



Rapport d'étape – Plan d'accessibilité 2024-2027

SKYJet MG

Date : [à compléter lors de la publication]

1. Renseignements généraux

Personne responsable de la rétroaction :

Nom : Yves Côté

Poste : Directeur du service à la clientèle et du développement des affaires

Courriel : info@airliaison.ca

Téléphone : 888-589-8972

Adresse postale : 607, 6e avenue de l'aéroport, Aéroport International Jean-Lesage, Québec (Québec) G2G 2T4

Les demandes concernant le plan ou le processus de rétroaction dans un autre format peuvent être adressées à cette personne.

SKYJet MG s'engage à fournir des formats accessibles dans les délais prescrits :

- 15 jours pour les formats imprimés, en gros caractères ou électroniques (catégories 1 ou 2)
- 45 jours pour les formats braille ou audio

2. Mise en œuvre du plan – État d'avancement

a) Employabilité

- Programme de mentorat et de formation continue mis en place depuis 2023
- Maintien d'un environnement inclusif et sans obstacles
- Renforcement de la formation des gestionnaires pour favoriser l'inclusion

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

- Projet en cours de mise à niveau du site web pour se conformer aux normes WCAG 2.0 niveau AA
- Adaptation des plateformes internes pour assurer l'accessibilité du contenu au personnel

c) Communications (hors TIC)

- Mise en œuvre de formations pour les agents de bord et le personnel au sol afin d'assurer une communication claire et accessible
- Cartes de sécurité disponibles en gros caractères



- Révision des procédures internes pour mieux répondre aux besoins des clients en situation de handicap

d) Acquisition stratégique de biens, services et installations

- Lancement en 2023 d'un programme d'achat de matériel adapté
- Intégration de critères d'accessibilité dans tous les appels d'offres et acquisitions

e) Conception et prestation de programmes et de services

- Formation continue sur le transport accessible pour tous les agents de service
- Révision des procédures de service prévue d'ici 2025
- Intégration d'un suivi personnalisé pour les clients ayant des besoins particuliers dans les opérations quotidiennes

f) Environnement bâti

- Projet de relocalisation du terminal privé à Québec prévu entre 2025 et 2027 pour améliorer l'accessibilité (salles d'attente, toilettes, circulation)
- Surveillance des installations utilisées dans les autres aéroports afin de garantir l'accessibilité par l'entremise de partenaires tiers

g) Transport

- Limitations structurelles des avions de moins de 19 places : les passagers n'ayant pas l'usage autonome de leurs jambes ne peuvent être transportés en toute sécurité
- Possibilité de transporter les fauteuils roulants en soute
- Accompagnement requis pour les passagers ayant une mobilité partielle

3. Processus de rétroaction

Canaux disponibles pour la rétroaction :

- Courriel : info@airliaison.ca
- Téléphone : 888-589-8972 poste #194
- Courrier : Siège social – 607, 6e avenue de l'aéroport, Aéroport International Jean-Lesage, Québec (Québec) G2G 2T4
- En personne dans nos lieux d'affaires

SKYJet MG accepte les rétroactions anonymes et accuse réception de toutes les rétroactions (sauf anonymes) par le même canal utilisé par l'émetteur.

Les demandes via les réseaux sociaux sont également reconnues et suivies systématiquement.

4. Consultation continue

SKYJet MG a mis en place une stratégie proactive de consultation avec ses clients réguliers ayant des besoins particuliers :



- Les agents du centre d'appels contactent régulièrement ces clients pour recueillir leurs commentaires
- Les suggestions sont transmises chaque semaine au directeur des opérations
- Les actions correctives sont analysées et mises en œuvre lorsque possible
- Ce processus permet une amélioration continue du service

5. Actions à venir

Thématique	Action prévue	Échéance	
-----	-----	-----	
Site web accessible	Conformité aux normes WCAG 2.0 niveau AA	D'ici la fin de 2026	
Terminal accessible à YQB	Relocalisation et adaptation des installations	D'ici 2027	
Révision des procédures	Ajustements fondés sur les consultations	D'ici 2025	
Formation du personnel	Déploiement complet de la formation	D'ici la fin 2025	

6. Conformité réglementaire

SKYJet MG respecte les exigences du REPRTA et de la Loi canadienne sur l'accessibilité, notamment :

- Publication du plan et du présent rapport d'étape sur le site web dans un format conforme aux normes WCAG 2.0 niveau AA
- Notification à l'Office des transports du Canada (OTC) dans les 48 heures suivant la publication
- Disponibilité des documents en formats alternatifs sur demande