

Perimeter Aviation SCS – Rapport d'étape en matière d'accessibilité 2025

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

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

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

Instagram : 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
- 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 de l'embarquement à notre terminal de Winnipeg.
- Le site Web de l'entreprise est conforme au niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus [WCAG].

En cours :

- Des aide-mémoire visuels comme des pictogrammes pour indiquer les besoins des passagers durant un déplacement. Devrait être terminé d'ici la fin 2025.

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

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 continue de coordonner des activités de formation pour notre personnel qui travaille directement avec le public. La formation est axée sur la sensibilisation aux handicaps, y compris l'interaction et les aptitudes à communiquer. Cette formation est 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 :

- Planification d'un sondage en 2025 pour recueillir les commentaires des parties prenantes internes et externes de notre réseau sur les obstacles rencontrés.
- Mise en œuvre, en 2024, d'une politique d'approvisionnement intégrant les sept principes de la conception universelle afin d'éliminer les obstacles éventuels. Élaboration continue de formations tout au long de 2025, à mesure que les commentaires sont examinés.
- Au besoin, nous demanderons 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 2025.
- Créer des plans de parcours individuels auprès de divers services connus sous le nom de Service d'accessibilité de Perimeter. En cours jusqu'en 2025.
- Passer en revue les politiques des ressources humaines pour appuyer l'antidiscrimination, la tolérance et les services d'accommodement. En cours jusqu'en 2025.
- 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 2025.
- 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 2025.

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 repères visuels seront ajoutés à nos comptoirs d'enregistrement; les travaux sont en cours et devraient être terminés d'ici la fin de 2025.
- Nous continuerons de collaborer avec nos partenaires d'exploitation de terminaux dans le Nord pour offrir un service de radiomessagerie visuel dans tous les terminaux où cela est possible. En cours jusqu'en 2029.
- Les panneaux de signalisation du terminal de Winnipeg comprennent désormais du texte à contraste élevé et du texte en braille.

- 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 :

- Notre site Web est maintenant conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus (WCAG) 2.0 niveau AA, et nous comptons faire des vérifications régulières pour nous assurer que le site demeure conforme.

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 sont en fonction et le déploiement se poursuivra jusqu'en 2029.
- Nous avons terminé l'inspection de nos équipements fonctionnels actuels (fauteuils roulants, appareils de levage, dispositifs de glissières) et nous poursuivrons le remplacement des équipements désuets. En cours jusqu'en 2026.
- Élaborer un plan d'entretien préventif de tous les appareils fonctionnels utilisés pour les passagers. En cours jusqu'en 2025.
- Nous avons intégré un service de navette à notre processus d'embarquement afin d'aider les personnes ayant besoin d'assistance pour se rendre à bord de l'avion.

Services aux terminaux :

- Effectuer une évaluation de l'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 2025.
- 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.

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 obstacle. 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.

Au début de l'année 2025, nous avons inauguré notre tout nouveau terminal à Winnipeg. Ce terminal est entièrement accessible et a été évalué par des organismes de défense des droits. Il dépasse les exigences des règlements municipaux en matière d'accessibilité à Winnipeg. On y trouve des toilettes accessibles, des sièges pour les passagers en fauteuil roulant ainsi que des portes intérieures et extérieures entièrement accessibles.

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, là où c'est nécessaire et là où les infrastructures le permettent.
- Des rampes d'embarquement pour passagers dans tous les terminaux où nous exploitons des vols. En cours jusqu'en 2029. À ce jour, des rampes sont en place à Winnipeg, Thompson, Cross Lake, Garden Hill, Norway House et St. Theresa Point. Quatre autres rampes devraient être mises en service d'ici juillet 2026.
- Le comité sur l'accessibilité est à la recherche d'innovations soutenant une expérience de vol sans obstacle. En cours jusqu'en 2026.
- 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 2025 en fonction de l'enregistrement.

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

Nous sommes résolus à éliminer les obstacles et à faire progresser l'accessibilité pour l'ensemble des Canadiens. Perimeter Aviation LP continue de participer au Comité consultatif sur l'accessibilité de l'OTC à titre de fournisseur de services de transport.

Perimeter Aviation LP s'engage à promouvoir l'accessibilité conformément aux exigences énoncées ci-dessous :

- Partie VII du Règlement sur les transports aériens (RTA)
- Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience (RFP)

Nous continuerons de participer au groupe de travail sur les petites compagnies aériennes de l'Office des transports du Canada et de mettre en œuvre ce principe dans le cadre de nos politiques et de notre plan d'accessibilité.

Commentaires reçus

Depuis la mise en ligne du formulaire de commentaires en 2022, l'entreprise a reçu très peu de commentaires concernant des obstacles à l'accessibilité.

Un exemple soulevé portait sur l'accès aux cartes de sécurité en braille à bord de nos avions, ainsi que sur la disponibilité de fauteuils roulants de plus grande taille. Ces remarques nous ont permis de remplacer certains équipements d'assistance dans nos différents terminaux et de procéder aux réparations nécessaires.

Perimeter Aviation continuera de s'appuyer sur les commentaires de sa clientèle pour éliminer les obstacles à l'accessibilité.

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 Jordan'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 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^{er} et le 31 mai 2025.

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.

