

Plan d'accessibilité

2026-2029



1 800 839 2256



SECTION 1.0 RÉSUMÉ ANALYTIQUE

Calm Air International LP (Calm Air) s'engage à créer une expérience de voyage sans obstacle pour tous les passagers, clients et employés. En tant que liaison essentielle entre les communautés du Nord et du Sud, nous reconnaissons qu'il est de notre responsabilité de veiller à ce que chacun, peu importe ses capacités, puisse accéder à des services de transport aérien et à un espace de travail sécuritaires, fiables et dignes.

SECTION 2.0 GÉNÉRALITÉS

SECTION 2.1 OBJET

Depuis 1962, Calm Air offre des services de transport de passagers réguliers, des vols nolisés, du transport de fret et des déplacements médicaux essentiels. Ce nouveau plan d'accessibilité définira les orientations pour les trois prochaines années en vue d'améliorer l'accessibilité, en mettant l'accent sur la création d'un service de transport et d'un milieu de travail équitables, inclusifs et sans obstacle.

SECTION 2.2 DÉCLARATION D'ENGAGEMENT

Être un employeur diversifié, inclusif et accessible est une priorité pour Calm Air. Nous nous engageons à créer un milieu de travail sans obstacle favorisant la participation pleine et équitable des employés qui s'identifient comme des personnes handicapées au sein de notre effectif.

Calm Air s'engage à réviser continuellement ses politiques, ses programmes et ses services afin de s'assurer qu'ils soient inclusifs et accessibles. Calm Air vise à :

- Bâtir des équipes solides et diversifiées
- Promouvoir l'impartialité, la justice et l'équité
- Plaidoyer en faveur de la pleine participation des employés handicapés à l'effectif
- Bâtir un Canada sans obstacle

- Poursuivre des consultations significatives avec les personnes handicapées au sein des communautés afin de guider la prise de décision et l'amélioration des services

Le Plan d'accessibilité 2026-2029 représente une approche proactive et inclusive de l'accessibilité qui met l'accent sur la transparence, la collaboration et la responsabilité. Cela positionne Calm Air International LP comme un chef de file dans la promotion d'une culture d'entreprise où l'accessibilité est une valeur organisationnelle fondamentale, et non une simple exigence de conformité.

SECTION 2.3 PROCESSUS DE RÉTROACTION ET FORMATS SUBSTITUTS DU PLAN

Calm Air encourage la rétroaction continue afin de continuer à cerner, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité.

Pour nous faire part de vos commentaires sur l'accessibilité (les commentaires anonymes sont acceptés par tous les moyens), sur notre plan d'accessibilité, sur notre processus de rétroaction et sur nos rapports d'étape, ou pour demander un format substitut de notre plan d'accessibilité, de nos rapports d'étape ou de la description de notre processus de rétroaction, veuillez utiliser l'une des méthodes suivantes :

Formulaire de rétroaction (via le site Web) :

<https://www.calmair.com/site-top/accessibility>

Téléphone : 1-800-839-2256 (sélectionnez l'option #1 pour les réservations)

Service de relais ATS (pour les personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes) :

1. Composez le 711
2. Lorsque le téléphoniste vous y invite, composez le 1-800-839-2256
3. Le téléphoniste composera le numéro pour vous et agira à titre d'interprète auprès de Calm Air.

Télécopieur : 1-204-956-6217

Courriel : accessibility@calmair.com

Poste :

Directeur des solutions aux passagers de Calm Air
958 Ferry Road
Winnipeg, Manitoba
R3H 0Y8

Calm Air accusera réception des commentaires, sauf s'ils sont anonymes, de la même manière qu'ils ont été reçus.

SECTION 3.0 NOTRE COMPRÉHENSION DES OBSTACLES AU TRANSPORT ACCESSIBLE

Calm Air reconnaît les cinq (5) principales catégories d'obstacles définies dans le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH) et la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) :

- 1. Obstacles comportementaux**
 - Ils découlent de croyances ou d'actes fondés sur de fausses hypothèses.
- 2. Obstacles systémiques**
 - Ils comprennent les politiques, les procédures ou les instructions de travail qui ont pour effet d'exclure certaines personnes d'activités, de l'emploi ou d'autres services.
- 3. Obstacles technologiques**
 - Ils surviennent lorsqu'une technologie, comme une application pour téléphone intelligent, ne peut pas être consultée par des personnes handicapées.
- 4. Obstacles à l'information et à la communication**
 - Ils sont créés lorsque l'information est présentée dans un format qui convient à une partie de la population, mais pas à tous.
- 5. Obstacles physiques et architecturaux**
 - Il s'agit d'obstacles physiques qui empêchent l'accès à une installation, à une pièce ou à un autre endroit.

SECTION 4.0 CONSULTATIONS

Les consultations demeurent un élément essentiel de la stratégie d'accessibilité de Calm Air. Calm Air continue de collaborer avec les parties prenantes suivantes par l'entremise de son comité d'accessibilité :

- Manitoba Possible
- Administration aéroportuaire de Winnipeg (WAA)
- Des employés de divers services de Calm Air, y compris ceux qui s'identifient comme des personnes handicapées

Lors des discussions sur les consultations et les commentaires tenues dans le cadre des réunions du comité d'accessibilité de Calm Air, les membres de Manitoba Possible ont suggéré que Calm Air sollicite davantage de commentaires en personne tout au long du parcours des passagers. En conséquence, Calm Air mettra en place un processus de rétroaction plus robuste pour permettre aux équipes du service à la clientèle de solliciter des commentaires à divers points de contact tout au long du voyage du passager (cela peut inclure le moment de la réservation, l'enregistrement, l'arrivée à destination, après le voyage, etc.). Le lancement de ce projet est prévu d'ici la fin du T3 de 2026.

La consultation avec les personnes handicapées se poursuivra tout au long de la durée de vie de ce plan, alors que Calm Air s'efforce de continuer à progresser dans l'identification, l'élimination et la prévention des obstacles pour les clients et le personnel.

SECTION 5.0 TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS (TIC)

Les technologies de l'information et des communications sont essentielles à la prestation de services liés au transport. En particulier, Calm Air s'appuie sur son site Web comme moyen de communication d'information avec ses clients et d'offre d'options de réservation de voyages. Cela comprend l'information relative aux horaires de vol, aux itinéraires, aux services offerts et aux achats de billets de voyage. Un effort important a été déployé pour améliorer le site Web de Calm Air, notamment par une révision annuelle

complète de l'accessibilité effectuée par notre développeur Web (Visual Lizard) afin de s'assurer que le site de Calm Air respecte les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG 2.1).

L'évaluation de Visual Lizard combine des outils de test automatisés et l'analyse d'experts pour cerner les problèmes d'accessibilité liés à la technique et au contenu. Leur approche se concentre sur la façon dont les utilisateurs réels, en particulier ceux qui utilisent des technologies d'assistance comme les lecteurs d'écran, la navigation au clavier et d'autres outils adaptés, interagissent avec le site Web de Calm Air.

Les observations énumérées ci-dessous mettent en évidence les domaines où l'accessibilité peut être améliorée au chapitre de la navigation, de la structure du contenu, des formulaires, de l'utilisation des médias et de l'organisation générale du site. Bien que bon nombre des problèmes cernés soient mineurs et puissent être résolus par des ajustements du contenu et de l'interface utilisateur (front-end), leur résolution améliorera considérablement la convivialité, la conformité de l'accessibilité et l'expérience utilisateur globale.

VUE D'ENSEMBLE	DESCRIPTION DE LA MESURE RECOMMANDÉE	ÉCHÉANCE VISÉE
Plusieurs liens de navigation dans le pied de page mènent au même endroit.	<ul style="list-style-type: none"> • Modifier le texte de l'un des liens pour qu'il soit plus générique afin de rendre le second lien superflu. 	T2 2026 – T2 2027
Pages internes – Les règles relatives aux niveaux de titre ne sont pas respectées à plusieurs endroits du site Web.	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à jour tous les niveaux de titre sur le site Web pour respecter les règles de hiérarchie des titres. 	T2 2026 – T2 2027
Formulaires utilisant ReCAPTCHA – Il est suggéré de mettre en œuvre une étiquette associée pour la	<ul style="list-style-type: none"> • Faire mettre en œuvre par Visual Lizard une étiquette associée qui sera 	T2 2026 – T2 2027

<p>réponse ReCAPTCHA. Google n'en fournit pas.</p>	<p>uniquement accessible aux lecteurs d'écran afin de rendre cet élément conforme.</p>	
<p>Redondance des liens – Dans divers secteurs, de nombreux liens situés à l'intérieur de quelques paragraphes mènent l'utilisateur vers la même page. Ce type de liens redondants peut dérouter l'utilisateur d'un lecteur d'écran et nuire au référencement naturel (SEO) de l'entreprise pour le contenu associé.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Examiner tous les liens du site Web et simplifier les points d'accès uniques en reformulant le texte pour qu'un seul lien suffise à diriger l'utilisateur vers un autre endroit. 	<p>T2 2026 – T2 2027</p>
<p>Mauvaise utilisation du soulignement – Il a été constaté à de nombreuses reprises dans le site Web que le soulignement était utilisé pour attirer l'attention de l'utilisateur sur un mot ou une clause.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à jour tous les mots soulignés là où ce n'est pas requis et limiter l'utilisation du soulignement aux liens uniquement sur le site Web. Utiliser les caractères gras ou italiques pour attirer l'attention sur les éléments jugés importants. 	<p>T2 2026 – T2 2027</p>
<p>Texte de lien ambigu – Dans l'ensemble du site Web, il a été noté que dans certains cas, les mentions « cliquer ici », « ici » et « plus » ne fournissaient aucun contexte à l'utilisateur quant à ce à quoi il devait s'attendre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Corriger tous les liens vers les mots qui fournissent un contexte réel sur l'endroit où l'utilisateur sera dirigé. L'application du lien au texte contextuel permet à l'utilisateur d'une technologie 	<p>T2 2026 – T2 2027</p>

	d'assistance de savoir à quoi s'attendre.	
<p>Images intégrées au contenu – Il a été noté que dans la plupart des cas, aucun « texte de remplacement » adéquat n'était fourni pour une image. Des noms de fichiers descriptifs et un texte alternatif approprié jouent un rôle dans l'interprétation du contenu par le référencement naturel (SEO).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Examiner toutes les images du site Web et attribuer un texte de remplacement approprié à chacune. En plus du texte alternatif, les noms de fichiers des images devraient également comporter un texte descriptif fournissant des renseignements pertinents sur l'image à l'intention des utilisateurs de technologies d'assistance. 	T2 2026 – T2 2027
<p>Page d'accueil – L'utilisation continue d'images avec du texte intégré est inaccessible. La bannière change continuellement et un utilisateur est incapable de l'arrêter pour lire ou accéder aux éléments.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il est recommandé à Calm Air de trouver une autre façon de promouvoir les éléments de ce carrousel sans utiliser d'images de bannière avec du texte intégré. 	T2 2026 – T2 2027
<p>Page d'accueil – L'utilisateur ne peut pas arrêter la boucle vidéo d'arrière-plan ni interagir avec elle. Ce mouvement est jugé distrayant pour certaines personnes atteintes d'un trouble du spectre de l'autisme. Ce mouvement continu peut également déclencher des crises chez les personnes atteintes de troubles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il est recommandé que toute vidéo soit déclenchée par l'utilisateur plutôt que d'être automatique. 	T2 2026 – T2 2027

neurologiques comme l'épilepsie.		
Widgets – Le widget « Réserver un vol » ne respecte pas les règles structurelles sémantiques pour l'accessibilité. Des sections du formulaire génèrent des erreurs sur le plan de la structure et du contraste.	<ul style="list-style-type: none"> • Il s'agit d'un système tiers; Calm Air doit l'examiner et le signaler au tiers concerné. 	T2 2026 – T2 2027
Structure du site – Problèmes mineurs concernant la structure générale du site Web. Plusieurs pages du site Web contiennent très peu de contenu, mais ont des sous-pages au contenu complet.	<ul style="list-style-type: none"> • Examiner toutes les pages du site Web. S'il s'avère qu'une page a très peu de contenu et possède des sous-pages à contenu complet, envisager de consolider les pages pour en faire une seule page de contenu complet. 	T2 2026 – T2 2027

En 2025, Calm Air a également demandé à Visual Lizard d'effectuer un audit d'accessibilité de son site interne destiné aux employés (SharePoint / Compass).

L'objectif de l'audit/examen était de s'assurer que le site des employés de Calm Air respecte les directives et les normes d'accessibilité, afin d'offrir une expérience utilisateur positive aux employés handicapés. Visual Lizard a utilisé une combinaison de tests d'accessibilité automatisés et de méthodes de test manuel pour évaluer la conformité avec les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1.

Approche d'essai :

Pour évaluer l'accessibilité de manière exhaustive, Visual Lizard a mis en œuvre une approche d'essai à multiples facettes. Premièrement, ils

ont utilisé deux testeurs d'accessibilité automatisés différents pour identifier les problèmes d'accessibilité potentiels. Ces outils automatisés ont systématiquement balayé le contenu numérique et fourni des informations précieuses sur les aspects nécessitant un examen plus approfondi. Deuxièmement, ils ont mené un processus d'essai manuel pour deux des principales pages internes du site, en suivant une liste de contrôle détaillée de la conformité à la norme WCAG 2.1. Leur équipe de testeurs a vérifié manuellement l'accessibilité de divers composants et interactions sur la plateforme afin de s'assurer de la conformité avec les directives définies.

Essais d'accessibilité automatisés :

L'utilisation d'outils automatisés de test d'accessibilité a permis à Visual Lizard d'analyser efficacement un large éventail d'éléments numériques. En tirant parti de ces outils, ils ont pu identifier et résoudre plusieurs problèmes d'accessibilité, tels que l'absence de balises alternatives, un contraste de couleurs inadéquat et des structures de titre incorrectes.

Essais d'accessibilité manuels :

Le processus d'essai manuel de Visual Lizard s'est concentré sur l'évaluation de la conformité de la plateforme aux directives WCAG 2.1. La liste de contrôle WCAG 2.1 a été utilisée comme référence pour évaluer divers aspects de l'accessibilité, notamment la navigation au clavier, les éléments de formulaire et le contenu multimédia. Grâce à cet examen manuel, ils ont pu identifier et résoudre d'autres problèmes d'accessibilité qui n'avaient pas été détectés par les outils automatisés.

Essais de technologies d'assistance :

Des essais à l'aide de lecteurs d'écran ont également été effectués au cours de cette phase. Les testeurs ont constaté qu'il était très difficile de naviguer sur l'intranet à l'aide d'un lecteur d'écran.

Voici les notes d'accessibilité de Visual Lizard basées sur l'outil d'évaluation de l'accessibilité WebAIM WAVE et l'outil d'évaluation de l'accessibilité AXE DevTools.

1. Il y a actuellement sept (7) erreurs d'accessibilité fonctionnelle :
 - a. Six (6) de ces erreurs concernent des images dont l'attribut de texte alternatif est manquant. Les six liens principaux utilisent des images contenant du texte intégré sans attribut alternatif pour décrire les liens auxquels elles sont associées.

Mesure corrective recommandée :

Faire en sorte que ces liens utilisent du texte dynamique plutôt que du texte intégré. Si une image est également requise comme élément, une description textuelle alternative appropriée devrait être ajoutée afin de fournir le contexte du lien.

- b. Le champ de recherche dans l'en-tête ne comporte pas d'étiquette associée.

Mesure corrective recommandée :

Toujours fournir une étiquette associée pour tout champ de formulaire. L'étiquette peut être masquée visuellement à l'aide de styles, mais le logiciel de lecture d'écran doit être en mesure de la lire afin de fournir aux utilisateurs présentant une déficience visuelle le contexte nécessaire pour les champs associés.

2. Il y a plusieurs erreurs de « très faible contraste » :
 - a. Cela concerne spécifiquement les choix de couleurs de l'image de marque. La navigation de tous les sites SharePoint comporte des liens en lettres dorées sur fond blanc. Cela n'offre pas un contraste suffisant pour les utilisateurs qui ont de la difficulté à distinguer les couleurs à faible contraste. L'exigence minimale de contraste, en particulier pour les textes

de petite taille, est un ratio de 4,5:1. Le contraste actuel est de 3,58:1.

Mesure corrective recommandée :

Bien que les valeurs de couleur utilisées le soient à des fins d'image de marque, il est suggéré de modifier les choix de couleurs pour répondre aux besoins d'accessibilité. En remplaçant la couleur dorée par une teinte HEX de #947127, on obtiendra une couleur proche de celle de la marque tout en respectant le ratio de contraste minimal. Il est également suggéré de mettre à jour tous les liens apparaissant dans le contenu de ces pages qui utilisent la couleur dorée.

3. Alertes d'accessibilité :

- a. Niveau de titre sauté. La structure du contenu sous-jacent doit refléter la structure sémantique. Dans le cas de la page d'accueil de Compass, le titre situé sous les six (6) premiers éléments de navigation est défini comme un titre h3.

Mesure corrective recommandée :

Mettre à jour le titre à un niveau h2. En sautant des niveaux de titre, le logiciel de lecture d'écran ne fournit pas le bon contexte à l'auditeur, ce qui peut l'amener à s'attendre à un titre secondaire plutôt qu'à un titre tertiaire. Une structure sémantiquement correcte garantit qu'un utilisateur de lecteur d'écran reçoit le contenu dans le bon ordre.

- b. Il y a plusieurs liens directs vers des documents PDF. Le logiciel WAVE utilisé pour l'évaluation de l'accessibilité de ces pages Web ne peut pas déterminer la conformité de l'accessibilité des documents PDF.

Mesure corrective recommandée :

Tous les documents PDF devraient être évalués à l'aide de l'outil de création de PDF d'Adobe Acrobat ou d'un autre outil d'évaluation de PDF afin de s'assurer qu'ils respectent les directives d'accessibilité des PDF.

- c. La fonction de recherche de SharePoint semble utiliser l'attribut Accesskey.

Mesure corrective recommandée :

L'utilisation d'Accesskey dans les pages Web n'est pas recommandée, car elle a tendance à entrer en conflit avec les raccourcis clavier du système d'exploitation.

- d. Texte de titre redondant. Sur le logo de Calm Air dans l'en-tête, le texte est identique à celui du lien.

Mesure corrective recommandée :

Il n'est pas recommandé que l'attribut de titre d'un lien soit identique au texte du lien. Un attribut de titre est censé fournir un contexte supplémentaire pour le lien plutôt que de répéter son contenu.

4. Autres points à noter :

- a. Il y a 2 graphiques de code QR comportant du texte intégré. De plus, ces deux graphiques de code QR se trouvent sur une page Web, ce qui devrait se traduire par un lien vers les URL correspondantes.

Mesure corrective recommandée :

Ces graphiques devraient comporter un attribut alternatif pour expliquer de quoi il s'agit aux personnes ayant une déficience visuelle. Les codes QR ne sont pas nécessaires sur une page Web, car les navigateurs sont tout à fait capables de diriger le visiteur vers le bon emplacement en utilisant simplement le lien. Les codes QR sont conçus

pour être utilisés dans un environnement hors ligne afin de permettre aux gens d'accéder à une page ou à un site sans avoir à saisir une URL.

- b. Le codage de la page sous-jacente ne contient aucun « repère » structurel. Toute la zone de contenu affichée pour la page Web se trouve dans une série de balises DIV imbriquées.

Mesure corrective recommandée :

Sans repères structurels, les technologies d'assistance ont de la difficulté à hiérarchiser les éléments de contenu qui se trouvent sur la page. Par conséquent, il y a une dépendance excessive à l'égard des attributs ARIA. En ajoutant des repères structurels appropriés, moins d'attributs ARIA sont requis.

5. En dehors des éléments évalués ci-dessus :
 - a. SharePoint s'appuie sur des scripts pour intégrer le contenu dans la structure de la page. On a remarqué que plusieurs des bibliothèques JavaScript utilisées génèrent des erreurs.

Mesure corrective recommandée :

Cela nécessite un examen de toutes les mises à jour dont le système SharePoint pourrait avoir besoin à des fins de sécurité.

- b. Sur la page « Archived Memos & Bulletins » (Notes et bulletins archivés), d'autres éléments figurent dans les alertes. La majorité d'entre eux sont liés à des attributs de titre redondants. Les attributs de titre sur les liens sont destinés à fournir un contexte supplémentaire pour le lien, comme expliquer à l'utilisateur qu'un lien peut s'ouvrir dans un nouvel onglet ou une nouvelle fenêtre, ou s'il mène à un document PDF. Les attributs de titre ne doivent pas répéter le texte que la balise entoure.

Mesure corrective recommandée :

Les attributs de titre sur les images liées devraient se voir attribuer les attributs alternatifs corrects plutôt que d'appliquer des attributs de titre aux liens.

- c. À noter également, l'image de bannière contient une série d'attributs qui n'appartiennent pas à la balise d'image associée (en particulier l'attribut de titre).

Mesure corrective recommandée :

Les attributs de titre sur les images liées devraient se voir attribuer les attributs alternatifs corrects plutôt que d'appliquer des attributs de titre aux liens.

Une fois le rapport de conformité reçu de Visual Lizard, Calm Air a pris des mesures immédiates pour s'assurer que toutes les observations et recommandations soient mises en œuvre. Un pré-lancement du site intranet des employés de Calm Air (SharePoint / Compass) a été réalisé en mars 2026.

WCAG 2.1 – Niveau A	Description de la constatation :	Mesures prises :
1.1.1 Contenu non textuel	Des images liées n'ont pas de texte de remplacement. Les images qui servent de lien vers une autre page ou un autre emplacement doivent comporter un texte alternatif afin que les outils d'accessibilité puissent fournir un contexte aux utilisateurs. Cas	Mise à jour des boutons de navigation de la page d'accueil avec un arrière-plan sombre et un texte de remplacement significatif pour assurer la parité avec les lecteurs d'écran.

	particulier : Les six boutons de navigation sur la page d'accueil comportent du texte intégré qui est assez grand pour être lu, mais les personnes qui utilisent un lecteur d'écran n'ont aucun contexte quant à la fonction de ces liens.	
1.3.1 Information et relations	Niveaux de titre sautés. La structure sémantique sous-jacente de la page aide les lecteurs d'écran et d'autres technologies d'assistance à présenter la structure du contenu aux utilisateurs. Sauter des titres et des sous-titres simplement à des fins visuelles peut causer des problèmes aux personnes handicapées qui ont besoin de connaître la structure logique et le contexte du contenu qui leur est présenté.	Examen des pages touchées et normalisation des structures de titres (H2 pour les sections principales, H3 pour les sous-sections) afin d'améliorer la navigation au lecteur d'écran et au clavier.
1.3.2 Ordre de présentation logique	Sur le plan structurel, le résultat est presque atteint. Comme mentionné ci-dessus, les titres sautés nuisent à l'ordre de présentation logique.	Simplification de la mise en page à l'aide des sections et composants WebPart standard de SharePoint afin d'améliorer la

	De plus, la structure sous-jacente n'utilise pas de repères structurels pour regrouper les éléments dans un contexte significatif.	structure logique et la fluidité de la navigation.
2.1.4 Raccourcis clavier	La recherche utilise la fonctionnalité AccessKey. Cela n'est pas recommandé, car la touche d'accès rapide peut entrer en conflit avec les raccourcis du système d'exploitation de l'utilisateur. La meilleure pratique consiste à utiliser la touche de tabulation pour déplacer le focus.	Vérification du fait que la recherche intégrée de SharePoint prend en charge la navigation au clavier uniquement au moyen de la navigation standard Tab / Maj + Tab. Confirmation que le comportement AccessKey géré par Microsoft demeure l'interface d'accessibilité standard pour cette fonction.
2.2.2 Mettre en pause, arrêter, masquer	Les carrousels d'images sur la page d'accueil peuvent être mis en pause, mais pour le moment, les images du carrousel semblent brisées.	Augmentation de la durée de transition du carrousel pour donner aux utilisateurs plus de temps pour lire le contenu avant le changement d'image.
2.4.1 Contourner des blocs	La structure de la page ne contient aucun repère dans le code sous-jacent. Les lecteurs d'écran et d'autres technologies d'assistance auront de la difficulté à fournir à l'utilisateur une structure et un contexte	Simplification de la mise en page à l'aide des sections et composants WebPart standard de SharePoint afin d'améliorer la structure logique. Bien que les balises de repère soient principalement gérées

	appropriés pour le contenu présenté.	par la plateforme SharePoint en ligne, ces ajustements structurels optimisent la navigation pour les lecteurs d'écran.
2.4.2 Titre de page	Le titre de l'en-tête n'est pas très descriptif, bien qu'il indique l'emplacement dans le site Web.	Mise à jour des titres de pages pour les rendre plus descriptifs et significatifs (p. ex., « Page d'accueil de l'intranet ») afin d'assurer une meilleure orientation de tous les utilisateurs.
2.4.4 Fonction du lien (en contexte)	Les liens appliqués aux images ne sont pas présentés dans un contexte pertinent. On peut y remédier en fournissant un texte de remplacement pour l'image associée.	Mise à jour des images liées avec un texte de remplacement significatif pour assurer la parité avec les lecteurs d'écran.
2.5.3 Étiquette dans le nom	Le champ du formulaire de recherche ne contient pas d'attribut de nom.	Confirmation qu'il s'agit d'un contrôle de recherche natif de SharePoint Online. Bien que les attributs HTML spécifiques comme l'attribut « name » soient gérés au niveau de la plateforme, on a vérifié que la barre de recherche demeure entièrement accessible au moyen de la navigation au clavier

		standard (Tab / Maj + Tab).
WCAG 2.1 – Niveau AA	Description de la constatation :	Mesures prises :
1.4.3 Contraste (minimum)	Les couleurs de la marque Calm Air ne respectent pas les exigences de contraste requises. Plus précisément, la navigation en haut de chaque page comporte du texte de couleur or/jaune moutarde sur fond blanc. Le rapport de contraste y est d'environ 3,5:1. Bien qu'il soit important d'appliquer les couleurs de la marque à la conception, la priorité devrait être accordée à des rapports de contraste appropriés afin de maintenir la conformité de la page en matière d'accessibilité.	Retrait de la couleur « or » de la marque pour respecter les exigences de contraste du WCAG. Mise en œuvre d'un thème bleu foncé avec du texte noir pour la navigation et les éléments de l'interface utilisateur afin d'assurer une lisibilité et une accessibilité maximales sur l'ensemble du site.
1.4.5 Images de texte	Il y a plusieurs cas, sur les quelques pages auxquelles nous avons accès, où des graphiques de texte ont été appliqués. Le meilleur exemple est constitué par les six liens rapides de navigation sur la page	Mise en œuvre d'une palette de couleurs sombres et harmonisées avec la marque afin d'assurer des rapports de contraste optimaux et application d'un texte alternatif (Alt) descriptif

	d'accueil. Le texte intégré dans un graphique n'est pas lisible par les technologies de lecture d'écran. Dans les cas où les graphiques contiennent du texte intégré, un texte alternatif doit être appliqué au graphique afin d'en fournir le contexte.	à tous les liens de navigation.
2.4.6 En-têtes et étiquettes		Mise à jour de tous les en-têtes de page et étiquettes de section pour les rendre descriptifs et cohérents. Cela garantit une structure hiérarchique logique pour les utilisateurs de lecteurs d'écran et facilite le balayage rapide de la page par tous les visiteurs.

SECTION 6.0 COMMUNICATION AUTRE QUE LES TIC

Certaines communautés des régions nordiques et éloignées n'ont pas toujours un accès fiable à l'information numérique ou aux sites Web. Cela crée des obstacles supplémentaires pour les fournisseurs de transport aérien. Par conséquent, nous continuons de mettre l'accent sur la communication d'informations dans des formats accessibles aux personnes qui font face à des obstacles.

Tous les documents publiés sont disponibles sur demande en version papier, en gros caractères, en braille, en version audio et par courriel.

Les formats de rechange sont offerts dans les délais suivants :

- Version papier (imprimée) : dans les 15 jours
- Gros caractères : dans les 15 jours
- Braille : dans les 45 jours
- Format audio : dans les 45 jours
- Format électronique compatible avec les technologies d'assistance : dans les 15 jours

SECTION 7.0 APPROVISIONNEMENT EN BIENS, SERVICES ET INSTALLATIONS

Afin de veiller à ce que les biens, les services et les installations soient sans obstacle, Calm Air a mis à jour sa politique d'approvisionnement, laquelle a été intégrée à notre politique d'accessibilité modifiée en mars 2026. Cette politique révisée est conçue pour prévenir l'apparition de nouveaux obstacles. Nous continuons d'analyser nos biens et services sous l'angle des principes de conception universelle. L'approvisionnement est essentiel pour veiller à ce que l'accessibilité soit prise en compte dès le début de tout projet, initiative ou événement.

SECTION 8.0 CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES

Calm Air est fière d'offrir un service à la clientèle efficace à tous ses passagers. Nos documents de formation, nos procédures opérationnelles normalisées et nos manuels de politiques et procédures à l'intention des employés fournissent des directives sur la meilleure façon d'aider les passagers handicapés à chaque étape de leur voyage, y compris des directives sur le transport des aides à la mobilité et des chiens d'assistance. Nous guidons les membres de notre équipe en insistant sur l'importance de s'adresser directement à nos clients et de leur demander : « Dites-moi comment je peux vous aider au mieux. »

Calm Air mène chaque année des sondages internes sur l'accessibilité pour joindre tous ses employés. Grâce aux résultats de notre plus récent sondage, Calm Air a constaté que les employés souhaitaient avoir plus d'occasions d'en apprendre davantage sur les handicaps et les technologies

d'assistance utilisées pour aider les gens dans leur vie quotidienne. Les employés ont également exprimé leur intérêt à participer activement au comité d'accessibilité de Calm Air, cherchant des occasions d'améliorer l'accessibilité de leurs espaces de travail.

SECTION 9.0 TRANSPORT

Calm Air reconnaît qu'il peut y avoir des obstacles à l'égalité d'accès dans des domaines qui échappent à son contrôle. Par exemple, cela peut inclure les fournisseurs de transport terrestre ou les exploitants d'aéroports et de terminaux. Pour cette raison, Calm Air collabore étroitement avec les administrations aéroportuaires locales, les représentants régionaux et d'autres parties prenantes afin de veiller à ce que les obstacles puissent être cernés et éliminés rapidement.

Calm Air a récemment lancé le programme « Uber pour entreprises » pour les déplacements professionnels des employés. Les principales caractéristiques et solutions d'accessibilité offertes par Uber pour entreprises sont les suivantes :

- **Uber WAV** : Met en relation les usagers avec des chauffeurs certifiés exploitant des véhicules équipés de rampes ou d'élévateurs.
- **Uber Assist** : Offre un service de porte-à-porte par des chauffeurs spécialement formés pour les usagers ayant besoin d'une aide supplémentaire.
- **Contrôle centralisé** : Les organisations peuvent gérer les politiques de déplacement, les dépenses et les déplacements sur demande spécialisés pour les employés ou les invités.
- **Fonctions d'accessibilité dans l'application** : Des fonctions telles que la prise en charge des lecteurs d'écran (Voice Over, Talk Back) pour les utilisateurs ayant une déficience visuelle et des alertes visuelles pour les utilisateurs sourds ou malentendants sont disponibles.

- **Politique relative aux animaux d'assistance** : Les chauffeurs de la plateforme Uber sont tenus de transporter les usagers accompagnés d'un animal d'assistance.

Ces améliorations du transport en sont actuellement à leur phase d'introduction et d'essai dans le cadre des programmes de déplacement professionnel des employés de Calm Air, l'objectif étant d'étendre ces améliorations aux clients lorsque des services de transport terrestre sont fournis par le transporteur.

SECTION 10.0 CADRE BÂTI

En tant que fournisseur de services de transport (FST), Calm Air comprend que les avions de passagers peuvent présenter des obstacles pour certaines personnes. Nous nous engageons à collaborer avec les personnes handicapées pour veiller à ce que leur expérience de voyage soit aussi fluide et confortable que possible. Nos employés de première ligne sont formés pour poser des questions sur les obstacles potentiels qui pourraient nuire à l'expérience de voyage d'une personne handicapée. Les membres de l'équipe sont également formés pour s'enquérir des aides à la mobilité, des allergies et de toute assistance particulière dont un passager pourrait avoir besoin tout au long de son voyage.

SECTION 11.0 DISPOSITIONS DES RÈGLEMENTS DE L'OTC EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

Calm Air est assujettie à la partie VII du Règlement sur les transports aériens et au Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience. La conformité de Calm Air à la partie VII du RTA est consignée dans notre tarif intérieur, lequel est mis à jour périodiquement et comprend des dispositions relatives au service et au transport des passagers handicapés sur l'ensemble de notre réseau. Alors que nous continuons de développer notre programme de formation des employés en fonction des exigences énoncées dans le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH), Calm Air a récemment révisé sa politique d'accessibilité, lancé une toute nouvelle formation sur l'accessibilité pour tous ses employés à l'échelle de

l'organisation, et mis à jour sa politique de confidentialité ainsi que sa formation sur la prévention du harcèlement et de la violence dans le milieu de travail, afin de respecter la réglementation.

SECTION 12.0 EMPLOI

Calm Air valorise un milieu de travail inclusif, diversifié, équitable et accessible, et nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées tout au long du processus de recrutement. Nous reconnaissons que chaque personne possède des capacités et fait face à des défis uniques, et nous nous consacrons à l'élimination des obstacles et à la création d'une culture d'accessibilité. En tenant compte de l'accessibilité de manière proactive, nous nous efforçons d'offrir des chances égales à tous les employés afin qu'ils puissent s'épanouir au sein de notre organisation.

Notre politique d'accessibilité a été récemment mise à jour afin d'ajuster le cadre et les lignes directrices qui garantissent l'égalité d'accès et de possibilités pour tous les employés, quelles que soient leurs capacités ou leurs limites. Calm Air examine et met à jour, au besoin, ses politiques, ses pratiques et ses procédures afin de refléter tout changement apporté aux règlements applicables.

Nous prenons les mesures suivantes dans le cadre de nos activités quotidiennes :

- Identification des obstacles
- Élimination des obstacles cernés
- Prévention des obstacles
- Sensibilisation accrue aux initiatives d'accessibilité à tous les niveaux de l'organisation
- Application de politiques et de procédures de conformité en matière d'accessibilité à l'intention de tous les employés, passagers et clients.

SECTION 13.0 PLAN D'ACTION D'ACCESSIBILITÉ

Au cours des trois (3) prochaines années, Calm Air s'engage à développer et à améliorer l'accessibilité au sein de son organisation. Le plan d'action suivant contribuera à réaliser notre vision consistant à améliorer l'accès aux communautés que nous desservons, ainsi qu'à partir de celles-ci. La réalisation du plan d'action jettera des bases solides sur lesquelles nous pourrons bâtir l'avenir.

Chaque mesure est accompagnée du type d'obstacle prévu qu'elle permettra de corriger, ainsi que de la date d'achèvement visée.

MESURES :

MESURE D'ACCESSIBILITÉ	TYPE D'OBSTACLE À CORRIGER	DESCRIPTION DE LA MESURE	ÉCHÉANCE VISÉE
Mise à jour des politiques et amélioration des processus	Systemique	• Actualiser la politique pour y inclure les nouvelles exigences réglementaires et les mécanismes de consultation, y compris les normes de service et les processus d'adaptation.	En cours

<p>Amélioration de la communication et de l'expérience des clients et des employés</p>	<p>Comportemental, Information et communication, Systémique, Physique/bâti</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le comité d'accessibilité de Calm Air continuera de tenir des réunions semestrielles. Les membres du comité comprendront divers représentants des services et des employés de Calm Air, des personnes ayant une expérience vécue et des membres de la communauté des personnes handicapées. • Élargir les processus de rétroaction pour y inclure la participation directe des clients et des sondages sur l'expérience de voyage accessible. • Poursuivre les sondages de participation auprès des employés de Calm Air. 	<p>En cours T3 2026 T1 2027</p>
--	--	---	---

<p>Réaliser un audit d'accessibilité</p>	<p>Architectural/physique, Information et communication, Technologique, Systémique et Comportemental</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à jour la signalisation de Calm Air dans toutes les stations (p. ex., enregistrement, porte d'embarquement, à bord, récupération des bagages). 	<p>T4 2027</p>
<p>Améliorations de la formation et de la culture</p>	<p>Comportemental</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre la formation sur la communication verbale claire avec les clients et sur la façon d'améliorer leur expérience de voyage. • Trouver une formation sur les technologies d'assistance pour le personnel navigant, les agents de service à la clientèle et la direction. • Former les employés sur « Comment rendre les documents numériques accessibles ». 	<p>T2 2026 - T4 2027</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Former les employés sur l'accessibilité numérique. 	
Améliorations de l'accessibilité Web	Information et communication, Technologique, Systémique	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un audit annuel du site Web pour s'assurer du respect des normes WCAG 2.1 AA et élaborer des plans de correction. • Mettre en œuvre des formulaires en ligne accessibles. • Ajouter du texte alternatif, des en-têtes appropriés, des légendes, des transcriptions et assurer la compatibilité avec les lecteurs d'écran sur le site intranet des employés de l'entreprise. 	T2 2026 - T4 2028
Améliorer les connaissances et la sensibilisation des employés à l'accessibilité	Systémique	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer une nouvelle formation annuelle et récurrente sur l'accessibilité pour tous les employés de Calm Air afin d'accroître la 	T2 2026 - T4 2028

		<p>sensibilisation et de promouvoir un milieu de travail plus inclusif et tolérant.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explorer les possibilités de formation spécialisée supplémentaire, comme la formation sur l'accessibilité numérique. 	
Rendre le contenu numérique plus accessible		<ul style="list-style-type: none"> • Continuer à examiner et à améliorer l'accessibilité sur le site Web de notre entreprise. • Intranet et services en ligne. 	En cours