

## **PLAN D'ACCESSIBILITE D'AIR CANADA 2023 - 2026**

### **Résumé**

Air Canada s'efforce depuis longtemps de rendre les voyages en avion aussi accessibles que possible. Notre plan d'accessibilité (le « plan ») se veut un pas de plus dans cette direction. Nous voulons offrir une plus grande accessibilité à nos employés et clients handicapés, car il est important pour tous les Canadiens de pouvoir voyager en avion en toute dignité et sécurité, et d'avoir un emploi enrichissant.

Nous n'avons pas été seuls dans la conception de ce plan. Pour nous aider, nous avons discuté avec des clients et des employés handicapés, afin de connaître leur point de vue sur l'accessibilité à Air Canada et nous avons tenu compte de leurs commentaires.

Le plan décrit la manière dont Air Canada étudiera, au cours des trois prochaines années, les moyens de devenir plus accessible. Pour nous, l'« accessibilité » veut dire

éliminer les obstacles à la dignité et à la sécurité dans les voyages comme dans l'emploi, et rendre nos services et nos offres accessibles à plus de personnes.

Nous coopérerons avec toutes les parties prenantes pour concentrer nos efforts sur les domaines suivants :

1. Former nos employés sur l'accessibilité, les aider à fournir le meilleur service à nos clients.
2. Promouvoir l'accessibilité de notre site Web et de notre application pour nos clients et employés.
3. Permettre à nos clients de se renseigner sur nos produits et services d'accessibilité et de nous informer de leurs besoins plus facilement.
4. Assurer la manipulation sécuritaire des aides à la mobilité par toutes les personnes concernées.
5. Assurer le transfert d'un siège à l'autre.
6. Assurer les services d'assistance à la mobilité et à l'orientation dans les aéroports.

7. Déterminer comment rendre nos bâtiments plus accessibles.
8. Rechercher des moyens d'intégrer l'accessibilité lorsque nous nous procurons de nouveaux produits et services, y compris des avions.
9. Améliorer notre façon d'embaucher de nouveaux employés et l'accessibilité dans l'emploi, simplifier le processus d'adaptation pour les employés.
10. Soutenir les groupes-ressources d'employés et créer un comité consultatif sur l'accessibilité.

Nous chercherons dans ces domaines des solutions réalisables pour obtenir une plus grande accessibilité, soit en améliorant nos mesures et nos stratégies, soit en évaluant ce qui est nécessaire pour y parvenir.

# PLAN D'ACCESSIBILITE D'AIR Canada 2023 - 2026

## Table des matières

<b>1. Renseignements généraux .....</b>	<b>6</b>
<b>2. Consultations .....</b>	<b>11</b>
<b>3. Domaines clés .....</b>	<b>15</b>
<b>4. Conception et prestation de programmes et de services .....</b>	<b>16</b>
<b>5. Transport .....</b>	<b>22</b>
<b>6. Environnement bâti .....</b>	<b>29</b>
<b>7. Emploi .....</b>	<b>34</b>
<b>8. Technologies de l'information et des communications .....</b>	<b>39</b>
<b>9. Communications, autres que les technologies de l'information et des communications .....</b>	<b>45</b>

<b>10. Acquisition de biens, de services et d'installations</b>	
50	
<b>11. Conclusion .....</b>	<b>54</b>

# **1. Renseignements généraux**

## **1.1. Notre mission**

Air Canada est le plus grand fournisseur de services passagers aériens réguliers au départ et à destination du Canada, tant sur les marchés intérieurs et transfrontaliers (Canada–États-Unis) qu'internationaux. Notre mission est de relier le Canada et le monde. Nous nous engageons à fournir un niveau supérieur de service clientèle ainsi qu'une expérience de voyage positive et sécuritaire qui préserve la dignité de tous les passagers. En tant que transporteur national du Canada, nous reconnaissons l'importance de notre rôle dans la promotion de l'accessibilité, et nous nous efforçons depuis longtemps de rendre les voyages en avion aussi accessibles que possible.

Nous nous engageons à promouvoir l'inclusion des personnes ayant des habiletés diverses, qu'il s'agisse de clients, d'employés ou d'autres personnes, et à traiter toutes les personnes d'une manière qui leur permette de préserver leur dignité et leur indépendance.

Nous avons préparé notre plan dans les conditions prévues par la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et en conformité avec nos obligations aux termes de la *Loi sur les transports au Canada*. Ces lois nous serviront de lignes directrices dans la mise en œuvre de notre plan.

## **1.2. Notre engagement**

Notre président et chef de la direction, Michael Rousseau, a confirmé notre engagement dans notre Politique en matière d'accessibilité, qui couvre trois cibles prioritaires continues :

- **Culture** : Nous sommes à l'écoute de nos clients et de nos employés pour mieux comprendre leurs besoins, ainsi que pour favoriser une culture de respect et de dignité.
- **Leadership** : Nous intégrons l'accessibilité dans nos processus de prise de décision et nos partenariats pour améliorer l'expérience des clients et des employés.

- **Formation** : Nous offrons les formations et les outils améliorés nécessaires pour servir nos clients et nos employés.

### **1.3. Ce que nous avons fait et continuerons de faire**

Depuis des années, nos mesures reflètent notre engagement pour l'accessibilité. Voici quelques-uns de nos accomplissements :

- Il y a neuf ans, nous sommes devenus la première société aérienne à mettre au point un système entièrement accessible de divertissements à bord qui permet aux clients ayant des problèmes de vision d'utiliser le système au moyen d'instructions verbales. Nous avons depuis régulièrement installé ce système dans nos nouveaux avions.
- Nous avons joué un rôle de leader du secteur au niveau international, afin de concevoir un cadre efficace de promotion du transport sécuritaire des aides à la mobilité dans le monde, y compris grâce au Mobility



Aids Action Group de l'Association du transport aérien international (l'IATA).

- Nous avons un programme de formation sans égal qui comprend des témoignages de clients handicapés sur leur réalité au quotidien, afin de sensibiliser davantage les employés.
- Nous collaborons avec les organisations internationales et de notre secteur, les organismes promouvant l'accessibilité, les avionneurs et les fabricants d'aides à la mobilité, et avec les organismes de réglementation de la sécurité afin de mettre au point des solutions sécuritaires pour réduire les obstacles aux voyages en avion. Cela inclut des organisations telles que l'Association du transport aérien international (IATA), Airlines for America (A4A) et le Conseil national des lignes aériennes du Canada (CNLA). Notre objectif est d'aider ainsi à améliorer et à promouvoir l'uniformité des normes à l'échelle mondiale, ce qui constitue un élément essentiel de l'amélioration de l'accessibilité dans les voyages en avion.

## **1.4. À propos des voyages en avion**

Les voyages en avion exigent la collaboration étroite entre plusieurs parties prenantes, notamment les administrations aéroportuaires, les fournisseurs de services au sol et les bagagistes, les agences de douanes, les organismes de sécurité ainsi que les avionneurs. Chacune de ces parties joue un rôle essentiel dans l'écosystème mondial et complexe qui constitue le transport aérien. Les sociétés aériennes comme Air Canada font partie des nombreux participants qui doivent collaborer pour offrir des voyages en avion qui préservent la sécurité et la dignité des clients du début à la fin du trajet.

L'amélioration de l'accessibilité nécessite donc souvent des changements à l'échelle de l'industrie et une collaboration entre de nombreuses organisations. Leur faisabilité et leur échéancier dépendent de nombreux facteurs, y compris des questions d'ordre opérationnel ou financier ou des considérations de réglementation de sécurité, dont certains échappent au contrôle de l'un ou

l'autre des participants de notre industrie. Il peut s'agir notamment de questions portant sur la conception, la fabrication ou les chaînes d'approvisionnement, de considérations en matière de sécurité, d'essais ou d'autres exigences réglementaires et de limitations technologiques. Par exemple, la conception, la mise au point et la fabrication d'un avion forment un processus complexe qui se déroule sur plusieurs années et auquel contribuent des avionneurs, des fournisseurs et des organismes de réglementation.

Nos employés doivent également travailler dans cet écosystème tout en accomplissant un large éventail de tâches physiques et cognitives exigeantes.

## **2. Consultations**

### **2.1. Rien sur nous, sans nous**

L'approche d'Air Canada est guidée par le principe « *Rien sur nous, sans nous* », ce qui signifie que notre plan a été élaboré en consultation directe avec des personnes handicapées, dont nos employés. Air Canada a retenu les

services d'une société d'experts-conseils indépendante pour concevoir et mener ses consultations, afin de permettre aux clients et aux employés handicapés de donner leurs commentaires en toute confidentialité, d'encourager un dialogue plus approfondi et de mieux comprendre leurs expériences.

## **2.2. Qui avons-nous consulté?**

### *Clients*

Nous avons consulté des personnes handicapées de quatre façons : groupes consultatifs, groupes de travail, voyageurs et évaluation directe, afin de mieux comprendre leurs expériences. L'évaluation directe a porté sur chaque aspect de l'expérience client, de la réservation à la fin du voyage, et a recueilli au cours de plusieurs mois des témoignages de personnes ayant différents handicaps, dont des personnes ayant une vision limitée, une déficience auditive, une mobilité réduite ainsi que divers handicaps cognitifs, des besoins liés à la neurodiversité ou des problèmes de santé mentale. Certaines de ces personnes se déplaçaient avec des aides à la mobilité

telles que des fauteuils roulants électriques, alors que d'autres voyageaient avec des chiens d'assistance.

### *Employés*

Nous avons consulté nos employés s'identifiant comme ayant un handicap au moyen de groupes de discussion et d'un sondage. Ces groupes de discussion comprenaient des employés de divers emplacements d'Air Canada, de différents niveaux au sein de l'organisation et avec des niveaux d'expérience professionnelle variés. Un sondage distinct sur l'accessibilité, les obstacles et les expériences à Air Canada a été envoyé à tous les employés dans le monde entier. Nous avons également recueilli les commentaires des membres de notre groupe-ressources d'employés (GRE) Hâbleries diverses, qui est dirigé par nos employés.

### *Autres parties prenantes*

Nous collaborons avec les organismes gouvernementaux, les organismes de réglementation et d'autres parties prenantes dans notre secteur au sujet de l'accessibilité.

## 2.3. Prochaines étapes

Nous nous engageons à mener des consultations continues pendant le cycle de planification et d'élaboration de rapports, à solliciter activement les commentaires du public, de nos clients, de diverses organisations et de nos employés afin d'établir des domaines prioritaires. Dans la ligne du principe *Rien sur nous, sans nous*, ceci comprendra :

- Mener des consultations avec le GRE Habiletés diverses et d'autres GRE au sein d'Air Canada.
- Renforcer les partenariats existants avec des organismes communautaires qui se concentrent sur l'établissement d'une main-d'œuvre inclusive et la promotion de l'accessibilité en milieu de travail.
- Améliorer les canaux et mesures de rétroaction de la clientèle et solliciter activement ses commentaires pour améliorer l'expérience client.
- Créer, d'ici la fin de 2023, un groupe consultatif de clients handicapés qui contribuera au programme

Rehaussement de l'expérience client d'Air Canada, dont l'objectif est de repenser et de remanier l'expérience de nos clients.

Nous publierons des rapports annuels conformes à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, qui feront le point sur notre plan et nos progrès vers les objectifs en matière d'accessibilité.

### **3. Domaines clés**

Notre plan d'accessibilité tient compte des obstacles que rencontrent les personnes handicapées et que nous avons constatés dans le cadre de nos consultations. De plus, il décrit les mesures que nous prendrons pour déceler, prévenir et supprimer ces obstacles, ou pour évaluer les mesures nécessaires pour y parvenir. Nos mesures s'échelonnent sur trois périodes :

- En cours
- Mesures à court terme
- Mesures à long terme

Nos premières mesures seront axées sur les domaines décrits dans les sections ci-dessous. Nous ferons le point sur nos progrès chaque année et nous adapterons nos plans en fonction des nouveaux obstacles décelés et des leçons tirées de nos progrès.

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

Le parcours de nos clients comporte de nombreuses étapes, comme la réservation, le passage du comptoir d'enregistrement à la porte d'embarquement en passant par l'aéroport, l'embarquement et le débarquement, et le voyage à bord de l'avion. Air Canada a mis en place plusieurs politiques et processus pour faciliter le parcours de sa clientèle tout au long de ces étapes, et ses employés ont reçu une formation importante en matière d'accessibilité.

##### **4.1. Obstacles décelés**

###### *Clients*



- Besoin de formation supplémentaire pour nos employés et nos titulaires de contrat tiers afin d'améliorer certains services, y compris leur prestation, comme l'aide à l'embarquement et au débarquement, la manipulation sécuritaire des aides à la mobilité et les séances d'information individualisées pour les clients ayant une déficience visuelle ou auditive.

### *Employés*

- Importance de rendre les informations accessibles à chaque étape du parcours professionnel, de la candidature à l'embauche et tout au long de la relation de travail.
- Possibilités d'améliorer la sensibilisation aux obstacles au cours du processus d'embauche, de mieux faire comprendre la valeur des mesures d'adaptation en milieu de travail et d'adapter les programmes et les services aux employés ayant des besoins divers.

## **4.2. Mesures et délais**

### **4.2.1.1. En cours**

- Assurer une formation initiale et périodique détaillée en matière d'accessibilité pour tous nos employés en contact avec la clientèle et nos titulaires de contrat tiers.
- Assurer une formation en matière d'accessibilité pour tous les employés qui prennent des décisions ou élaborent des politiques ou des procédures liées à l'accessibilité.
- Assurer une formation et un soutien aux cadres sur les mesures d'adaptation en milieu de travail.
- Continuer à répondre aux questions et aux demandes d'adaptation par l'intermédiaire de notre Bureau de l'Adaptation en milieu de travail.

#### **4.2.2. À court terme**

##### *Clients*

- Évaluer l'équipement actuel et les options disponibles au Canada pour aider les clients handicapés à se rendre jusqu'à leur siège d'avion et pour en repartir.

- Renforcer la sensibilisation et la mise en œuvre continue de nos politiques internes en matière d'accessibilité.
- Déterminer et habiliter des champions de l'accessibilité au sein des services d'Air Canada.
- Évaluer les moyens de sensibiliser les employés à l'accessibilité.

### *Employés*

- Fournir une formation personnalisée sur les préjugés inconscients à tous les recruteurs internes et à la principale société de recrutement externe d'Air Canada.
- Acheminer les demandes d'adaptation du milieu de travail en les faisant passer par les canaux appropriés.
- Mieux faire connaître le Bureau de l'Adaptation en milieu de travail et son rôle dans la procédure d'adaptation du milieu de travail.

- Assurer une formation obligatoire sur la procédure d'adaptation du milieu de travail pour tous les employés de la direction.

#### **4.2.3. À long terme**

##### *Clients*

- Améliorer la formation des employés en contact avec la clientèle, de la direction, ainsi que des titulaires de contrat tiers, et améliorer la formation pratique des employés fournissant une assistance physique et une manipulation avec soin des aides à la mobilité.
- Aider au Canada les clients handicapés à se rendre jusqu'à leur siège d'avion et à en repartir et améliorer le transport en toute sécurité de leurs aides à la mobilité.
- Analyser les résultats des audits en matière d'accessibilité et évaluer les améliorations potentielles de la politique.

##### *Employés*

- Mettre en œuvre des formations périodiques sur les mesures d'adaptation en milieu de travail pour les employés.
- Promouvoir la sensibilisation aux politiques et procédures existantes.

## **5. Transport**

Air Canada a une grande variété d'interactions liées à l'accessibilité avec sa clientèle tout au long de son voyage. Cette dernière consulte ses renseignements sur notre site Web, fait des réservations, se présente au comptoir d'enregistrement et à la porte d'embarquement, monte à bord d'un ou de plusieurs de nos appareils et en descend, et voyage avec nous ou avec d'autres sociétés aériennes. Comme nous l'expliquons à la section 1.4, la sécurité et l'accessibilité du transport aérien requièrent les contributions coordonnées d'un large éventail de parties prenantes et de fournisseurs de services. Nous nous attachons à travailler avec les constructeurs et toutes les parties prenantes afin de rendre les nouveaux avions de plus en plus accessibles, en toute sécurité et dans la mesure du possible, notamment pour améliorer la sécurité du transport des aides à la mobilité.

### **5.1. Obstacles décelés**

- Efficacité et aisance de l'assistance à la mobilité et à l'orientation dans les aéroports.

- Rapidité et simplicité de l'embarquement anticipé et des transferts des aides à la mobilité entre les sièges, afin de mieux assurer la dignité et sécurité des clients à mobilité réduite.
- Fournir une assistance supplémentaire pour le rangement des bagages dans les coffres supérieurs.
- Assurer le transport sécuritaire des aides à la mobilité.
- Normaliser le processus d'acceptation des chiens d'assistance, y compris les chiens d'assistance dressés par leur propriétaire.
- Envisager l'amélioration possible de diverses caractéristiques de la cabine de l'avion, telles que la disposition des toilettes, l'accès indépendant aux boutons d'appel et au système de divertissements à bord, l'espace pour aider les clients handicapés à se rendre jusqu'à leur siège d'avion et à en repartir, et le rangement des aides à la mobilité dans la soute.
- Transporter des aides à la mobilité motorisées de grande taille dans des avions de plus petits gabarits, y

compris dans des avions effectuant des vols à destination ou en provenance des États-Unis.

## **5.2. Mesures et délais**

### **5.2.1. En cours**

- Dans le cadre de la gestion du parc aérien, examiner l'accès aux toilettes pour les personnes à mobilité réduite sur les gros-porteurs, installer des indicateurs tactiles de rangées et faciliter l'utilisation du système de divertissements à bord pour les personnes ayant une déficience visuelle.
- Continuer à mettre en oeuvre des pratiques visant à améliorer la manipulation sécuritaire des aides à la mobilité pendant le transport en les gardant arrimées et isolées des bagages dans la mesure du possible
- Un nouveau sondage auprès de la clientèle après vol a été mise en place, permettant un suivi ciblé de la satisfaction de la clientèle ayant déclaré des handicaps,



### **5.2.2. À court terme**

- Améliorer notre processus pour permettre le rangement en toute sécurité des fauteuils roulants manuels pliables dans la cabine.
- Évaluer l'efficacité du transport en toute sécurité des aides à la mobilité arrimées et isolées des bagages, dans la mesure du possible, et déterminer d'autres améliorations possibles.
- Évaluer et analyser les améliorations apportées au processus de résolution des dommages ou des retards touchant les aides à la mobilité.
- Mettre en œuvre, dans la mesure du possible, les nouvelles orientations publiées par le groupe d'action sur les aides à la mobilité de l'IATA à l'intention des sociétés aériennes et des fournisseurs de services sur le transport sûr et coordonné des aides à la mobilité et améliorer l'expérience de voyage de la clientèle qui voyage avec des aides à la mobilité.

- Améliorer la divulgation des options d'embarquement sur notre site Web et discuter avec les clients handicapés voyageant avec des aides à la mobilité afin de mieux comprendre les méthodes qu'ils privilégient pour se rendre jusqu'à leur siège d'avion et en repartir.
- Collaborer avec des organisations spécialisées dans le dressage et la certification des chiens d'assistance afin d'élargir l'accès à la certification des chiens d'assistance, y compris les chiens dressés par leur propriétaire.
- Améliorer la communication sur les caractéristiques d'accessibilité et renforcer la formation de notre personnel de cabine sur des éléments tels que les toilettes, les boutons d'appel et les systèmes de divertissements à bord.
- Procéder à une évaluation de notre équipement actuel et des options disponibles pour aider les clients à se rendre jusqu'à leur siège d'avion et à en repartir au Canada.

- Évaluer les moyens d'améliorer le transport des aides à la mobilité de grande taille sur les itinéraires exploités par des avions de plus petits gabarits.

### **5.2.3. À long terme**

- Collaborer avec les administrations aéroportuaires pour améliorer les installations et le confort des aires d'attente avant le contrôle de sécurité dans les aéroports canadiens.
- Collaborer avec les administrations aéroportuaires pour évaluer la création d'aires d'attente après le contrôle de sécurité dans les aéroports canadiens.
- Évaluer comment réduire les temps d'attente et le nombre de transferts lors de l'assistance à la mobilité et à l'orientation dans les aéroports.
- Renforcer l'indépendance des clients tout en continuant à recevoir une assistance en fonction de leurs besoins et de leurs préférences.

- Améliorer, dans la mesure du possible, l'efficacité et la disponibilité des procédures de préembarquement et des méthodes de transfert pour les clients handicapés.
- Ajouter un outil sur le site Web pour que les clients puissent vérifier de manière indépendante si leur aide à la mobilité peut être embarquée dans l'avion prévu pour leur vol.
- Discuter avec les fabricants d'aéronefs et autres manufacturiers afin d'explorer les options de conception pour l'accessibilité des toilettes dans les monocouloirs.
- Discuter avec les fabricants d'aéronefs et autres manufacturiers afin de déterminer les améliorations possibles des soutes, des mécanismes de chargement et d'arrimage qui améliorent la sécurité du transport des aides à la mobilité de tailles, de poids et de types différents dans tous les types d'appareils.

## **6. Environnement bâti**

L'environnement bâti d'Air Canada est très varié et comprend des immeubles de bureaux, des hangars d'avion et des aéroports. Nous n'avons pas inclus les appareils dans cette section. Ils sont abordés dans la section 5 : Transport.

### **6.1. Obstacles décelés**

#### *Clients*

- Aide à la mobilité et à l'orientation dans les aéroports.
- Caractéristiques d'accessibilité supplémentaires pour aider à naviguer de manière autonome et confortable dans l'aéroport, en particulier sur de longues distances, ou pour gérer la surcharge sensorielle ou d'information.

#### *Employés*

- Ce ne sont pas tous les espaces et environnements bâtis possédés ou exploités qui répondent aux normes d'accessibilité récentes, en raison de l'âge et/ou de la conception des bâtiments ou des environnements.

## **6.2. Mesures et délais**

### **6.2.1. En cours**

- Collaborer avec les autorités aéroportuaires et les préposés au sol pour veiller à ce qu'une assistance adéquate en matière de mobilité et d'orientation soit fournie tout au long du parcours de la clientèle dans l'aéroport.

### **6.2.2. À court terme**

#### *Clients*

- Collaborer avec les autorités aéroportuaires, l'ACSTA et l'ASFC pour évaluer et mettre au point des améliorations possibles au processus de réception de l'aide à la mobilité ou à l'orientation dans les aéroports.
- Collaborer avec les autorités aéroportuaires pour étudier les possibilités d'amélioration de la navigation autonome.

- Collaborer avec les autorités aéroportuaires pour garantir la disponibilité d'aires de soulagement pour les chiens d'assistance après le contrôle de sûreté.
- Collaborer avec les autorités aéroportuaires afin de déterminer les espaces personnalisés susceptibles d'accueillir les clients ayant un handicap lié au traitement sensoriel ou au traitement de l'information.
- Orienter les clients vers les sites Web de l'administration aéroportuaire pour ce qui est des caractéristiques d'accessibilité et de l'assistance au débarcadère, par l'intermédiaire de nos Services de santé d'Air Canada, de nos communications par courriel et de notre site Web.

### *Employés*

- Sensibiliser davantage les employés aux procédures d'urgence existantes pour aider les employés handicapés et inclure des sections particulières pour les employés handicapés.

- Établir un plan d’audit et engager des experts-conseils pour entreprendre une évaluation de l’environnement bâti appartenant à Air Canada ou exploité par Air Canada.

### **6.2.3. À long terme**

#### *Clients*

- Évaluer et analyser les changements possibles dans l’environnement bâti pouvant améliorer l’aide dans les aéroports, en consultation avec les administrations aéroportuaires, l’ACSTA et l’ASFC.

#### *Employés*

- Lancer des audits de l’environnement bâti et établir un calendrier pour leur réalisation.
- Établir une liste des améliorations à apporter à l’environnement bâti et définir les priorités.
- Évaluer la disponibilité des mesures d’urgence dans des formats accessibles et déterminer comment les fournir ou les améliorer.





## **7. Emploi**

Au 31 mars 2023, Air Canada comptait 37 619 employés, dont 35 981 basés au Canada, répartis dans 80 emplacements au Canada et 104 emplacements aux États-Unis et à l'étranger.

Air Canada est engagée en faveur de la diversité, de l'équité et de l'inclusion et vise à créer un milieu de travail sain, accessible et gratifiant qui met en valeur et respecte la contribution unique de nos employés à la réussite de notre Société. Plusieurs politiques clés se relient entre elles afin de garantir un milieu de travail où les employés sont assurés d'avoir droit à l'égalité de traitement et à un environnement sans harcèlement.

Le Bureau de l'Adaptation en milieu de travail a été créé en 2019. Il s'agit d'une équipe centralisée au sein de la direction des Ressources humaines globales qui répond aux demandes de mesures d'adaptation en milieu de travail dans toutes les directions de la Société, notamment pour les candidats et les employés, tout au long du parcours d'emploi.

## **7.1. Obstacles décelés**

- Une meilleure connaissance des processus d'adaptation est requise.
- Il faut améliorer la communication avec les candidats en ce qui concerne les mesures d'adaptation appropriées.
- Les offres d'emplois doivent mieux décrire les responsabilités ou exigences du poste, afin que les candidats sachent s'ils auront besoin de mesures d'adaptation et comment les demander.
- La manière dont les formations sont livrées pourrait être améliorée.

## **7.2. Mesures et délais**

### **7.2.1. En cours**

- Continuer de sensibiliser les gestionnaires de partout au Canada à la politique et au processus d'adaptation des employés afin de les aider à mieux comprendre leur rôle au cours du processus d'adaptation.
- Déstigmatiser les handicaps au travail :

- Relancer une campagne d'auto-identification volontaire pour éliminer la stigmatisation liée à l'auto-identification, accroître la sensibilisation à l'accessibilité et à l'acceptation des personnes handicapées, et développer une culture d'inclusion où la voix de chacun compte.
- Fournir des formations sur les préjugés inconscients aux recruteurs de talents d'Air Canada et à la principale agence de recrutement tierce d'Air Canada.
- Fournir des formations sur les micro-agressions et l'alliance inclusive à tous les employés.

### **7.2.2. À court terme**

- Désigner un chef du Sourcing – Diversité, Équité et Inclusion pour assurer la liaison entre notre équipe Acquisition de talents et des candidats potentiels dans des groupes et des collectivités sous-représentés.
- Lancer un nouveau module de formation obligatoire pour les cadres sur les mesures d'adaptation en milieu

de travail qui explique la politique sur les mesures d'adaptation, ainsi que les rôles et les responsabilités de toutes les parties prenantes.

- Élaborer des processus d'adaptation propres au service et à l'équipe afin que le processus demeure cohérent, tout en étant pertinent pour chaque service ou équipe.
- Automatiser le processus d'adaptation afin de faciliter la collecte des renseignements pertinents et de traiter les demandes en temps opportun et de façon uniforme.

### **7.2.3. Mesures à long terme**

- Promouvoir l'accessibilité en tant que domaine essentiel de l'expérience d'emploi, de la demande d'emploi à la fin de l'emploi, en passant par l'embauche et le perfectionnement professionnel.
- Dénoncer la stigmatisation des handicaps afin que les décisions, politiques et procédures tiennent compte de l'accessibilité dans le cadre du cours normal des activités.

- Visiter les lieux de travail pour offrir des formations présentielles sur le processus d'adaptation.
- Élaborer des formations sur l'adaptation en milieu de travail pour les employés de première ligne.
- Procéder à l'automatisation du processus de demande de mesures d'adaptation.
- Élaborer un plan pour analyser les exigences physiques et cognitives des principaux postes de l'exploitation afin de faciliter l'adoption des mesures d'adaptation à l'avenir.
- Évaluer comment fournir des formations accessibles dans plusieurs endroits, selon plusieurs types de formation et dans plusieurs formats.

## **8. Technologies de l'information et des communications**

Air Canada tient compte de l'accessibilité à toutes les étapes du cycle de vie du développement de son site Web et de ses applications, et a été l'une des premières sociétés aériennes à fournir un système de divertissements à bord accessible. Nous pouvons atteindre un meilleur degré d'accessibilité numérique en éliminant les obstacles liés aux technologies de l'information et des communications. Nous adoptons une approche axée sur l'amélioration continue pour suivre le rythme des innovations technologiques.

### **8.1. Obstacles décelés**

#### *Clients*

- D'autres améliorations sont nécessaires pour faciliter davantage l'utilisation du site Web et des applications par les clients qui utilisent une technologie d'assistance ou qui sont neuroatypiques.

- Les personnes handicapées ne savent pas toujours que les bornes libre-service et les systèmes de divertissements à bord d'avions plus récents ont des fonctionnalités de commandes verbales.
- Les étiquettes de bagages peuvent être difficiles à lire pour les clients ayant des troubles de la vision, et les renseignements sur le carrousel à bagages ne leur sont pas accessibles.
- Les annonces d'embarquement et les annonces passagers pourraient être plus accessibles aux clients ayant des troubles de l'audition grâce à l'utilisation d'outils numériques intégrés.

## **8.2. Mesures et délais**

### **8.2.1. En cours**

#### *Clients*

- Fournir un système de divertissements à bord accessible.



- Maintenir le système de téléphonie accessible qui utilise des outils comme les messages télécopiés (les « TTY ») et le relais vidéo.
- Continuer à améliorer le processus de réservation sur le site Web.
- Poursuivre l'intégration de l'accessibilité à chaque étape du cycle de développement du site Web, y compris l'examen de la conception, le développement, l'assurance qualité, les essais d'intégration, la production, les essais par les utilisateurs et la gestion des problèmes.
- Maintenir notre Centre d'excellence en matière d'accessibilité numérique pour assurer l'amélioration continue de la conception du site Web accessible.
- Continuer à proposer un logiciel accessible pour les bornes libre-service et à collaborer avec les autorités aéroportuaires du Canada pour s'assurer que le matériel et le logiciel des bornes libre-service sont

compatibles, dans le but d'offrir une meilleure expérience.

## **8.2.2. À court terme**

### *Clients*

- Améliorer l'expérience utilisateur du site Web et de l'application pour les clients qui utilisent une technologie d'assistance ou les clients neuroatypiques, en mettant l'accent sur l'expérience client.
- Accroître l'utilisation des alertes par message texte, par exemple pour les annonces d'embarquement par zone.
- Améliorer la communication avec les clients ayant des troubles de la vision des troubles de la vision en ce qui concerne l'accessibilité du système de divertissements à bord.
- Ajouter une déclaration d'accessibilité numérique sur le site Web, indiquant les meilleures combinaisons de navigateurs et de lecteurs d'écran, et établir un mécanisme de rétroaction simple pour les problèmes

d'accessibilité numérique sur le site Web ou dans l'application.

### **8.2.3. À long terme**

#### *Clients*

- Mettre au point des étiquettes de bagages accessibles, par exemple dans l'application ou par message texte.
- Étudier les méthodes pour indiquer aux clients de façon accessible, par exemple dans l'application ou par message texte, le carrousel où ils peuvent trouver leurs bagages à l'arrivée.
- Évaluer et analyser comment améliorer l'utilisation du sous-titrage ou de la langue des signes à bord des avions.
- Évaluer et analyser la possibilité de faciliter l'accès au système de divertissements à bord pour les clients ayant des troubles de la vision.

#### *Employés*

- Évaluer comment mieux intégrer l'accessibilité numérique dans les projets de TIC dès le début d'un projet.
- Ajouter une déclaration d'accessibilité numérique sur l'intranet, en indiquant les meilleures combinaisons de navigateurs et de lecteurs d'écran, et mettre en place un mécanisme de rétroaction simple pour les questions d'accessibilité numérique.

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

Air Canada a centralisé l'information liée à l'accessibilité. Elle est fournie par l'intermédiaire du Service de santé et d'un onglet d'accessibilité sur sa page d'accueil. Nous pouvons améliorer l'accessibilité des communications en nous assurant que l'information est facilement accessible, au moyen d'une multitude de canaux, et dans des formats accessibles, ainsi qu'en veillant à ce que les processus de communication soient efficaces.

### **9.1. Obstacles décelés**

#### *Clients*

- Les clients handicapés ne savent pas tous comment le Service de santé peut les aider, et comment communiquer avec ce service, ou ils sont transférés entre celui-ci et les Centres de services.
- Les agents ne sont pas toujours au courant des politiques d'accessibilité et des offres de services pour les clients handicapés.

- Des améliorations sont requises pour favoriser une communication rapide des renseignements clés aux clients qui sont sourds ou ont des troubles de l'audition, ou qui sont aveugles ou ont des troubles de la vision.
- Les clients handicapés sont souvent invités à répéter l'information plusieurs fois pendant leur voyage, par exemple au Service de santé, à chaque agent qu'ils rencontrent dans l'aéroport et aux agents de bord.

### *Employés*

- La langue des signes, le sous-titrage et les outils d'accessibilité ne sont pas proposés lors des réunions et événements.

## **9.2. Mesures et délais**

### **9.2.1. En cours**

#### *Clients*

- Nous offrons depuis longtemps des conseils et des mesures d'adaptation par l'intermédiaire du Service

de santé, un service spécialisé chargé d'aider les clients handicapés.

- Air Canada communique avec les clients handicapés de diverses façons en tenant compte de leur handicap, notamment en leur proposant des services d'accessibilité sur son site Web et par l'intermédiaire du Service de santé, en leur fournissant d'autres formats de documents, ainsi qu'en faisant des annonces accessibles aux portes d'embarquement et au moment de l'embarquement.

### *Employés*

- Les sous-titres automatisés sont activés pour les réunions sur Microsoft Teams et Zoom. Air Canada met à disposition des interprètes en langue des signes pendant les entrevues, la formation et les réunions, sur demande.

### **9.2.2. À court terme**

#### *Clients*

- Améliorer les communications relatives au rôle du Service de santé, afin de l'identifier d'une façon qui tienne mieux compte des handicaps.
- Évaluer et analyser les besoins d'interprètes en langue des signes ou de sous-titrage, notamment pour l'assemblée annuelle des actionnaires et la journée des investisseurs.
- Intégrer l'information liée à l'accessibilité dans les pages pertinentes du site Web et les applications, avec des références à la page principale sur l'accessibilité.

### *Employés*

- Examiner comment rendre les réunions, les séances de discussion et les activités des employés plus accessibles.
- Créer une boîte à outils sur la façon d'organiser des réunions accessibles et inclusives.

### **9.2.3. À long terme**

#### *Clients*



- Évaluer et analyser comment étendre les services proposés par le Service de santé et l'accès à celui-ci.
- Évaluer et analyser comment améliorer la communication des renseignements sur l'accessibilité fournis pendant la réservation à nos employés et à d'autres fournisseurs de services à chaque étape du voyage.
- Envoyer des courriels ciblés contenant des renseignements utiles aux clients ayant des demandes documentées liées à l'accessibilité, notamment pour les services proposés et les rappels avant le voyage.

### *Employés*

- Évaluer comment rendre les communications avec les employés plus accessibles.
- Évaluer la possibilité de fournir des formations en langue des signes aux équipes où travaillent des employés sourds ou qui ont des troubles de l'audition.

## **10. Acquisition de biens, de services et d'installations**

Air Canada entretient des relations avec de nombreux fournisseurs partout dans le monde, pour tous les aspects liés à ses activités, de la restauration au carburant d'aviation, en passant par les uniformes des employés ou le développement de sites Web.

Dans l'industrie du transport aérien, l'accessibilité est souvent en grande partie liée aux appareils que nous achetons. Air Canada continuera de faciliter l'évaluation et le développement de caractéristiques accessibles à bord des appareils, à la fois sécuritaires et techniquement réalisables, qui permettront d'offrir davantage d'occasions de voyage aux passagers handicapés. Vous pouvez également consulter les sections 1.4 et 5 de notre plan.

Nous nous efforçons de suivre des pratiques en matière d'approvisionnement qui éliminent les obstacles à l'accessibilité dans ce domaine, tout en encourageant le recours à des fournisseurs qui font partie de notre programme de diversité des fournisseurs. Nous

communiquons nos attentes et exigences en matière d'accessibilité à nos fournisseurs, nouveaux comme actuels.

Notre capacité à exercer une influence sur nos fournisseurs varie, en particulier lorsqu'il y a peu ou pas de concurrence, notamment dans certaines destinations internationales ou régions éloignées.

### **10.1. Obstacles décelés**

- Les pratiques existantes en matière d'approvisionnement et de fournisseurs ne sont pas toujours conformes aux exigences en matière d'accessibilité.

### **10.2. Mesures et délais**

#### **10.2.1. En cours**

- Continuer à évaluer les pratiques, les processus et les outils d'approvisionnement afin de les améliorer en matière d'accessibilité.

- Continuer d'intégrer les exigences en matière d'accessibilité numérique dans les demandes de propositions et les contrats.

### **10.2.2. À court terme**

- Désigner des fournisseurs qui peuvent fournir des services d'accessibilité (p. ex. rédacteurs; traducteurs en langage simple; documents en braille, numériques ou audio; sous-titrage; vidéos descriptives; et interprétation en langue des signes).
- Évaluer et analyser de nouvelles possibilités d'intégrer les exigences en matière d'accessibilité dans les demandes de propositions et les contrats.

### **10.2.3. À long terme**

- Collaborer avec les administrations aéroportuaires, les contrôles de sécurité et les douanes au Canada afin d'explorer les possibilités de synergie en matière de sélection accessible des fournisseurs.



## 11. Conclusion

À Air Canada, nous sommes déterminés à éliminer les obstacles et à améliorer l'accessibilité dans le transport aérien et l'emploi. Nous nous engageons à atteindre les objectifs énoncés dans notre plan, à collaborer avec toutes les parties prenantes de l'écosystème de l'aviation pour offrir une expérience de voyage plus accessible, ainsi qu'à être à l'écoute de nos clients et de nos employés, selon le principe « *Rien sur nous, sans nous* ».

Nous publierons un plan d'accessibilité à jour tous les trois ans, et des mises à jour sur les progrès accomplis chaque année.

## 12. Glossaire

- **Administration aéroportuaire** — Organisation responsable de l'exploitation de l'aéroport.
- **Fournisseur de services au sol** — Société tierce qui effectue des tâches à l'aéroport, comme l'enregistrement des passagers, l'assistance aux passagers à l'aéroport ou le chargement des aides à la mobilité.
- Le service de relais vidéo permet aux personnes sourdes ou ayant un trouble de l'audition qui utilisent le langage des signes de communiquer par téléphone au moyen d'une caméra vidéo. Un interprète en langue des signes se joint à l'appel pour relayer les messages.
- Télécopieur (TTY) est un appareil qui permet aux personnes sourdes, ayant un trouble de l'audition ou un trouble de la parole d'utiliser le clavier du téléphone pour rédiger des messages.