



# Plan d'accessibilité 2024-2027



Plan d'accessibilité

## Renseignements généraux

Responsable de la rétroaction:

Nom: **Yves Côté**

Poste: Directeur service client et développement des affaires

**Moyens par lesquels le public peut fournir de la rétroaction :**

**Courriel:** [service@airliaison.ca](mailto:service@airliaison.ca)

**Téléphone:** 888-589-8972

**Courrier postal:** 607 6e avenue de l'aéroport, Aéroport International Jean-Lesage. Québec (Québec) G2G 2T4

Le public peut demander le plan sur l'accessibilité ou la description du processus de rétroaction sur un autre support en communiquant avec la personne ci-dessus mentionnée. Sky Jet s'engage à fournir un format alternatif 15 jours suivant la demande.

### **Employabilité :**

Sky Jet s'engage à favoriser l'employabilité de ses employés en leur offrant des opportunités de développement professionnel, des formations continues et des programmes de mentorat. Nous nous engageons à fournir un environnement propice à l'acquisition de nouvelles compétences et à l'avancement de carrière, permettant à chacun de réaliser son plein potentiel et de s'adapter aux évolutions du marché du travail.

Nous valorisons un environnement de travail inclusif, où la diversité et l'équité sont primordiales. Chaque employé, y compris ceux vivant avec un handicap, bénéficie d'opportunités égales et de la reconnaissance de sa contribution précieuse.

Nos gestionnaires sont à l'écoute et s'efforcent de maintenir un lieu de travail sans barrières, où chaque individu se sent valorisé et soutenu. Nous sommes déterminés à créer un environnement où chacun peut réaliser son plein potentiel.

### **Communication web et électronique:**

Sky Jet s'engage à mettre à jour son site web pour le rendre conforme aux normes des Directives pour l'accessibilité aux contenus Web (WCAG) 2.0 de niveau AA d'ici 2027. Nous nous assurons également que nos sites web internes et nos communications numériques destinées à nos collaborateurs soient accessibles à tous.

### **Communications, autre que les technologies de l'information et des communications.**

Chez Sky Jet, toutes les communications ne passant pas par les technologies de l'information sont assurées par notre personnel. Formés pour le transport accessible, ils délivrent des messages clairs, en langage simple, prononcés lentement pour une meilleure compréhension. Les messages sont répétés et l'utilisation de messages préenregistrés est privilégiée. Les annonces sont faites dans les deux langues officielles.

Nous offrons des informations et des documents imprimés pour les cartes de sécurité, incluant des supports en gros caractères, afin de réduire les obstacles pour les personnes ayant une déficience.



Nous nous engageons à adapter nos méthodes de communication interne aux besoins des personnes en situation de handicap, lorsque cela est nécessaire.

### **Acquisition stratégique de biens, services et installations**

Chez Sky Jet, nous sommes fiers d'avoir lancé un programme d'achat de matériel adapté à l'automne 2023. Cette initiative reflète notre engagement à améliorer continuellement nos infrastructures et services pour le bien-être de tous.

Dans notre processus d'acquisition de biens, de services et d'installations, nous faisons de l'accessibilité une priorité. Nous nous efforçons d'adapter nos offres pour mieux servir notre clientèle et nos employés, en éliminant les obstacles pour les personnes handicapées chaque fois que cela est possible.

### **Conception et prestation de programmes et de services**

Nous sommes actuellement en pleine préparation pour garantir une accessibilité optimale à nos services. Tous nos agents de service passager et au sol seront formés sur le transport accessible afin d'être en mesure d'offrir tous nos services de vol à toutes les personnes, y compris celles en situation de handicap.

Nous prévoyons également une revue des procédures de service pour assurer une assistance personnalisée aux personnes handicapées d'ici 2027. Ces procédures seront adaptées en fonction de cette évaluation pour mieux répondre aux besoins de tous nos passagers.

### **Consultation :**

En tant que transporteur aérien régional spécialisé dans le nolisement, Sky Jet offre un service personnalisé à ses clients, qui réservent l'appareil dans sa totalité. Cette procédure formalise notre démarche de consultation continue pour améliorer nos services et notre plan d'accessibilité, en tenant compte des besoins spécifiques des groupes ou organisations que nous desservons.

#### Responsabilités :

- Dialoguer directement avec les clients (groupes ou organisations) pour recueillir leurs suggestions d'amélioration concernant les besoins spécifiques de leurs passagers.
- Assurer un suivi régulier avec les clients pour vérifier l'efficacité des améliorations mises en place.

### **Processus de Consultation :**

#### Prise de contact avec le client :

Les préposés au centre d'appels contactent régulièrement les clients ayant réservé l'appareil pour discuter de l'expérience de leurs passagers, notamment ceux ayant des besoins particuliers (par exemple, voyageurs handicapés ou groupes avec des exigences spécifiques).

#### Écoute et collecte des informations :

- Lors de chaque interaction, les préposés posent des questions ouvertes et écoutent activement les suggestions, besoins ou plaintes des clients en matière d'accessibilité.
- Les informations collectées doivent être détaillées et refléter la nature spécifique des améliorations souhaitées (ex : équipements à bord, assistance au sol, services spécifiques à certains passagers).



Transmission au directeur des opérations :

- Les préposés documentent les suggestions des clients et les transmettent au directeur des opérations chaque semaine.

Analyse et mise en œuvre des suggestions :

- Le directeur des opérations, en collaboration avec les équipes concernées (logistique, service clientèle, maintenance, etc.), évalue la faisabilité des suggestions et priorise celles à mettre en œuvre.
- Les modifications sont intégrées au plan d'accessibilité, et des actions concrètes sont prises pour améliorer l'expérience des passagers concernés.

Conclusion :

Ce processus continu permettra à Sky Jet de maintenir une relation solide avec ses clients nolisant des appareils complets, tout en s'adaptant de manière proactive à leurs besoins, assurant ainsi une meilleure expérience de voyage pour l'ensemble de leurs passagers.

### **Environnement bâti**

Chez Sky Jet, nous nous assurons que le transport des passagers pour nos vols se fasse dans les meilleures conditions possibles. Pour les vols au départ de Québec a notre terminal privé nous prévoyions un déménagement dans les 3 prochaines années pour avoir la possibilité d'adapté notre salle d'attente, de circulation et les bocks sanitaire pour les rendre plus accessible.

Dans les autres aéroports, nous utilisons les services et installations existants. Toutefois, nous nous engageons à ce que chaque partenariat avec des tiers prenne en compte l'accessibilité pour tous nos passagers.

### **Transport**

Le transport des personnes handicapées dans les petits avions comme les notre présente des défis uniques et complexes. Ces appareils, souvent limités en espace et en équipements, ne sont pas toujours conçus pour répondre aux besoins spécifiques des passagers à mobilité réduite. Les espaces restreints rendent difficile voire impossible l'installation de rampes, et les sièges plus étroits peuvent poser un problème pour les transferts. De plus, l'absence de toilettes à bord peut rendre les vols longs particulièrement inconfortables. Malgré ces défis, nous nous efforçons de trouver des solutions créatives, assurant ainsi un voyage plus sûr et plus confortable pour tous nos passagers dans les conditions existante.

### **Processus de rétroaction :**

Le processus de rétroaction vise à recueillir, analyser et intégrer les commentaires des clients, des employés et des parties prenantes afin d'améliorer continuellement nos services et nos opérations.

### **Canaux de Rétroaction :**

**Téléphone :** 888-589-8972 #194

**Courriel :** [service@airliaison.ca](mailto:service@airliaison.ca)

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



**Rétroaction anonyme :**

Le processus permet que la rétroaction soit fournie de façon anonyme. Pour soumettre une rétroaction anonyme vous pouvez nous faire parvenir celle-ci- par courrier a l'adresse suivante. 607 6e avenue de l'aéroport, Aéroport International Jean-Lesage. Québec (Québec) G2G 2T4

**Dispositions des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité :**

Air Liaison est reconnu comme un petit transporteur selon le Règlement sur le transport accessible aux personnes handicapées ([RTAPH](#)). Vous pouvez consulter ce règlement en ligne à l'adresse suivante : RTAPH. Nous nous engageons pleinement à respecter les règles qui nous sont applicables et à nous conformer à toutes les exigences de la Loi canadienne sur l'accessibilité.

De plus, nous adhérons aux Règlements sur le transport aérien, Partie VII, ainsi qu'aux Règlements sur la formation du personnel pour l'assistance aux personnes handicapées, assurant ainsi un service inclusif et respectueux pour tous nos passagers.