

# Perimeter Aviation SCS – Rapport d'étape en matière d'accessibilité 2023-2026

## Renseignements généraux

Perimeter Aviation est un fournisseur de transport aérien qui transporte des passagers et des marchandises sous les marques des transporteurs aériens Perimeter Airlines, Bearskin Airlines et une société sœur, Charter Connexions. Nous desservons les collectivités nordiques éloignées du Manitoba et de l'Ontario.

Gestionnaire responsable de recevoir les demandes et commentaires relatifs à l'accessibilité et d'y donner suite :

**Brad Byrne**

**Vice-président, Services commerciaux**

**[brad.byrne@perimeter.ca](mailto:brad.byrne@perimeter.ca)**

Pour soumettre vos commentaires ou pour obtenir le plan d'accessibilité, une description du processus de rétroaction ou le rapport d'étape dans un support de substitution.

626, chemin Ferry  
Winnipeg (Manitoba)  
R3H 0T7  
204-783-8000, poste 4031

[BarrierFree@perimeter.ca](mailto:BarrierFree@perimeter.ca)

Facebook : <https://www.facebook.com/PerimeterAviation>

Instagram : [https://instagram.com/perimeter\\_aviation](https://instagram.com/perimeter_aviation)

Perimeter Aviation accusera réception des commentaires qu'elle reçoit, sauf les commentaires anonymes, de la même méthode qu'elle les a reçus.

## Technologies de l'information et des communications (TIC)

Nous savons qu'il est essentiel que chaque personne, y compris les personnes handicapées, puisse accéder à ce dont elle a besoin au moyen de nos sites Web, de nos communications, de nos logiciels et de notre matériel informatique.

Nous tirons profit des technologies de l'information et des communications suivantes pour éliminer les obstacles :

- Adresse de courriel spécifique pour recevoir les préoccupations et les commentaires en matière d'accessibilité : [barrierfree@perimeter.ca](mailto:barrierfree@perimeter.ca)
- Nos téléphones publics offrent le TTY (mode télécriteur).
- Le service Relais par télécriteur de Bell (711)
- Les demandes d'emploi et les soumissions sont acceptées via notre site Web et des formulaires papier sont disponibles à la demande.
- Un service de radiomessagerie visuel au cours de l'enregistrement et l'embarquement à notre terminal de Winnipeg.

En cours :

- Nous travaillons activement sur notre site Web, qui sera conforme au niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web [WCAG]. Devrait être terminé d'ici la fin 2024.

Situation future :

- Des aide-mémoire visuels comme des pictogrammes pour indiquer les besoins des passagers durant un déplacement. Devrait être terminé d'ici la fin 2024.

## Communications autres que les TIC

Lorsque requis, nous nous engageons à offrir des supports de substitution, conformément au calendrier précisé dans le Règlement canadien sur l'accessibilité et le Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles (REPRTA), ce qui comprend :

- Document imprimé (dans les 15 jours)
- Document en gros caractères (dans les 15 jours)
- En braille (dans les 45 jours)
- En format audio (dans les 45 jours)
- En format électronique compatible avec la technologie d'aide conçue pour assister les personnes handicapées (dans les 15 jours)

Il est possible de demander le plan d'accessibilité dans un support de substitution en écrivant à : [barrierfree@perimeter.ca](mailto:barrierfree@perimeter.ca)

Nous offrons d'autres moyens de communication à l'enregistrement, à l'embarquement et à bord, de même que durant les interactions critiques en matière de sécurité :

- Des instructions écrites sur papier ou par messagerie texte, lorsque requis.
- Une orientation physique, c.-à-d. guider la personne par le toucher et en décrivant verbalement l'environnement bâti dans lequel le passager circule.

Manitoba Possible pourrait coordonner deux activités de formation pour notre personnel qui travaille directement avec le public. La formation sera axée sur la sensibilisation aux handicaps, y compris l'interaction et les aptitudes à communiquer. Cette formation sera continue et elle sera intégrée à notre programme de formation qui sera offert quatre fois par année.

## Approvisionnement en biens, en services et en installations

Pour veiller à ce que des pratiques accessibles en matière d'approvisionnement soient mises en œuvre, nous avons entrepris les mesures suivantes :

- Les commentaires liés aux défis que doivent affronter les intéressés ont été effectués en 2023 et suite aux commentaires, nous avons acheté des rampes d'embarquement pour passagers.
- Une politique d'approvisionnement a été mise en place pour guider ceux qui participent aux activités d'approvisionnement de l'entreprise. Cette politique comprend les sept principes de la conception universelle afin d'éliminer les obstacles éventuels.
- La mise en place d'un cadre de formation est en cours pour les personnes impliquées dans le processus d'approvisionnement. Devrait être terminé d'ici la fin 2024, une fois qu'il aura été examiné par notre comité sur l'accessibilité.

- Au besoin, on demandera au comité sur l'accessibilité de tenir des consultations sur les obstacles éventuels liés à l'approvisionnement en biens et services.

## Conception et prestation des programmes et des services

Nous sommes déterminés à nous assurer que nos programmes et services sont accessibles à tous, particulièrement aux personnes handicapées. Nous travaillons assidûment pour nous assurer que toutes nos interactions respectent les normes d'accessibilité et répondent aux besoins des utilisateurs. Pour nous assurer que nos employés ont les compétences nécessaires pour offrir des services accessibles, nous avons organisé des activités de formation sur différents sujets liés à l'accessibilité comme la communication et la reconnaissance.

Notre objectif ultime est de concevoir et d'offrir des programmes et services d'une manière accessible à tous, particulièrement pour les personnes handicapées. Nous sommes déterminés à nous assurer que toute personne qui interagit avec nous soit satisfaite de l'accessibilité de nos programmes et services.

Initiatives en cours :

- Créer et mettre en œuvre des formulaires en formats accessibles normalisés afin que l'information officielle soit aussi accessible que possible. En cours jusqu'en 2024.
- Créer des plans de parcours individuel auprès de divers services connus sous le nom de Service d'accessibilité de Perimeter. Devrait être terminé d'ici la fin 2024.
- Passer en revue les politiques des ressources humaines pour appuyer l'antidiscrimination, la tolérance et les services d'accommodement. En cours jusqu'en 2024.
- Une formation pratique sur tous les dispositifs d'accessibilité (pièces, entretien de base et usage suggéré) pour tous les employés et sous-traitants qui ont un contact direct avec les passagers. En cours jusqu'en 2024.
- Une formation sur la manutention d'un fauteuil roulant pour tous les employés qui ont un contact direct avec les passagers. En cours jusqu'en 2024.

## Transport

Nos aéronefs et nos installations peuvent présenter des obstacles physiques pour les passagers à mobilité réduite. Nous nous efforcerons d'offrir des installations et de l'équipement accessibles, y compris des rampes d'accès pour fauteuils roulants, des ascenseurs et des toilettes accessibles. De plus, nous veillerons à ce que tous les aéronefs et installations soient conformes aux exigences des codes et règlements applicables en matière d'accessibilité.

Ci-après figurent les obstacles connus auxquels nos passagers font face et les mesures que nous prenons pour les éliminer.

Qualité et variété de l'affichage :

- Un service de radiomessagerie visuel a été mis en place en utilisant des téléviseurs dans notre terminal de Winnipeg.
- Des indices visuels seront disponibles à nos comptoirs d'enregistrement, et cela d'ici la fin 2025.
- Collaborer avec nos partenaires d'exploitation de terminal dans le Nord pour offrir un service de radiomessagerie visuel dans tous les terminaux. En cours jusqu'en 2026.

- Afficher du texte à contraste élevé sur les panneaux de signalisation et du texte en braille sur les panneaux du terminal de Winnipeg. Sera en place lorsque l'aérogare de Winnipeg sera terminée.
- Nous allons travailler avec nos partenaires dans l'ensemble du réseau pour offrir des commentaires concernant leurs panneaux de signalisation et le texte à contraste élevé.

#### Accès au site Web :

- Embaucher un consultant spécialisé dans l'accessibilité en ligne pour aider à tester, à corriger et à maintenir notre site Web afin qu'il soit conforme au niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus (WCAG) 2.0. Devrait être terminé d'ici la fin 2024.

#### Embarquement et appareils fonctionnels :

- Acheter davantage de rampes d'embarquement pour passagers afin de permettre l'embarquement des passagers dans la dignité. Six rampes d'embarquement seront en fonction dès juillet 2024 et le déploiement se poursuivra jusqu'en 2026.
- Effectuer l'inventaire et l'inspection des appareils fonctionnels actuels (fauteuils roulants, appareils de levage, dispositifs de glissières). En cours jusqu'en 2024.
- Élaborer un plan d'entretien préventif de tous les appareils fonctionnels utilisés pour les passagers. Devrait être terminé d'ici la fin 2024.
- Remplacer les appareils vétustes jusqu'à ce que tous les appareils fonctionnels soient en parfait état. En cours jusqu'en 2026.
- Améliorer la formation du personnel qui aide à l'embarquement des passagers handicapés, tel qu'il est indiqué sous la section « Conception et prestation des programmes et des services » du présent plan. En cours jusqu'en 2024, devrait être terminé d'ici la fin 2024.

#### Services aux terminaux :

- Effectuer une évaluation en matière d'accessibilité des terminaux utilisés par nos aéronefs pour s'assurer qu'ils sont conformes à nos objectifs en matière d'élimination des obstacles. En cours jusqu'en 2024.
- Toutes les portes intérieures doivent être de taille conforme pour permettre le passage facile des personnes en fauteuil roulant. Lancé en 2024 et en cours jusqu'en 2026.
- Toutes les portes intérieures accessibles au public sont munies d'un système d'ouverture automatique. Lancé en 2024 et en cours jusqu'en 2026.
- À Winnipeg, le nouveau terminal construit au 626, chemin Ferry sera exempt d'obstacles, approuvé par des groupes partenaires de défense des intérêts et conforme ou supérieur aux exigences du règlement municipal en matière d'accessibilité de la ville de Winnipeg. Devrait être terminé en 2025, lorsque le terminal de Winnipeg sera terminé.

## Environnement bâti

Perimeter Aviation exploite deux types d'aéronefs vers plusieurs destinations. Nos passagers transitent par de grands terminaux et de petits aéroports en régions éloignées. Nous sommes locataires dans tous nos terminaux, à l'exception d'un d'entre eux, et devons collaborer avec nos partenaires propriétaires pour offrir des voyages sans obstacles. Nous sommes déterminés à repérer et à éliminer les obstacles pouvant empêcher les passagers handicapés d'accéder aux installations et aux services du transporteur aérien.

Progrès vers la situation future :

- Nous allons continuer de travailler avec nos partenaires dans l'ensemble du réseau pour mettre en place un service de radiomessagerie visuel, où et quand cela est nécessaire.
- Des rampes d'embarquement pour passagers dans tous les terminaux où nous exploitons des vols. En cours jusqu'en 2026. L'état actuel comprend Winnipeg, Thompson, Garden Hill et St. Theresa Point. Norway House et Cross Lake devraient être terminés en juillet 2024.
- Le comité sur l'accessibilité est à la recherche d'innovations soutenant une expérience de vol sans obstacle. En cours jusqu'en 2026.
- Toutes les portes intérieures et extérieures seront examinées pour vérifier qu'elles ont la bonne largeur, qu'elles sont munies d'un système d'ouverture automatique et que la pente de leur rampe d'accès est adéquate. En cours jusqu'en 2026.
- Les obstacles à l'accès aux toilettes seront évalués, tant dans les espaces publics que dans ceux réservés aux employés, en cours jusqu'en 2024.
- La capacité en sièges pour passagers dans le terminal sera plus inclusive et comprendra des ouvertures pour les passagers en fauteuil roulant. Devrait être terminé lorsque le terminal de Winnipeg sera terminé en 2025.
- La hauteur des pèse-bagages sera réglée pour les personnes qui doivent demeurer assises. Les examens initiaux sont terminés et, le cas échéant, les ajustements seront effectués en 2024.
- Le port d'un cordon permettant au personnel de repérer les passagers ayant un handicap non apparent afin de répondre à leurs besoins et de leur offrir les services appropriés. Le programme a été élaboré, et la mise en place est prévue pour l'automne 2024 en fonction de l'enregistrement.

## Dispositions des règlements en matière d'accessibilité de l'OTC

Pour améliorer nos services en vertu de la Partie VII de la RTA, nous avons mis en place un processus d'embarquement prioritaire à notre terminal de Winnipeg pour aider ceux qui ont besoin d'aide pour embarquer dans et débarquer de l'avion avec l'achat d'une voiture-club.

Perimeter Aviation SCS a participé à une visite de Sioux Lookout, en Ontario, en juin 2023, avec le groupe consultatif de l'Office des transports du Canada. L'objectif de la visite était d'avoir une discussion générale en matière d'accessibilité et d'acquérir une meilleure compréhension des opérations dans le Nord. Nous continuons de participer au groupe de travail associé aux petits transporteurs.

## Commentaires reçus

Perimeter Aviation a publié un formulaire de commentaires en 2022. Depuis sa diffusion, l'entreprise a reçu une (1) observation concernant les obstacles à l'accessibilité.

Un exemple de commentaires reçus plus tôt cette année mentionnait qu'il y avait un obstacle à bord de l'avion en lien avec la carte de mesures de sécurité. À la suite de ce commentaire, on a trouvé un fournisseur et des cartes de mesures de sécurité en braille sont maintenant disponibles.

## Consultations

Ce plan d'accessibilité a été créé en consultation avec le comité sur l'accessibilité de Perimeter Aviation, composé des membres suivants :

- Des membres de groupes de défense des intérêts (Manitoba Possible et Jacob's Principle)
- Un passager aîné qui est confronté à des obstacles et qui réside dans l'une des collectivités que nous desservons.
- Des employés confrontés à des obstacles
- Une infirmière professionnelle
- Un formateur en entreprise
- Le directeur du marketing et des communications
- Le vice-président de la sécurité
- Le vice-président des ressources humaines
- Le vice-président des services commerciaux

Chaque membre a reçu une copie numérique du rapport d'étape afin de soumettre leurs commentaires entre le 1<sup>er</sup> et le 31 mai 2024.

Les demandes générales concernant les initiatives en matière d'accessibilité ont été consultées par les membres du comité et les passagers depuis la publication du plan d'accessibilité.