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 MODIFICATIONS 4
2. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX 5
2.1 ENGAGEMENT 5
2.2 NOUS JOINDRE 5
3. TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC) 5
3.1 SITE WEB 5
4. COMMUNICATIONS AUTRES QUE LES TIC 6
4.1 COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES 6
4.2 COMMUNICATIONS EN PERSONNES 6
5. PROCESSUS STRATÉGIQUE D'ACQUISITION DE BIENS, SERVICES ET INSTALLATIONS 6
6. CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES 6
6.1 FORMATIONS ET SENSIBILISATION 6
6.2 CONSULTATIONS 7
7. LE TRANSPORT 7
8. L'ENVIRONNEMENT BÂTI 7
9. DISPOSITIONS DES RÈGLEMENTS DE L'OTC EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ 8
10. CONSULTATIONS ET ENQUÊTES 8
ANNEXE A 10

1. REGISTRE DES MODIFICATIONS

Page	Titre de la section	Date de révision	Nombre de pages
3	Table des matières	2024-11-04	1
4	Registre des modifications		1
5	Renseignements généraux		1
5	Engagement		1
6	Technologies de l'information et de la communication (TIC)		1
6	Communication autre que les TIC		1
7	Achats de biens, services et installations		1
7	Conception et prestation de programmes et de services		1
87	Le transport		1
8	L'environment bâti		1
9	Dispositions des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité		1
9	Consultations / enquêtes		1
10	Conclusion		1

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

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 reconnait le besoin et le droit individuel à l'accès fluide au transport aérien.

Propair mettra à jour son plan d'accessibilité tous les trois ans et publiera des rapports d'étape annuels avant le 1er juin de chaque année afin de maintenir un environnement inclusif et accessible pour tous, y compris ses employés. 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, veuillez contacter notre personne-ressource désignée, monsieur Anthony Lebailly, directeur des opérations aériennes.

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

819 762-0811, poste 103

accessibilite@propair.ca

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

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

3.1 SITE WEB

Propair reconnaît que certains utilisateurs 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 s'engage à conformer son site web aux normes des Directives pour l'accessibilité aux contenus web (WCAG) 2.0 de niveau AA, 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;
- Spécifiée la langue contenue dans le code HTML du site web;
- 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 évaluera également la faisabilité de se conformer au niveau AAA des WCAG et les adaptations possibles pour ses réseaux sociaux.

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

Propair reconnait 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 s'engage à établir une politique sur l'équité, la diversité et l'inclusion (ÉDI) au sein de l'entreprise.

4.1 COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES

Il est possible de contacter notre équipe 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 passagers malentendants 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 s'engage à la mise en place d'un processus d'amélioration de la chaîne d'approvisionnement. D'abord, 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.

Nous prendrons 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 employés de l'entreprise et une politique sur l'équité, la diversité et l'inclusion (ÉDI) sera rédigée comme mentionné précédemment. Une formation est également diffusée aux employés.

6.2 CONSULTATIONS

Propair reconnaît la valeur de l'expérience vécue par ses utilisateurs 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 utilisateurs 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 sera envoyé aux utilisateurs de nos services. 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 en 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 passagers à forte corpulence tandis que les passagers en fauteuils roulants sont déplacés par les membres du personnel s'ils ne peuvent se déplacer par eux-mêmes dans l'avion.

Désirant améliorer ses pratiques, Propair s'engage à élaborer une charte d'information destinée à ses agents aéroportuaires, détaillant tous les moyens de transport disponibles à proximité pour les passagers avant et après l'embarquement.

De plus, lors de la conclusion d'accords avec des fournisseurs de services de transport terrestre, l'entreprise mettra l'accent sur l'accessibilité pour les personnes handicapées, en incluant divers critères d'accessibilité à respecter.

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 passagers 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 passagers 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 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 accueillant 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 passagers.

Toutefois, en tant que transporteur, avec moins d'un million de passagers transportés 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 règlementation.

10. CONSULTATIONS

Propair reconnaît la valeur de l'expérience vécue par ses utilisateurs 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 utilisateurs 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 B 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 C 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 répondants provenant des organismes cités dans l'annexe B entre le 1 septembre 2024 et le 07 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 utilisateurs de nos services. 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.

Le processus de consultation va continuer durant la prochaine année avec les 4 intervenants cités dans l'annexe B.

11. PROCESSUS DE RÉTROACTION

Pour assurer un plan d'accessibilité efficace et adapté aux besoins des passagers et des employés en situation

Votre avis est important pour nous.

Si vous rencontrez un obstacle à l'accessibilité, qu'il soit physique, psychologique, architectural, technologique ou comportemental, et que vous souhaitez aider à améliorer et à faire progresser nos services d'accessibilité, veuillez nous contacter, de façon anonyme ou non, en utilisant l'une des méthodes suivantes:

- Via notre 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.

Nous prendrons en compte les commentaires reçus lors de la publication de nos rapports d'étape et de la mise en œuvre du plan d'accessibilité.

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

ANNEXE A

PLAN D'ACCESSIBILITÉ

Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles (REPRTA) 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)								
Évaluer la faisabilité d'une mise à niveau AAA								
Évaluer la faisabilité d'adaptation pour ses réseaux sociaux								
Communications autres que les TIC								
Établir 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								
Établir 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)								
Élaboration 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								
Élaborer 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								
Évaluations 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 (échéancier)								
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 réglements (1x/an)								
Bâtir un plan de mesures correctives des non-conformités et observations (au besoin)								
Établir des mécanismes de rétroaction et d'évaluation								
Rédaction du rapport d'étape								
Mise à jour du plan d'accessibilité								

ANNEXE B

Liste d'organismes à consulter :

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@cablevi	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 présentielles 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 C

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 comprenable 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?