

## Air Creebec Inc. – Rapport d'étape 2025 sur la planification et les exigences en matière d'accessibilité

### 1. Généralités

Votre rétroaction est essentielle pour nous. Si vous éprouvez un obstacle — qu'il soit physique, psychologique, architectural, technologique ou lié à des attitudes — en matière d'accessibilité et souhaitez contribuer à l'amélioration de nos services accessibles, nous vous invitons à nous contacter par l'un des moyens suivants :

Adresse postale :

**Air Creebec Inc.**  
**Rétroaction sur l'accessibilité, a/s Maurice Lauzon**  
**4599, chemin de l'Aéroport**  
**Timmins (Ontario), P4N 7C3**

Courriel : [pwdfeedback@aircreebec.ca](mailto:pwdfeedback@aircreebec.ca)

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

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

Air Creebec répondra à toute rétroaction non anonyme dans le même format que celui utilisé pour la communication initiale (ex. : courriel pour un courriel, appel téléphonique pour un appel, etc.).

Actuellement, le seul moyen de transmettre une rétroaction de manière anonyme est par téléphone au numéro ci-dessus. Nous prévoyons mettre à jour notre site Web d'ici le 31 octobre 2025 pour permettre la transmission anonyme de rétroaction.

Nos clients peuvent demander, par les mêmes moyens de contact, un format alternatif du plan d'accessibilité, une description du processus de rétroaction ou du présent rapport d'étape.

### 2. Technologies de l'information et de la communication (TIC)

Air Creebec a mis en œuvre certaines parties de son plan d'accessibilité et les a rendues disponibles sur son site Web actuel. Un nouveau site Web est en cours de développement avec un concepteur externe afin d'améliorer davantage nos services à la clientèle. La révision du site Web est en cours, et une mise à jour est prévue d'ici octobre 2025.

À ce jour, les éléments suivants sont accessibles à nos clients :

- Une section dédiée à l'accessibilité sur notre site Web ;
- Tous les documents relatifs au plan d'accessibilité disponibles sur demande, dans divers formats ;
- Un tableau des équipements disponibles à nos stations ;
- Un numéro de téléphone et une adresse courriel pour obtenir de l'information ou soumettre une rétroaction.

### 3. Communications autres que les TIC

Air Creebec Inc. s'engage à rendre l'information demandée par ses clients disponible en temps opportun.

À ce jour, aucune rétroaction ou rapport de difficulté concernant les services ou l'information demandée n'a été reçu.

### 4. Approvisionnement en biens, services et installations

Air Creebec Inc. a entamé l'évaluation de ses équipements aux différentes stations, ainsi que de l'accessibilité de ses installations.

Un tableau des équipements d'assistance disponibles est accessible sur notre site Web. L'évaluation et l'ajout d'équipements requis se poursuivront conformément à notre plan d'accessibilité.

### 5. Conception et prestation de programmes et services

Air Creebec Inc. a mis sur pied un comité d'accessibilité. Trois réunions ont eu lieu à ce jour. Ce comité doit se réunir au moins deux fois par an, ou davantage si nécessaire.

Depuis la publication du plan d'accessibilité sur notre site Web, aucune rétroaction n'a été reçue.

### 6. Transport

Des tableaux présentant les équipements d'accessibilité disponibles à chacune de nos stations sont accessibles en ligne, et nous continuons à envisager l'acquisition de nouveaux équipements selon les besoins.

Notre personnel a reçu une formation en ligne sur l'assistance aux personnes en situation de handicap, complétée par une formation pratique offerte par des superviseurs déjà formés. Cela permet à notre personnel de fournir une assistance avec assurance, pour assurer la sécurité et le confort de notre clientèle.

Lors de l'élaboration de la formation en ligne, nous avons utilisé le matériel de formation et les vidéos pédagogiques de l'Office des transports du Canada (OTC).

## 7. Environnement bâti

Air Creebec Inc. offre à ses clients les services suivants afin de garantir un environnement sécuritaire et sans obstacle :

- Embarquement prioritaire et assistance à l'embarquement ;
- Politique et procédures relatives aux animaux d'assistance ;
- Sièges accessibles dans tous nos aéronefs.

## 8. Dispositions réglementaires de l'OTC en matière d'accessibilité

Les exigences en matière d'accessibilité proviennent des lois et règlements adoptés par l'Office des transports du Canada, conformément au paragraphe 170(1) de la Loi sur les transports au Canada.

Les lois et règlements concernés incluent notamment :

- Le Règlement sur les transports aériens, Partie VII — pour les transporteurs aériens non assujettis au Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH) ;
- Le Règlement sur la formation du personnel pour l'assistance aux personnes handicapées — pour tous les prestataires de services de transport non visés par le RTAPH.

## 9. Rétroaction

À ce jour, aucune rétroaction n'a été reçue par le biais du site Web ou d'autres moyens.

Notre plan prévoit l'introduction de sondages imprimés à distribuer à notre clientèle, mesure qui n'est pas encore mise en œuvre. Air Creebec Inc. dispose toutefois d'un processus de rétroaction en ligne sur son site Web.

## 10. Consultations

Le processus de mise sur pied d'un comité consultatif est en cours, en collaboration avec une entreprise spécialisée dans ce domaine. Nous avons identifié une personne en situation de handicap, résidant dans la région desservie, qui a accepté de faire partie du comité.

Des sondages et des questionnaires seront élaborés conjointement avec les membres du comité. Nous rencontrons actuellement des difficultés à recruter d'autres personnes en situation de handicap issues des communautés desservies.

Air Creebec Inc. poursuit activement ses efforts pour recruter de nouveaux membres. Si vous êtes intéressé(e) à vous joindre au comité, veuillez contacter Maurice Lauzon à l'adresse suivante : [lauzonm@aircreebec.ca](mailto:lauzonm@aircreebec.ca).