Rapport d’avancement sur l’accessibilité de Calm Air International LP

Année 2

Calm Air
International
LP 958,
chemin Ferry
Winnipeg
(Manitoba)
R3Y 0Y8

1er juin 2025.

1 800 839 2256

PRÉFACE

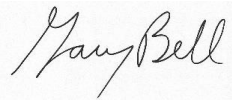
En vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, Calm Air a publié son premier Plan d'accessibilité le 1er juin 2023, suivi de son premier Rapport d'avancement le 1er juin 2024, visant à informer nos passagers et employés de notre progression dans la mise en œuvre de notre Plan d'accessibilité 2023-2026 — le premier parcours de Calm Air vers une compagnie aérienne et une entreprise plus accessibles.

La première année a démontré que les progrès en matière d'accessibilité sont un voyage continu nécessitant collaboration, innovation et un engagement profond à l'écoute.

Alors que nous entamons la troisième année de mise en œuvre de notre Plan d'accessibilité, Calm Air International LP continue de faire des progrès significatifs vers une compagnie aérienne et une entreprise plus inclusives et accessibles. Pour cette troisième année, Calm Air mettra l'accent sur le renforcement des efforts fondamentaux réalisés durant les années un et deux, en améliorant le parcours de nos passagers ainsi que la formation et la sensibilisation de nos employés.

Ce rapport illustre notre engagement continu à prévenir, identifier et éliminer les obstacles chez Calm Air, en plus de nos efforts constants pour consulter les passagers et employés en situation de handicap, et pour être proactifs face aux commentaires reçus.

Nous remercions nos partenaires, clients, passagers et employés pour leur contribution à rendre le transport aérien plus inclusif.



Gary Bell

Président-directeur

général Calm Air

International LP

1 GÉNÉRALITÉS

Pour soutenir et inclure notre communauté, Calm Air International LP continue de travailler activement à l'identification, la suppression et la prévention des obstacles à l'accessibilité. Cela implique d'écouter celles et ceux qui rencontrent des barrières à un accès égal et d'intégrer leurs commentaires dans la façon dont Calm Air offre ses services.

Calm Air accueille les commentaires sur l'accessibilité (les commentaires anonymes sont également acceptés), ainsi que les retours concernant notre plan d'accessibilité, notre processus de rétroaction et les rapports d'avancement (années 1 et 2). Des formats alternatifs de notre plan d'accessibilité, des rapports d'avancement (pour les années 1 et 2) ou une description de notre processus de rétroaction peuvent être demandés par l'un des moyens suivants :

Formats alternatifs

Le Plan d'accessibilité et les Rapports d'avancement de Calm Air sont téléchargeables en format imprimé standard, en gros caractères ou en formats alternatifs sur demande via notre page accessibilité sur notre site web.

Imprimé standard : Téléchargez une copie ou veuillez prévoir un délai de 15 jours pour recevoir une version papier.

Gros caractères : Téléchargez une copie ou veuillez prévoir un délai de 15 jours pour recevoir une version papier.

Braille : Veuillez prévoir un délai de 45 jours.

Audio : Veuillez prévoir un délai de 45 jours.

Format électronique : Compatible avec les technologies d'adaptation – veuillez prévoir un délai de 15 jours.

Commentaires

Formulaire en ligne (via le site web) : Plan d'accessibilité de Calm Air et processus de rétroaction

Téléphone : 1-800-839-2256 (choisissez l'option 1 pour les réservations).

Service de relais TTY :

1. Composez le 711.

2. Après que l'opérateur vous donne le feu vert, composez le 1-800-839-2256.
3. L'opérateur composera le numéro pour vous et servira d'interprète avec Calm Air.

Fax : 1-204-956-6217

Courriel : accessibility@calmair.com

Courrier postal :
Gestionnaire des solutions

passagers Calm Air

958, chemin Ferry

Winnipeg (Manitoba) R3H 0Y8

Calm Air accussera réception des commentaires, sauf s'ils sont anonymes, par le même moyen que celui utilisé pour les recevoir.

2 TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC)

Calm Air continue de veiller à ce que tous puissent accéder aux mêmes informations et recevoir les mêmes services grâce aux technologies de l'information. Au quatrième trimestre de 2024, Calm Air a réussi à mettre à jour son site web afin d'assurer sa conformité au niveau AA des normes WCAG 2.1, suite aux insuffisances relevées lors d'un audit complet du site réalisé par une entreprise de conception web basée au Manitoba, Visual Lizard.

Cet audit comprenait les éléments suivants :

Composante :	Action :	Mise à jour :
Mise à niveau du site web de Calm Air pour répondre à la conformité WCAG 2.1 Niveau AA.	Visual Lizard a effectué de nombreux scans automatiques généraux pour vérifier la conformité aux normes requises sur environ 80 pages du site web de Calm Air.	• Sur la base du rapport de conformité issu des scans généraux, Visual Lizard a examiné et corrigé toutes les non- conformités. • Visual Lizard a effectué un nouveau scan automatique une fois toutes les non-conformités corrigées. • Une consultation avec un employé de Visual Lizard, légalement non- voyant, a permis de réaliser un audit final du site web de Calm Air. Un nouveau rapport d'audit a été fourni, et Visual Lizard a corrigé toutes les non-conformités restantes avec l'aide de ce membre de l'équipe, jusqu'à ce que le site de Calm Air puisse être navigué avec succès.

L’accessibilité dans les technologies de l’information et de la communication (TIC) est essentielle à la productivité et à l’inclusion. Sans elle, les employés ayant des capacités diverses ne peuvent pas atteindre leur plein potentiel ni contribuer pleinement à leurs équipes. Calm Air s’engage à soutenir ses gestionnaires afin de répondre aux besoins de tous les employés, quel que soit leur niveau de capacité, leur lieu de travail ou leur statut professionnel. Calm Air continue de veiller à ce que chacun puisse accéder aux mêmes informations et bénéficier des mêmes services grâce aux technologies de l’information.

En 2025, Calm Air s’engage à mettre en œuvre l’action suivante pour ses employés :

Action :	Début	Fin
Effectuer un audit de nos plateformes internes de communication et d’information, nommées Compass / SharePoint, par un tiers, Visual Lizard.	Q3 2025	Q4 2025

3 COMMUNICATIONS AUTRES QUE LES TIC

Calm Air poursuit son engagement à faire de la communication accessible une composante permanente de sa culture. Calm Air envisage un environnement où chacun peut facilement accéder aux documents de communication et les comprendre ; rendant ainsi le contenu accessible par défaut, dans la mesure du possible. Calm Air continue de développer une trousse complète à l'intention de tous les employés, comprenant des guides pas à pas, des modèles et des bonnes pratiques, afin que notre organisation puisse évaluer, améliorer et mettre en œuvre l'accessibilité au sein de Calm Air.

Action :	Début	Fin
Assigner aux gestionnaires la formation en ligne avancée sur l'accessibilité des fichiers PDF.	Q2 2025	Q2 2025
Créer et mettre en œuvre des guides de formation destinés aux employés pour les aider à créer du contenu accessible et à générer des documents accessibles, tels que Word, Excel et PowerPoint.	Q2 2025	Q2 2025
Mettre à jour notre plan d'évacuation incendie d'urgence afin d'y inclure un volet spécifique aux personnes en situation de handicap.	Q3 2025	Q4 2025
Réaliser un sondage interne sur l'accessibilité auprès des employés de Calm Air.	Q2 2025	Q3 2025

4 ACHATS DE BIENS, SERVICES ET INSTALLATIONS

Calm Air continue d'intégrer l'accessibilité dans ses politiques, processus et pratiques d'achat, ainsi que dans l'acquisition de biens et services. Depuis le lancement d'une nouvelle politique d'achats en mai 2024, les actions suivantes ont été identifiées lors de consultations avec MB Possible :

1. Ajouter un volet relatif aux normes d'accessibilité afin de démontrer notre responsabilité et notre engagement à collaborer avec des entreprises conformes à ces normes.
2. Définir clairement dans les « Bonnes pratiques » ce que nous considérons comme « impraticable », « trop coûteux » ou « retard déraisonnable ». Une autre suggestion concernant les Bonnes pratiques serait d'ajouter une référence au « cas par cas ».

L'équipe des Services des ressources humaines de Calm Air travaillera à la modification de notre politique d'achats actuelle d'ici la fin du troisième trimestre 2025.

5 CONCEPTION ET FOURNITURE DES PROGRAMMES ET SERVICES

Les commentaires des employés et des clients ainsi que les lacunes dans le service poussent Calm Air à apporter des changements à nos opérations et à notre programme de formation afin d'offrir un meilleur soutien et d'éliminer les obstacles, non seulement pour nos clients, mais aussi pour nos employés.

Lors de l'examen de notre programme actuel de formation sur les personnes en situation de handicap, ainsi que d'un sondage interne réalisé en 2024, Calm Air a reconnu l'importance de sensibiliser, d'éduquer et de promouvoir l'inclusion, non seulement auprès de nos employés actuels, mais également tout au long du processus de recrutement.

*Voici le calendrier proposé actualisé par Calm Air pour le développement et la mise en œuvre de la formation :

Action :	Début	Fin
Les Services des ressources humaines de Calm Air développeront et dispenseront une formation sur l'accessibilité à l'ensemble des employés.	Q2 2025	Q1 2026
Les gestionnaires de formation de Calm Air élaboreront un programme diversifié de formation sur le transport accessible pour les personnes en situation de handicap, destiné à tout le personnel de première ligne.	Q3 2025	Q4 2026
Calm Air réévaluera et élargira sa politique relative aux déplacements avec un chien d'assistance, et créera puis mettra en œuvre un formulaire de vérification.	Q2 2025	Q4 2025

6 TRANSPORT

Calm Air ne gère pas le transport terrestre dans le cadre de ses opérations régulières. Néanmoins, nous sommes conscients de l'importance de travailler à l'élimination des obstacles que peuvent rencontrer les passagers se déclarant en situation de handicap lors de l'accès à nos services. Ce domaine sera surveillé par le Comité d'accessibilité de Calm Air.

7 ENVIRONNEMENT BÂTI

Maintenir l'accessibilité de notre environnement bâti demeure une priorité absolue chez Calm Air.

En octobre 2024, Calm Air a envoyé deux employés à Ottawa pour participer à la Journée de l'aviation Canada, un forum mettant en lumière les priorités de l'aviation au Canada. Cet événement a souligné le rôle crucial que joue le transport aérien dans la croissance économique du pays, ainsi que les défis uniques auxquels le secteur fait face. Des discussions en panels ont mis en avant le rôle essentiel du transport aérien dans la promotion du tourisme, le développement des affaires, l'amélioration de la connectivité et l'accès régional aux soins médicaux. L'événement a rassemblé des membres et experts de l'industrie aérienne, des secteurs du tourisme, ainsi que d'autres parties prenantes clés de la chaîne de valeur du transport aérien, aux côtés de représentants gouvernementaux, de régulateurs, d'organisations internationales, de fournisseurs, de médias, et plus encore. Les échanges lors des ateliers ont donné lieu à des suggestions telles que faciliter l'accès à l'information sur les programmes ou services liés à l'accessibilité offerts par Calm Air, et mettre en avant les systèmes de soutien proposés par les aéroports desservis par Calm Air. Une autre proposition était de fournir des liens directs vers ces services sur notre site web.

En décembre 2024, deux employés de Calm Air ont assisté au Symposium sur l'accessibilité de l'OACI à Montréal, QC. Le thème portait sur un transport aérien inclusif et universellement accessible pour les personnes en situation de handicap et à mobilité réduite. Ce symposium a été une expérience révélatrice, avec des témoignages de diverses organisations et personnes concernées. Une grande attention a été portée aux discussions sur les fauteuils roulants à bord, ainsi qu'aux moyens permettant aux clients utilisant des dispositifs de mobilité de rester dans leur propre appareil aussi longtemps que possible, avec pour objectif final une fixation sécurisée à bord. L'accent a également été mis sur les moyens d'éliminer complètement les dommages aux aides à la mobilité. Le message était clair : les compagnies aériennes doivent trouver des solutions pour

éliminer les retards, pertes et dommages aux aides à la mobilité, car il est inacceptable que les personnes en situation de handicap aient à utiliser du matériel prêté ou autre équipement ne répondant pas aux mêmes normes que leur propre matériel. Ces échanges ont constitué un enseignement précieux pour Calm Air, qui transporte souvent des aides à la mobilité, et souhaitent évaluer et améliorer ses processus internes afin de s'assurer qu'aucune barrière ne soit créée lors du transport de ces aides.

8 DISPOSITIONS DES RÈGLEMENTS RELATIFS À L'ACCESSIBILITÉ DU CTA

Calm Air s'engage à faire progresser l'accessibilité pour les Canadiennes et Canadiens en temps opportun, selon les principes énoncés dans :

- La Loi sur les transports au Canada, art. 170 (1) (Loi)
- Le Règlement sur le transport aérien (RTA)
- Le Règlement sur la formation du personnel pour l'assistance aux personnes handicapées (DORS/94-42)
- La Loi canadienne sur l'accessibilité (L.C. 2019, ch. 10) (LCA)

Calm Air est fière d'être représentante des fournisseurs de services de transport au sein du Comité consultatif sur l'accessibilité du CTA, alors que nous continuons à faire du Canada un pays sans barrières.

9 INFORMATIONS SUR LES COMMENTAIRES

Calm Air promeut la diversité, l'inclusion et l'accessibilité dans ses programmes, son emploi et ses services. Au cours de la dernière année, les passagers, clients et employés de Calm Air ont été encouragés à fournir tout commentaire, positif ou négatif, concernant la mise en œuvre de notre Plan d'accessibilité, le processus de rétroaction et le Rapport d'avancement de l'année 1. Les commentaires sont essentiels pour offrir une expérience de transport et un environnement de travail accessibles et inclusifs.

Visual Lizard, tiers chargé de l'audit de notre site web, a suggéré que si Calm Air décidait d'ajouter des logos ou des panneaux sur son site à l'avenir, nous envisagions un thème blanc sur fond marine. L'équipe marketing de Calm Air a réalisé un audit complet de toute notre signalisation à Winnipeg, Thompson, Churchill et Rankin Inlet. Sur la base de cet audit, il a été décidé de passer immédiatement d'un thème or sur fond marine à blanc sur fond marine, et de créer une politique garantissant que toute future signalisation respecte ce thème. Un audit des autres stations restantes sera également effectué prochainement.

Bien que notre processus de rétroaction soit accessible à tous, aucun commentaire n'a été reçu par ce biais depuis la publication du Rapport d'avancement de la première année. Par conséquent, Calm Air n'a pas pu inclure d'exemples spécifiques dans le Rapport d'avancement de la deuxième année. Calm Air reste toutefois engagée à solliciter des commentaires à travers des initiatives continues, des réunions de comité et l'éducation permanente de ses clients et employés.

Calm Air s'efforcera de maintenir un milieu de travail, un environnement d'apprentissage et des services de transport accessibles par la mise en place d'aménagements, de soutiens et de services destinés à toutes les personnes en situation de handicap.

10 CONSULTATIONS

Pour renforcer les partenariats en matière d'accessibilité et harmoniser nos pratiques et politiques, la présidente du Comité d'accessibilité de Calm Air a été invitée à rejoindre le Comité d'accessibilité de l'Aéroport de Winnipeg (WAA), participant à leur réunion du 22 janvier 2025. Ce comité regroupe des représentants de plusieurs compagnies aériennes telles que WestJet et Air Canada, ainsi que des représentants de la WAA et des membres de divers programmes et organisations d'accessibilité à Winnipeg. En tant que membre, Calm Air continuera de soutenir et de participer aux réunions futures. La WAA a également accepté qu'un de leurs employés participe au Comité d'accessibilité de Calm Air.

De plus, deux membres du Comité d'accessibilité de Calm Air ont assisté à une démonstration d'un système de boucle à induction auditive à l'aéroport de Winnipeg le 18 décembre 2024, afin d'approfondir leur connaissance de cette technologie et de mieux comprendre son impact et ses bénéfices pour nos passagers.

Calm Air a reçu MB Possible à son siège social pour discuter de leur participation au Comité d'accessibilité de Calm Air. Calm Air est honorée d'accueillir deux membres de MB Possible qui ont accepté de se joindre à notre comité. À la demande de Calm Air, une personne a pu examiner le Plan d'accessibilité et le rapport d'avancement de Calm Air, suggérant une modification de la définition de la
« difficulté excessive » afin qu'elle soit claire et non subjective. Calm Air a accepté cette suggestion et procédera aux changements appropriés.

Calm Air poursuit ses efforts pour honorer ses engagements dans un environnement sécuritaire, sans barrières et accueillant.