTS APPLICABLES À AIR CREEBEC INC.

- Règlement sur les transports aériens, partie VII – pour les transporteurs aériens non visés par le RTAPH
- Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes handicapées – pour tous les FST non visés par le RTAPH

10.2 GROUPES CIBLES POUR LA FORMATION

10.2.1 OPÉRATIONS AU SOL

Les agents de service aux passagers et les agents de la gare du Nord, les préposés au fret et à l'aire de trafic (y compris les superviseurs et les gestionnaires) qui interagissent avec le public, fournissent de l'aide physique, manipulent les aides à la mobilité et offrent de l'aide pour l'équipement ou les aides spéciaux.

10.2.2 SERVICES À BORD

Les équipages, les pilotes et les agents de bords (y compris les superviseurs et les gestionnaires) qui interagissent avec le public, manipulent les aides à la mobilité et guident les employés.

10.2.3 ADMINISTRATION/EXÉCUTIF

Familiarisation ou formation pour les cadres supérieurs.

11. AUTRES PRINCIPES

La politique d'Air Creebec inc. est de répondre aux besoins des passagers ayant une déficience et des besoins spéciaux en se conformant à tous les règlements et lignes directrices applicables de l'Office des transports du Canada (OTC) pour une exploitation de notre taille.

Un passager handicapé sera traité avec dignité, respect et courtoisie en tout temps.

Nous offrirons ce qui suit :

- Aucuns frais pour les appareils de mobilité à l'enregistrement ;
- Aider la personne à s'inscrire au comptoir d'enregistrement ;
- Aider la personne à se rendre à l'aire d'embarquement ;
- Aider la personne à monter à bord et à débarquer ;
- S'enquérir périodiquement des besoins de la personne qui est en fauteuil roulant, qui n'est pas en mouvement autonome et qui attend de monter à bord d'un aéronef, et de répondre à ces besoins ; et
- Permettre à la personne, sur demande, de monter à bord de l'aéronef avant les autres passagers ;
- Lorsque le temps le permet et qu'une personne handicapée demande de l'aide pour monter à bord, s'asseoir ou pour ranger ses bagages de cabine.