

Plan d'Accessibilité et Processus de rétroaction 2024-2027

Opérations Aériennes



PLAN D'ACCESSIBILITÉ

2024 – 2027

**Règlement sur l'établissement des plans et des
rapports en matière de transports accessibles
(REPRTA)**

et

du Règlement canadien sur l'accessibilité (RCA)

Droits d'auteur

Le contenu de ce document est réservé pour les opérations de Propair Inc.

Il est interdit de copier, de reproduire ou de diffuser en partie ou en totalité son contenu à l'extérieur de la compagnie sans autorisation écrite de la direction.

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	3
1. REGISTRE DES RÉVISIONS.....	4
1.1 DATES DE RÉVISIONS	4
1.2 LISTE DES PAGES EN VIGUEUR	4
1.3 PROCÉDURES DE MODIFICATION ET LISTE DE DISTRIBUTION	5
1.4 EMPLACEMENT DU PRÉSENT MANUEL ET DE SES ANNEXES	5
1.5 SOMMAIRE DES RÉVISIONS	6
2. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	7
2.1 ENGAGEMENT	7
2.2 NOUS JOINDRE	7
3. TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS (TIC)	7
3.1 SITE WEB	7
4. COMMUNICATIONS AUTRES QUE LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS TIC	8
4.1 COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES	8
4.2 COMMUNICATIONS EN PERSONNES	8
5. ACQUISITION DE BIENS, SERVICES ET INSTALLATIONS.....	8
6. CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES.....	9
6.1 FORMATIONS ET SENSIBILISATION.....	9
6.2 CONSULTATIONS	9
7. TRANSPORT	9
8. ENVIRONNEMENT BÂTI	10
9. DISPOSITIONS DES RÈGLEMENTS DE L'OTC EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	10
10. CONSULTATIONS	11
11. PROCESSUS DE RÉTROACTION	11
ANNEXE A	13
ANNEXE B	14
ANNEXE C	16

1. REGISTRE DES RÉVISIONS

1.1 DATES DE RÉVISIONS

# Révision	Date de révision
0	07-10-2024
1	04-11-2024
2	15-06-2025

Les révisions sont indiquées par une ligne dans la marge de droite.

1.2 LISTE DES PAGES EN VIGUEUR

# Page	# Révision	Date de révision
1	2	15-06-2025
2	2	15-06-2025
3	2	15-06-2025
4	2	15-06-2025
5	2	15-06-2025
6	2	15-06-2025
7	2	15-06-2025
8	2	15-06-2025
9	2	15-06-2025
10	2	15-06-2025
11	2	15-06-2025
12	2	15-06-2025
13	2	15-06-2025

# Page	# Révision	Date de révision
14	2	15-06-2025
15	2	15-06-2025

1.3 PROCÉDURES DE MODIFICATION ET LISTE DE DISTRIBUTION

La personne désignée Responsable de la conformité de l'Office des Transports du Canada (OTC) chez Propair apporte des modifications au présent manuel selon les besoins de la compagnie et de la réglementation.

La date de modification figure à droite de chaque titre de la ou des pages modifiées. La nouvelle date d'émission du manuel est modifiée sur la première page du manuel. Un trait vertical apparaît en regard de chaque élément modifié.

Le sommaire des modifications doit comprendre un court résumé des modifications de la section ou de la sous-section affectée par le changement.

1.4 EMPLACEMENT DU PRÉSENT MANUEL ET DE SES ANNEXES

Le·la Responsable de la conformité de l'Office des Transports du Canada (OTC) chez Propair s'assure de la diffusion du manuel dans les emplacements ci-dessous sauf pour l'OTC qui reste responsable de la mise à jour de sa copie. Les employé·es de Propair peuvent accéder au présent manuel sur les supports ci-dessous.

Une fois le site internet mis-à-jour, le·la Responsable de la conformité de l'Office des Transports du Canada (OTC) chez Propair doit envoyer le lien actualisé à l'OTC.

Emplacement du manuel
www.propair.ca

1.5 SOMMAIRE DES RÉVISIONS

Le résumé des modifications lors des révisions du présent manuel sont indiquées ci-dessous.

Section	Résumé du changement apporté à la section

2. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

2.1 ENGAGEMENT

Conformément aux exigences du Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles (REPRTA) et du Règlement canadien sur l'accessibilité (RCA), Propair s'engage à mettre en place les pratiques nécessaires pour permettre un accès équitable au transport aérien proposé par l'entreprise.

Par cet engagement, Propair reconnaît le besoin et le droit individuel à l'accès fluide au transport aérien.

Propair mettra à jour son plan d'accessibilité tous les trois (3) ans et publiera des rapports d'étape annuels avant le 1^{er} juin de chaque année afin de maintenir un environnement inclusif et accessible pour tous, y compris ses employé·es. L'annexe A du présent document présente l'échéancier de la mise en place des engagements de Propair dans le cadre de la présente réglementation.

2.2 NOUS JOINDRE

Pour toute question ou demande concernant notre plan d'accessibilité, le public peut contacter notre personne-ressource désignée, monsieur Anthony Lebailly, directeur de la Conformité et de la Réglementation – Opérations aériennes



Propair Inc.
20, rue Pronovost
Rouyn-Noranda (Québec)
J9Y 0G1



819 762-0811, poste 103



accessibilite@propair.ca

Nous serons ravis de faire parvenir le plan d'accessibilité dans un format accessible dans un délai de quinze (15) jours suivant la réception de toute demande.

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

3.1 SITE WEB

Propair reconnaît que certain·es utilisateur·rices peuvent dépendre de technologies adaptatives pour naviguer dans les environnements numériques. L'entreprise dispose d'un tout nouveau site web construit de manière à permettre une navigation intuitive par des structures claires et simples.

Propair effectue actuellement une modernisation de son site Internet afin de le rendre conforme aux normes des Directives pour l'accessibilité aux contenus web (WCAG) 2.0 de niveau AA d'ici la mi-juillet 2025, soit :

- Afficher un contraste suffisant entre le texte et l'arrière-plan pour garantir une bonne lisibilité;
- Permettre une navigation complète du site par le clavier;
- Substituer les images du site par des textes alternatifs pour les lecteurs d'écran;
- Structurer le contenu par des titres cohérents avec leur niveau hiérarchique;
- Spécifier la langue contenue dans le code HTML du site web.
-

À la suite d'une évaluation par des personnes ayant un handicap, les critères d'adaptation ci-dessous seront réfléchis et intégrés au site Internet de Propair en fonction des commentaires reçus :

- Proposer des formulaires intégrés au site web avec des consignes claires et des étiquettes précises;
- Intégrer des aides et conseils pour les utilisateurs qui pourraient rencontrer des difficultés.

Propair a également procédé à l'analyse de faisabilité d'une adaptation au niveau AAA des WCAG de son site Internet et de ses réseaux sociaux. Pour le moment, le site Internet ne sera pas adapté au niveau AAA. Au niveau des réseaux sociaux, le message de réponse automatisé sera adapté afin de rediriger les personnes ayant besoin d'assistance vers un autre mode de communication. Toutefois, considérant les contraintes des plateformes sociales, il est difficile d'adapter davantage les pages publiques de Propair.

4. COMMUNICATIONS AUTRES QUE LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS TIC

Propair reconnaît l'apport des TIC dans l'adaptation et l'accessibilité aux personnes vivant avec un handicap. L'entreprise reconnaît également les limites des TIC. Cette section présente donc les efforts d'accessibilité qui sont et/ou seront mis en œuvre afin de permettre un accès au transport aérien pour tous.

Afin d'améliorer l'accessibilité pour tous au transport aérien et d'offrir un milieu diversifié et inclusif, Propair a rédigé une politique sur l'équité, la diversité et l'inclusion (ÉDI) qui fait actuellement l'objet d'une révision au sein de l'entreprise. Cette politique sera diffusée au sein de l'entreprise et sur le site Internet de Propair courant de l'année 2025.

4.1 COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES

Il est possible de contacter l'équipe du service à la clientèle de Propair par téléphone tandis qu'une **ligne sans frais** est disponible. Le personnel chargé du service à la clientèle est formé pour répondre de manière professionnelle aux demandes du public. Les messages sont transmis de manière simple et claire. Les membres du personnel s'expriment dans les deux langues officielles.

4.2 COMMUNICATIONS EN PERSONNES

Lors de prestation de services, le personnel de Propair en contact avec la clientèle reçoit une formation sur l'accessibilité au transport aérien. Propair s'engage à offrir de la documentation écrite en gros caractère et de manière imagée afin d'informer la clientèle tout au long de leur transport aérien avec l'entreprise. De cette façon, les passager·ères malentendant·es auront l'opportunité de prendre connaissance des informations relatives à leur expérience aérienne.

5. ACQUISITION DE BIENS, SERVICES ET INSTALLATIONS

Désirant se conformer à la réglementation en vigueur et offrir une expérience facilitée aux personnes ayant des difficultés ou un handicap, Propair a défini un processus d'amélioration de la chaîne d'approvisionnement qui consiste à analyser la situation actuelle, à identifier les points d'amélioration, à définir des objectifs, à concevoir des solutions et à en mesurer les performances. L'analyse de la situation actuelle a permis de constater qu'il était nécessaire de réviser la fonction complète d'approvisionnement ainsi que l'aménagement des lieux d'entreposage (magasin) afin d'assurer une efficacité et une adaptation des installations. Propair poursuivra l'adaptation de son processus d'acquisition en déterminant les critères d'accessibilité et d'inclusion les plus pertinents, et la façon de les évaluer, selon les types de demande d'approvisionnement. Puis, en veillant à intégrer ces critères dans les processus et décisions d'approvisionnement. Enfin, en effectuant un recensement des biens et installations à moderniser afin de tenir compte des critères d'accessibilité préalablement définis.

L'entreprise prendra en compte la convivialité, la disponibilité de formats alternatifs, les technologies d'assistance ainsi que le respect des normes d'accessibilité.

Cette approche témoigne de notre engagement à offrir une expérience inclusive et valorisante pour tous.

6. CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES

Propair, en tant que fournisseur de services de transport, s'engage à intégrer les besoins d'accessibilité dans l'ensemble de ses services et programmes.

6.1 FORMATIONS ET SENSIBILISATION

Sachant que l'offre adéquate d'un service personnalisé et axé sur l'accessibilité passe d'abord et avant tout par les membres du personnel en contact avec la clientèle, Propair souhaite sensibiliser son personnel à la réalité des personnes ayant un handicap. Pour ce faire, des capsules informatives seront diffusées régulièrement aux employé·es de l'entreprise et une politique sur l'équité, la diversité et l'inclusion (ÉDI) a été rédigée comme mentionné précédemment. Une formation obligatoire sur l'aide aux personnes ayant une déficience est également diffusée à toutes les employé·es de l'entreprise. Cette formation est incluse dans les formations d'accueil de tout·e nouvel·le employé·e chez Propair.

6.2 CONSULTATIONS

Propair reconnaît la valeur de l'expérience vécue par ses utilisateur·rices et l'expertise des regroupements représentants les personnes ayant un handicap. Dans une philosophie de collaboration, Propair s'engage à solliciter la communauté locale et ses utilisateur·rices afin d'obtenir une rétroaction et des conseils sur les meilleures pratiques à mettre en place afin d'améliorer l'accessibilité au transport aérien aux personnes ayant un handicap.

À cet effet, un sondage de satisfaction comportant des questions spécifiquement liées à l'accessibilité est actuellement en révision et sera envoyé aux utilisateur·rices de nos services deux (2) fois par année. Un sondage sera également diffusé aux employés afin de connaître leur appréciation des efforts d'accessibilité et d'inclusion de l'entreprise à ce jour et au fil de l'avancement de la mise en œuvre du plan d'action présenté à l'annexe A du présent document.

Également, une rencontre avec un ou plusieurs organismes locaux chargés de représenter les personnes ayant un handicap sera organisée afin de discuter de leur réalité et échanger sur les meilleures pratiques à mettre en œuvre pour faciliter l'accessibilité au transport aérien.

7. TRANSPORT

Propair, transporteur de classe 3, offre des services de vols réguliers, de vols nolisés et d'évacuation aéromédicale grâce à deux types d'appareils. Ces petits aéronefs n'étant pas munis de toilettes présentent des défis au niveau de l'espace disponible pour accommoder des personnes à mobilité réduite tandis que certaines aides ou accommodations sont parfois impossibles. Néanmoins, Propair s'efforce de faire preuve de créativité et de professionnalisme en tentant de répondre du mieux possible aux demandes de la clientèle.

Dans cette optique, Propair utilise des extensions de ceinture de sécurité aux passager·ères à forte corpulence tandis que ceux·celles en fauteuils roulants sont déplacé·es par les membres du personnel s'il·elles ne peuvent se déplacer par eux·elles-mêmes dans l'avion.

Désirant améliorer ses pratiques, Propair a élaboré, actuellement en révision, une charte d'information destinée à ses agent·es aéroportuaires, détaillant tous les moyens de transport disponibles à proximité de ses comptoirs de service pour les passager·ères avant et après l'embarquement.

De plus, lors de la conclusion d'accords avec des fournisseurs de services de transport terrestre, s'il y a lieu, l'entreprise mettra l'accent sur l'accessibilité pour les personnes ayant un handicap, en incluant divers critères d'accessibilité à respecter. Ces critères sont présentés à l'annexe B du présent document.

8. ENVIRONNEMENT BÂTI

Propair opère depuis l'aéroport de Rouyn-Noranda. Ce terminal, opéré par la Ville de Rouyn-Noranda, a été récemment rénové avec des caractéristiques facilitant l'accessibilité comme un stationnement adjacent au terminal permettant un accès facile sans nécessiter l'utilisation d'escaliers ou d'ascenseurs. Cette conception est particulièrement avantageuse pour les passager·ères ayant des problèmes de mobilité puisqu'elle élimine les obstacles qui pourraient entraver leur accès aux services aériens. De plus, des blocs sanitaires sont disponibles au rez-de-chaussée de l'aérogare et prévoit suffisamment d'espace pour circuler en fauteuils roulants sans encombrement.

De plus, des fauteuils roulants sont mis à la disposition des passagers sur le site tandis que des chaises spécialisées pour l'embarquement et le débarquement sont disponibles. Ces mesures respectent les exigences du CTA et reflètent l'engagement de Propair à accueillir des passager·ères avec divers niveaux de mobilité.

Pour les aéroports où nous opérons, Propair s'engage à collaborer avec les gestionnaires pour renforcer l'accessibilité et éliminer les obstacles. En ce sens, une communication constante est assurée avec les représentant·es des aérogares où Propair déploie ses activités de manière régulière.

En parallèle, Propair veille également à ce que les installations physiques destinées à son personnel soient accessibles. Souhaitant être proactif et s'adapter aux nouvelles exigences visant une expérience inclusive et accueillante pour tous, l'entreprise procède à des évaluations régulières de ses installations physiques afin d'identifier les obstacles à l'accessibilité. Propair s'engage à suivre de près les non-conformités détectées et à évaluer les solutions possibles pour remédier à la situation.

9. DISPOSITIONS DES RÈGLEMENTS DE L'OTC EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

Conformément au Règlement sur la planification et la déclaration des transports accessibles (REPRTA), Propair est classé comme un fournisseur de services de transport (TSP) de classe 3. Le REPRTA s'applique aux fournisseurs de services de transport opérant sur le réseau de transport fédéral et exige le respect de toutes les dispositions des règlements en vertu du paragraphe 170(1) de la Loi sur les transports au Canada.

Propair s'engage à respecter les règlements applicables en matière d'accessibilité et à améliorer continuellement nos pratiques pour permettre une expérience de voyage inclusive pour tous ses passager·ères.

Toutefois, en tant que transporteur, avec moins d'un million de passager·ères transporté·es chaque année, l'entreprise n'est pas soumise au Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (REPRTA).

Propair doit respecter les exigences du Règlement sur les transports aériens, Partie VII, ainsi que celles du Règlement concernant la formation du personnel pour l'assistance aux personnes ayant des déficiences. Les liens vers ces règlements sont ci-dessous :

- [Règlement sur les transports aériens, Partie VII \(RTA\)](#)
- [Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience \(RPT\)](#)

Propair s'engage à publier un rapport d'avancement ainsi qu'un plan d'accessibilité révisé tel que prévu par la réglementation.

10. CONSULTATIONS

Propair reconnaît la valeur de l'expérience vécue par ses utilisateur·rices et l'expertise des regroupements représentants les personnes ayant un handicap. Dans une philosophie de collaboration, Propair s'engage à solliciter la communauté locale et ses utilisateur·rices afin d'obtenir une rétroaction et des conseils sur les meilleures pratiques à mettre en place afin d'améliorer l'accessibilité au transport aérien aux personnes ayant un handicap.

Dans cette optique, Propair a sollicité en septembre 2024, des organismes listés à l'annexe C du présent document dont le mandat est de représenter les personnes handicapées au niveau régional. Un courriel leur a été envoyé comprenant le plan d'accessibilité et sollicitant leur collaboration afin de compléter un questionnaire sur l'accessibilité. Ce formulaire, disponible à l'annexe D du présent document, pouvait être complété sur internet et avait pour objectif d'obtenir l'appréciation et les recommandations des mesures présentées dans le plan d'accessibilité ainsi que les TIC en place pour les personnes ayant un handicap.

Cette consultation a généré 8 réponses provenant des organismes cités dans l'annexe B entre le 1^{er} septembre 2024 et le 7 octobre 2024.

Ultérieurement, une rencontre avec un ou plusieurs organismes locaux chargés de représenter les personnes ayant un handicap sera organisée afin de discuter de leur réalité et échanger sur les meilleures pratiques en mettre en œuvre pour faciliter l'accessibilité au transport aérien.

De plus, un sondage de satisfaction comportant des questions spécifiquement liées à l'accessibilité sera envoyé aux utilisateur·rices de nos services. Un sondage sera également diffusé aux employé·es afin de connaître leur appréciation des efforts d'accessibilité et d'inclusion de l'entreprise à ce jour et au fil de l'avancement de la mise en œuvre du plan d'action présenté à l'annexe A du présent document.

Le processus de consultation va continuer durant la prochaine année avec les quatre (4) organismes d'intervention cités dans l'annexe C.

11. PROCESSUS DE RÉTROACTION

Pour assurer un plan d'accessibilité efficace et adapté aux besoins des passager·ères et des employé·es en situation de handicap, Propair consulte le public et les membres de son personnel. Leur avis est important pour l'entreprise.

Si un obstacle à l'accessibilité est rencontré, qu'il soit physique, psychologique, architectural, technologique ou comportemental, et que 'il est souhaité d'aider à améliorer et à faire progresser les services d'accessibilité de Propair, il est possible de contacter l'entreprise, de façon anonyme ou non, en utilisant l'une des méthodes suivantes:

- Via l'outil de rétroaction en ligne: <https://propair.ca/nous-joindre>
- Par courriel : accessibilite@propair.ca
- Par la poste :
Rétroaction – Plan d'accessibilité
Propair Inc
20 rue Pronovost
Rouyn-Noranda (Québec) J9Y 0G1
- Par téléphone :
Sans frais: 1-855-762-3555
Local: 819-762-0811
- Réseaux sociaux : Facebook via Messenger du compte Propair

Les commentaires seront traités de la même manière, qu'ils soient envoyés de manière anonyme ou non. Propair Inc accusera réception de la rétroaction, de la même manière qu'elle est reçue.

Les commentaires reçus seront considérés lors de la publication des rapports d'étape et de la mise en œuvre du plan d'accessibilité de l'entreprise

La personne ayant charge du traitement de la demande sera l'agent d'accessibilité. Cette personne est le titulaire chargé de recevoir les informations du processus de rétroaction. Elle est désignée dans la rubrique « Renseignements généraux » du présent manuel.

ANNEXE A – ÉCHÉANCIER MIS À JOUR

PLAN D'ACCESSIBILITÉ Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles (REPTA) et du Règlement canadien sur l'accessibilité (RCA)

Activité / Projet	2024		2025				2026	2027
	3e trimestre	4e trimestre	1er trimestre	2e trimestre	3e trimestre	4e trimestre		
TIC								
✓ Créer une adresse courriel pour les commentaires et questions sur l'accessibilité								
Mettre le site web à niveau AA (WCAG)								
✓ Evaluer la faisabilité d'une mise à niveau AAA								
✓ Evaluer la faisabilité d'adaptation pour ses réseaux sociaux								
Faire évaluer le site Internet de Propair par des personnes ayant un handicap et cibler des pistes d'amélioration								
Adapter le message de réponse automatisé sur la page Facebook de Propair								
Communications autres que les TIC								
✓ Etablir une politique sur l'équité, la diversité et l'inclusion (ÉDI)								
Publier et former le personnel sur la politique ÉDI								
Réviser la documentation nécessaire au parcours aérien pour la clientèle								
Acquisition de biens, services et installations								
Mise en place d'un processus d'amélioration de la chaîne d'approvisionnement								
Déterminer les critères d'accessibilité et d'inclusion pertinents selon les approvisionnements à effectuer								
Déterminer la méthode d'évaluation des critères								
Ajouter les critères d'accessibilité et d'inclusion au processus d'approvisionnement								
Recenser les biens et installations à moderniser afin de considérer l'accessibilité								
Etablir un plan d'action de modernisation des biens et installations								
Conception et prestation de programmes et services								
Rédaction et diffusion de capsules informatives pour sensibiliser les employés (4x/an)								
✓ Elaboration et diffusion d'une formation sur l'accessibilité								
Rédaction et diffusion d'un sondage de satisfaction de la clientèle sur l'accessibilité								
Rédaction et diffusion d'un sondage de satisfaction des employés sur l'accessibilité								
Rencontres avec un ou des organismes locaux sur la réalité et les meilleures pratiques d'adaptation								
Transport								
Elaborer une charte d'informations sur les moyens de transport pour les agents aéroportuaires								
✓ Ajouter les critères d'accessibilité et d'inclusion au processus de sélection des fournisseurs de transport terrestre								
Environnement bâti								
✓ Prise de contact avec les gestionnaires aéroportuaires								
Evaluations des installations physiques et détection des non-conformités (4x/an)								
Bâtir un plan de mesures correctives des non-conformités et observations (au besoin)								
Préparer un plan de conformité avec les évaluations (échancier)								
Approbation du plan de conformité par la direction								
Mise en œuvre du plan de conformité								
Effectuer le suivi et la reddition selon l'échéancier								
Consultations et enquêtes								
Mise en place d'un comité consultatif								
Réalisation d'audits internes sur la conformité des règlements (1x/an)								
Bâtir un plan de mesures correctives des non-conformités et observations (au besoin)								
Etablir des mécanismes de rétroaction et d'évaluation								
✓ Rédaction du rapport d'étape 2025								
✓ Rédaction du rapport d'étape 2026								
Mise à jour du plan d'accessibilité (2025)								
Mise à jour du plan d'accessibilité (2026)								
Mise à jour du plan d'accessibilité (2027)								

ANNEXE B – CRITÈRES D'ACCESSIBILITÉ – CHOIX TRANSPORT

Advenant le cas où Propair aurait à conclure une entente de services avec un transporteur terrestre pour le transport de passagers ou d'usagers, les critères d'accessibilité suivants seront considérés;

- Adaptation du véhicule avec rampes, élévateurs ou planchers bas pour les fauteuils roulants;
- Espaces réservés à bord pour les fauteuils roulants
- Barres d'appui, poignées de maintien et sièges réservés aux personnes à mobilité réduite
- Signalétique visuelle et sonore pour faciliter l'orientation (arrêts annoncés à l'avance, informations en braille si possible)
- Informations claires, visuelles et sonores sur les horaires, les itinéraires et les correspondances
- Formats accessibles des informations (braille, audio, contrastes de couleurs)
- Sites web et applications accessibles (conformes aux normes d'accessibilité numérique)
- Conducteurs et personnel formés à l'accueil des personnes handicapées et à l'utilisation des équipements d'accessibilité
- Capacité à aider les passagers à monter, descendre et s'installer à bord en toute sécurité
- Maintien de la stabilité et sécurité des personnes en fauteuil roulant à bord
- Confort général des sièges et espace suffisant pour les personnes en béquilles ou avec des équipements spécifiques.

ANNEXE C – LISTE DES ORGANISMES

Organisme	Personne-ressource	Courriel	Téléphone
Association de parents d'enfants handicapés du Témiscamingue (APEHT)	Tania Rouillier (DG)		819 622-1126
Association pour personnes handicapées visuelles de l'Abitibi-Témiscamingue (APHVAT)		aphvat@gmail.com	819 762-2823
Association régionale de loisirs pour personnes handicapées (ARLPHAT)	Karine Labrie (DG)	info@arlphat.com	819 762-8121
Ateliers Kami	Nancy Gauthier (DG)	kamitem@cablevision.qc.ca	819 622-0069
Centre de jour les Intrépides	Denis Pinet (DG)	denispinet@lesintrepides.ca	819 762-7217
Club de l'Amitié des handicapés d'Abitibi-Ouest		club@clamitie.com	819 333-4652 poste 1
Le club des handicapés de Val-d'Or		cdhvaldor@gmail.com	819 825-7135
Transport adapté et collectif du Témiscamingue (TACT)		repartition@tactemis.ca	819 629-3332
Corporation du transport public adapté d'Abitibi-Ouest		transport.adapteao@cablevision.qc.ca	819 333-3452
Personnes Handicapées Amos Région (PAHR)		p.h.a.r@phamosregion.org	819 727-6365
Ressources pour personnes handicapées	Rémi Mailloux (DG)	rmailloux@laressource.org	819 762-8116
Société de l'Autisme de l'Abitibi-Témiscamingue (SAAT)	Vicky Roy (intervenante)	dg@autismeabitibi.com coordo@autismeabitibi.com	819 762-2700
Regroupement d'Associations de Personnes handicapées de l'Abitibi-Témiscamingue (RAPHAT)	Valérie Deschênes (DG)	info@raphat.ca dg@raphat.ca	819 762-8956

Liste des 4 organismes intéressés aux consultations en présentesielles en 2024-2025:

- Les Intrépides de Rouyn-Noranda Inc.
- RAPHAT
- La Ressource pour personnes handicapées
- Association pour personnes handicapées visuelles de l'A-T

ANNEXE D – QUESTIONNAIRE CONSULTATIF (SEPTEMBRE 2024)

Questionnaire consultatif septembre 2024

Introduction : Présentation de l'objectif de la demande, lien vers la réglementation, etc.

Propair, fondée en 1954, est située à Rouyn-Noranda et offre des services aéroportuaires, d'entretien d'aéronefs, de nolisement d'avions et d'évacuations aéromédicale. Soumise aux lois fédérales, Propair doit se conformer à la réglementation de l'Office des Transports du Canada (OTC) en adaptant ses pratiques et son environnement afin de fournir un transport aérien accessible à tous. Dans le cadre de cette réglementation, et dans une optique d'adopter les meilleures pratiques, Propair sollicite votre collaboration afin d'avoir votre rétroaction en lien avec le plan et les mesures d'accessibilités mises et à mettre en place. Nous vous demandons de bien vouloir compléter le formulaire suivant au meilleur de vos connaissances.

PARTIE 1 : QUESTIONS PORTANT SUR LE PLAN D'ACCESSIBILITÉ

Afin de répondre aux questions ci-dessous, nous vous invitons à prendre connaissance du Plan d'accessibilité de Propair que nous vous avons fait parvenir par courriel.

- Le plan d'accessibilité vous semble-t-il complet et facilement compréhensible pour la clientèle que vous représentez?
- Avez-vous des recommandations à nous formuler afin de rendre le plan d'accessibilité plus complet et nous permettre de mieux répondre aux besoins de la clientèle que vous représentez?

PARTIE 2 : QUESTIONS PORTANT SUR LE SITE WEB

Afin de répondre aux questions ci-dessous, nous vous invitons à prendre connaissance de notre site internet à l'adresse: www.propair.ca

- Le site internet de notre entreprise vous semble-t-il accessible et facile à naviguer pour la clientèle que vous représentez?
- Avez-vous des recommandations à nous formuler afin de rendre le site internet plus complet et nous permettre de mieux répondre aux besoins de la clientèle que vous représentez?

PARTIE 3 : QUESTIONS PORTANT SUR COMMUNICATIONS AUTRES QUE PAR LES TIC

- Quelles sont vos recommandations sur la manière de communiquer par téléphone avec la clientèle que vous représentez?
- Quelles sont vos recommandations sur la manière de communiquer en personne avec la clientèle que vous représentez?

PARTIE 4 : QUESTIONS PORTANT SUR LE COMITÉ CONSULTATIF

- Quelles sont vos recommandations de formations ou des formations que votre organisme pourrait nous transmettre afin de mieux former et sensibiliser les membres de notre personnel aux besoins de la clientèle que vous représentez?
- Seriez-vous intéressé.e à faire partie d'un comité consultatif ayant une à deux rencontres par année afin de bonifier nos processus en matière d'accessibilité?
- Quelles sont vos autres suggestions, recommandations, commentaires à nous partager en matière de diversité et d'inclusion ou en lien avec votre organisme?