2025

Canada – Plan d'accessibilité

SERVICES D'AVIATION PRIMEFLIGHT ET SON RÉSEAU D'ENTREPRISES

PRIMEFLIGHT.COM | PRIMEAPPEARANCE.COM

PRIMEFLIGHT AVIATION SERVICES |Three Sugar Creek Ctr, Suite 450 Sugar Land, TX 77478

281-942-6850 | safety@primeflight.com | safety@primeappearance.com

TABLE DES MATIÈRES

1. Généralités 2
1.1. Notre mission 2
1.2. Notre engagement 2
1.3. Certaines des choses que nous avons faites et continuerons de faire 2
1.4. À propos du système de transport aérien 2
2. Planification 3
2.1. Élaboration du plan 3
2.2. Ce que nous ferons ensuite 3
3. Domaines clés 3
4. Conception et prestation de programmes et de services 4
4.1. Obstacles identifiés 4
4.2. Mesures et échéanciers 4
5. Transport 5
5.1. Obstacles identifiés 5
5.2. Mesures et échéanciers 6
6. Environnement bâti 6
6.1. Obstacles identifiés 6
6.2. Mesures et échéanciers 7
7. Emploi 8
7.1. Obstacles identifiés 8
7.2. Mesures et échéanciers 8
8. Technologies de l'information et des communications (TIC) 9
8.1. Obstacles identifiés 9
8.2. Mesures et échéanciers 9
9. Communication (autre que les TIC) 10
9.1. Obstacles identifiés 10
9.2. Mesures et échéanciers 10
10. Acquisition de biens, de services et d'installations 11
10.1. Obstacles identifiés 11
10.2. Mesures et échéanciers 11
11. Conclusion 12
12. Contactez-nous 11

1. GÉNÉRALITÉS

1.1. NOTRE MISSION

Notre mission est de créer de la valeur pour toutes les parties prenantes grâce à notre engagement indéfectible à avoir un impact positif sur nos clients, nos employés, l'environnement et les communautés que nous servons.

Nous nous engageons à inclure les employés, les clients et les autres personnes ayant des capacités diverses, et à traiter chacun d'une manière qui leur permet de conserver leur dignité et leur indépendance.

Nous avons préparé notre plan conformément à la Loi canadienne sur l'accessibilité et en tenant compte de nos obligations en vertu de la Loi sur les transports au Canada. Nous nous en inspirerons dans la mise en œuvre de notre plan.

1.2. NOTRE ENGAGEMENT

PrimeFlight Canada reconnaît sa responsabilité et s'engage à se conformer entièrement à la Loi canadienne sur les droits de la personne (LCDP), à la Loi sur l'équité en matière d'emploi (LEE), à la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) et à d'autres lois fédérales, provinciales et locales conçues pour assurer l'accessibilité et les mesures d'adaptation pour les personnes handicapées.

PrimeFlight Canada n'exerce aucune discrimination à l'égard des personnes qualifiées en raison d'un handicap et comprend son obligation de prendre des mesures d'adaptation raisonnables pour les personnes ayant une déficience physique ou mentale qui sont admissibles à titre de handicap en vertu de la législation applicable, à moins que l'accommodement n'impose un préjudice injustifié à la compagnie.

1.3. CERTAINES DES CHOSES QUE NOUS AVONS FAITES ET CONTINUERONS DE FAIRE

Nous respectons notre engagement en matière d'accessibilité depuis de nombreuses années. Nos propres réalisations comprennent :

Nous travaillons avec des organisations internationales, industrielles ou d'accessibilité, des exploitants de compagnies aériennes et d'aéroports et des organismes de réglementation de la sécurité pour développer des solutions sécuritaires qui réduisent les obstacles au transport aérien.

Nous visons à aider à améliorer et à promouvoir des normes uniformes, ce qui est un élément clé de l'amélioration de l'accessibilité dans le transport aérien.

1.4. À PROPOS DU SYSTÈME DE TRANSPORT AÉRIEN

Le transport aérien nécessite l'étroite collaboration de plusieurs intervenants, notamment les administrations aéroportuaires, les compagnies aériennes, les manutentionnaires au sol et aux bagages, les agences de douane et de sécurité et les constructeurs d'aéronefs. Chacun joue un rôle essentiel dans l'écosystème mondial complexe qui compose le transport aérien. Des entreprises comme PrimeFlight Aviation Services font partie des nombreux participants qui doivent travailler ensemble pour offrir des voyages aériens dignes et sécuritaires de bout en bout.

L'amélioration de l'accessibilité nécessite donc souvent des changements à l'échelle de l'industrie et une large collaboration. Leur faisabilité et leur calendrier dépendent de nombreux facteurs, y compris des considérations opérationnelles ou financières et des règlements de sécurité, dont certains sont indépendants de la volonté d'un seul participant de notre industrie. Il peut s'agir de problèmes de conception, de fabrication ou de chaîne d'approvisionnement, de considérations de sécurité, d'essais et d'autres exigences réglementaires, ainsi que de limites technologiques.

Nos employés doivent également travailler dans cet écosystème en effectuant un large éventail de tâches physiquement et cognitivement exigeantes.

2. PLANIFICATION

2.1. ÉLABORATION DU PLAN

Le plan de PrimeFlight Canada a été élaboré conformément aux exigences réglementaires et à partir de l'information d'autres chefs de file de l'industrie.

2.2. CE QUE NOUS FERONS ENSUITE

Nous nous engageons à poursuivre les consultations au cours du cycle de rapport et à solliciter activement les commentaires du public, de nos clients, de diverses organisations et de nos employés afin d'établir les domaines prioritaires.

Cela comprendra :

- Consultations avec le GRE des capacités diverses et d'autres GRE au sein de PrimeFlight.
- Renforcer les partenariats existants avec les organismes communautaires axés sur la création d'une main-d'œuvre inclusive et la promotion de l'accessibilité en milieu de travail.
- Améliorer nos canaux et nos mesures de rétroaction des clients, et solliciter activement des commentaires pour améliorer l'expérience client.

Nous publierons des rapports annuels en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité, qui comprendront des mises à jour sur notre plan et nos progrès vers l'atteinte de nos objectifs en matière d'accessibilité.

3. DOMAINES CLÉS

Notre plan reflète les obstacles auxquels font face les personnes handicapées dans le cadre de nos consultations avec les chefs de file de l'industrie et détaille les stratégies et les mesures que nous prendrons pour les identifier, les prévenir et les éliminer, ou pour évaluer ce qui doit être fait pour atteindre cet objectif. Celles-ci se dérouleront en trois phases :

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

4. CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES

Les déplacements de nos clients comportent de nombreuses phases, telles que la réservation, le passage du comptoir d'enregistrement à la porte d'embarquement en passant par l'aéroport, la montée et la descente de l'avion et le voyage à bord de l'avion.

PrimeFlight a mis en place plusieurs politiques et processus pour faciliter le parcours de nos clients tout au long de ces phases, soutenus par une formation importante sur l'accessibilité pour nos employés.

4.1. OBSTACLES IDENTIFIÉS

Clients

Besoin d'une formation supplémentaire pour nos employés 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 personnalisées pour les clients qui gèrent des problèmes de vision ou d'audition.

Employés

Importance de rendre l'information accessible à chaque étape du parcours d'emploi, de la candidature à l'embauche et tout au long de la relation d'emploi.

Possibilités d'améliorer la sensibilisation aux obstacles pendant le processus d'emploi, de mieux 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 ÉCHÉANCIERS

4.2.1.1. EN COURS

- Une importante formation initiale et périodique sur l'accessibilité pour nos employés en contact avec la clientèle.
- Formation sur l'accessibilité pour tous les employés qui prennent des décisions ou élaborent des politiques ou des procédures liées à l'accessibilité.
- Formation et soutien aux employés de la direction sur les mesures d'adaptation en milieu de travail.

4.2.2. À COURT TERME

Clients

- Évaluer l'équipement actuel et les options disponibles pour aider à transférer les clients handicapés vers et depuis les sièges de l'avion des clients.

- Renforcer la sensibilisation et la mise en œuvre continue de nos politiques internes en matière d'accessibilité.
- Identifier et responsabiliser les champions de l'accessibilité au sein des départements de PrimeFlight.
- Évaluer les moyens de sensibiliser les employés à l'accessibilité.

Employés

- Offrir une formation sur les préjugés inconscients sur mesure à tous les recruteurs internes.
- Simplifier les demandes de mesures d'adaptation en milieu de travail par les canaux appropriés.
- Formation obligatoire sur le processus d'adaptation en milieu de travail pour tous les employés de la direction.

4.2.3. À LONG TERME

Clients

- Amélioration de la formation des employés en contact avec la clientèle et de la direction, et amélioration de la formation pratique des employés fournissant une assistance physique et une manipulation sécuritaire des aides à la mobilité.
- Améliorer le transfert des clients handicapés vers et depuis les sièges des aéronefs des clients et le transport sécuritaire de leurs aides à la mobilité.
- Analyser les résultats de la conformité en matière d'accessibilité et évaluer les améliorations possibles à la politique.

Employés

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

5. TRANSPORT

PrimeFlight a une grande variété d'interactions liées à l'accessibilité avec nos clients tout au long de leur voyage. Ils examinent les informations sur les sites Web des compagnies aériennes, font des réservations, s'engagent au comptoir d'enregistrement et à la porte d'embarquement, montent et descendent d'un ou de plusieurs avions et voyagent avec potentiellement plusieurs compagnies aériennes.

5.1. OBSTACLES IDENTIFIÉS

- Efficacité et confort de la mobilité et de l'aide au guidage dans les aéroports.
- Faciliter l'embarquement anticipé, digne et sécuritaire pour les clients handicapés, y compris des transferts plus rapides et plus simples des aides à la mobilité vers et depuis les sièges de l'avion.

- Transport sécuritaire des aides à la mobilité.
- Normaliser le processus d'acceptation des chiens d'assistance, y compris les chiens d'assistance entraînés par leur propriétaire.

5.2. MESURES ET ÉCHÉANCIERS

5.2.1. EN COURS

- Continuer à mettre en œuvre des pratiques pour améliorer la manipulation sécuritaire des aides à la mobilité pendant le transport en les gardant fixes et isolées des bagages dans la mesure du possible.

5.2.2. À COURT TERME

- Évaluer et analyser les améliorations apportées au processus de résolution des aides à la mobilité endommagées ou retardées.
- Mettre en œuvre, dans la mesure du possible, les nouvelles directives publiées par le Groupe d'action sur les aides à la mobilité de l'IATA à l'intention des compagnies aériennes et des agents de manutention sur le transport sécuritaire et coordonné des aides à la mobilité et améliorer l'expérience de voyage des clients voyageant avec des aides à la mobilité.

5.2.3. À LONG TERME

- Collaborer avec les administrations aéroportuaires pour améliorer les installations et le confort des aires d'attente avant la sécurité dans les aéroports canadiens.
- Collaborer avec les administrations aéroportuaires pour évaluer l'établissement de zones d'attente après la sécurité dans les aéroports canadiens.
- Évaluer comment réduire les temps d'attente et le nombre de correspondances pendant la mobilité et l'aide à l'orientation dans les aéroports.
- Améliorez l'indépendance du client tout en recevant de l'aide en fonction de ses besoins et de ses préférences.
- Améliorer, dans la mesure du possible, l'efficacité et la disponibilité des processus de préembarquement et des méthodes de transfert pour les clients handicapés.

6. ENVIRONNEMENT BÂTI

L'environnement bâti de PrimeFlight est vaste, y compris des immeubles de bureaux, des hangars d'avions et des terminaux d'aéroport.

6.1. OBSTACLES IDENTIFIÉS

Clients

- Aide à la mobilité et à l'orientation dans les aéroports.
- Des fonctions 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 et d'information.

Employés

- Les espaces et les environnements bâtis ne sont pas tous conformes aux normes d'accessibilité récentes en raison de l'âge ou de la conception des bâtiments ou de l'environnement.

6.2. MESURES ET ÉCHÉANCIERS

6.2.1. EN COURS

Collaborer avec les administrations aéroportuaires et les autres intervenants pour s'assurer qu'une aide adéquate en matière de mobilité et d'orientation est fournie tout au long du segment aéroportuaire du voyage du client.

6.2.2. À COURT TERME

Clients

- Collaborer avec les administrations aéroportuaires, l'ACSTA et l'ASFC pour évaluer et élaborer des améliorations possibles au processus de réception de l'aide à la mobilité ou à l'orientation dans les aéroports.
- Collaborer avec les administrations aéroportuaires pour explorer les améliorations possibles à la navigation indépendante.
- Mobiliser et travailler avec les autorités aéroportuaires pour assurer la disponibilité des aires de secours pour les chiens d'assistance après la sécurité.
- Mobiliser et travailler avec les administrations aéroportuaires pour identifier des espaces adaptés qui peuvent accueillir les clients handicapés liés au traitement sensoriel et de l'information.

Employés

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

6.2.3. À LONG TERME

Clients

- Évaluer et analyser les changements possibles de l'environnement bâti qui amélioreraient l'aide par l'intermédiaire des aéroports, en consultation avec les administrations aéroportuaires, l'ACSTA et l'ASFC.

Employés

- Effectuer des vérifications de l'environnement bâti.
- Établir et prioriser une liste d'améliorations de l'environnement bâti.
- Évaluer la disponibilité des procédures d'urgence dans des formats accessibles et la façon de les fournir ou de les améliorer.

7. EMPLOI

Au 31 décembre 2024, Prime Flight Aviation Services Canada comptait 689 employés.

PrimeFlight s'engage envers la diversité, l'équité et l'inclusion et vise à créer un environnement de travail sain, accessible et gratifiant qui met en valeur et respecte les contributions uniques des employés au succès de notre entreprise. Les politiques clés sont imbriquées pour assurer un milieu de travail où les employés ont confiance qu'ils ont droit à un traitement égal et à un environnement exempt de harcèlement.

7.1. OBSTACLES IDENTIFIÉS

- Connaissance inégale des processus d'adaptation en milieu de travail.
- Communication inégale avec les candidats au sujet de notre engagement à l'égard des mesures d'adaptation appropriées.
- Descriptions de travail incomplètes sur nos responsabilités ou nos exigences pour permettre des accommodements raisonnables et la façon d'en demander un.
- Des formats de formation qui pourraient être améliorés.

7.2. MESURES ET ÉCHÉANCIERS

7.2.1. EN COURS

- Déstigmatiser le handicap en milieu de travail :
- Formation sur les préjugés inconscients pour les recruteurs de talents de PrimeFlight.
- Formation sur les micro-agressions et l'alliance pour tous les employés.

7.2.2. À COURT TERME

- Lancer un nouveau module de formation obligatoire sur les mesures d'adaptation en milieu de travail pour les employés de la direction, expliquant la Politique sur les mesures d'adaptation des employés et les rôles et responsabilités de tous les intervenants.
- Élaborer des processus d'adaptation propres au ministère et à l'équipe afin qu'ils demeurent cohérents et pertinents pour chaque ministère ou équipe.

7.2.3. À LONG TERME

- Travailler à promouvoir l'accessibilité comme partie intégrante de l'expérience d'emploi, de la demande d'emploi, de l'embauche, du perfectionnement professionnel à la fin de l'emploi.
- Promouvoir la déstigmatisation du handicap de manière à ce que les décisions, les politiques et les procédures intègrent l'accessibilité dans le cours normal des affaires.
- Visitez les lieux de travail pour offrir une formation en personne sur le processus d'adaptation.
- Élaborer une formation sur les mesures d'adaptation en milieu de travail pour les employés de première ligne.
- Évaluer comment offrir une formation accessible à plusieurs endroits, types de formation et formats.

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

8.1. OBSTACLES IDENTIFIÉS

Clients

- Les sites Web et les applications des compagnies aériennes ne sont parfois pas facilement utilisables par les clients qui font appel à des technologies d'assistance ou qui sont neurodivergents.
- Les étiquettes de bagages des compagnies aériennes peuvent être difficiles à lire pour les clients qui gèrent des problèmes de vision.
- L'information sur le carrousel à bagages à l'aéroport n'est pas toujours accessible.

8.2. MESURES ET ÉCHÉANCIERS

8.2.1. EN COURS

Clients

- Collaborer avec les compagnies aériennes et les exploitants de terminaux pour améliorer les systèmes de communication.

8.2.2. À COURT TERME

Clients

- Collaborer avec les compagnies aériennes et les exploitants de terminaux pour améliorer les systèmes de communication.

8.2.1. LONG TERME

Clients

- Collaborer avec les compagnies aériennes et les exploitants de terminaux pour améliorer les systèmes de communication.

9. COMMUNICATION (AUTRE QUE LES TIC)

9.1. OBSTACLES IDENTIFIÉS

Clients

- Tous les agents ne connaissent pas suffisamment les politiques d'accessibilité et les offres de services pour les clients handicapés.

Employés

- Les outils de langue des signes, de sous-titrage et d'accessibilité ne sont pas disponibles pour les réunions et les événements.

9.2. MESURES ET ÉCHÉANCIERS

9.2.1. EN COURS

Clients

- Continuer à fournir des conseils et des mesures d'adaptation par l'intermédiaire de notre bureau d'assistance médicale, un service de longue date spécialisé dans l'aide aux clients handicapés.
- Poursuivre les communications qui tiennent compte du handicap des clients handicapés de diverses façons, notamment par le biais de services d'accessibilité sur notre site Web, notre bureau d'assistance médicale, en fournissant d'autres formes de documents et en faisant des annonces accessibles à la porte d'embarquement.

Employés

Les sous-titres codés automatisés sont activés pour les réunions d'employés tenues sur Microsoft Teams et Zoom. Air Canada fournit des interprètes gestuels pendant les entrevues, la formation et les réunions, sur demande.

9.2.2. À COURT TERME

Clients

- Collaborer avec les compagnies aériennes et les exploitants de gares pour déterminer les méthodes d'amélioration des communications.

Employés

- Examinez comment rendre les réunions, les assemblées publiques et les événements des employés plus accessibles.
- Élaborer une trousse d'outils sur la façon de tenir des réunions accessibles et inclusives.

9.2.3. LONG TERME

Clients

- Collaborer avec les compagnies aériennes et les exploitants de gares pour déterminer les méthodes d'amélioration des communications.

Employés

- Évaluez comment rendre la communication avec les employés plus accessible.
- Évaluer la faisabilité d'offrir une formation en langue des signes aux équipes où travaillent des employés sourds ou ayant des problèmes d'audition.

10. ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS

PrimeFlight a plusieurs fournisseurs, des produits de nettoyage d'avion à l'entretien de l'équipement.

Nous cherchons à nous assurer que nos pratiques d'approvisionnement éliminent les obstacles à l'accessibilité et encourageons le recours à des fournisseurs qui font partie de notre programme de diversité des fournisseurs. Nous communiquons nos attentes et nos exigences en matière d'accessibilité aux fournisseurs nouveaux et existants.

10.1. OBSTACLES IDENTIFIÉS

Les pratiques d'approvisionnement et les fournisseurs existants peuvent ne pas répondre systématiquement aux exigences en matière d'accessibilité.

10.2. MESURES ET ÉCHÉANCIERS

10.2.1. EN COURS

- Continuer d'évaluer les politiques, les processus et les outils d'approvisionnement actuels pour améliorer l'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

- Identifier les fournisseurs qui peuvent fournir des services d'accessibilité (par exemple, rédacteurs/réviseurs/traducteurs en langage simple, en braille, en numérique, en audio, en sous-titrage, en vidéo descriptive et en langue des signes).
- Évaluer et analyser les 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 autorités aéroportuaires, la sécurité et les douanes du Canada pour cerner les possibilités de synergies en matière d'approvisionnement accessible.

11. CONCLUSION

PrimeFlight Canada s'est engagée à éliminer les obstacles et à améliorer l'accessibilité des déplacements dans les aérogares et l'emploi. Nous nous engageons à atteindre les objectifs énoncés dans notre plan, à collaborer avec tous les intervenants de l'écosystème de l'aviation pour une expérience de transport aérien plus accessible et à écouter nos clients et nos employés.

Nous publierons un plan d'accessibilité mis à jour tous les trois ans et communiquerons des mises à jour sur nos progrès chaque année d'ici là.

12. CONTACTEZ-NOUS

- Personne responsable de recevoir la rétroaction : Kevin Knudsen
- Courriel : Kknudsen@primeflight.com
- Téléphone : 604-354-5941
- Adresse postale : 6303, chemin Airport, bureau 301
- Mississauga (Ontario) , L4V 1R8
- Communication et rétroaction : info@Primeflight.com