Perimeter Aviation SCS – Plan d'accessibilité et processus de rétroaction 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 Aviation, Bearskin Airlines et une société sœur, Charter Connexions. Collectivement, 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://instragram.com/perimeter_aviation

Énoncé d'engagement

Perimeter Aviation croit en l'importance d'offrir un environnement sans obstacles et déploie tous les efforts à cette fin. Nous nous engageons à assurer un accès, un service et une participation équitables pour tous, peu importe les capacités individuelles. Nous nous engageons à offrir à tous un traitement qui leur permet de préserver leur dignité et leur indépendance. Nous nous engageons à identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité et à respecter les exigences du Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles (REPRTA) et du futur Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH) qui s'appliquera aux petits transporteurs.

Nous avons élaboré ce plan de la façon suivante :

- En mettant sur pied un comité sur l'accessibilité composé de nos passagers et d'employés confrontés à des obstacles, de groupes professionnels de défense des intérêts et d'employés/de gestionnaires responsables d'élaborer des politiques, des processus et des procédures.
- En examinant nos procédures actuelles.
- En effectuant un inventaire et une évaluation de tout l'équipement utilisé afin d'éliminer les obstacles liés au transport de voyageurs (fauteuils roulants, rampes d'embarquement, fauteuils releveurs, etc.).
- En passant en revue notre formation en matière d'accessibilité et de sensibilisation aux handicaps.
- En distribuant un sondage aux employés.
- En distribuant un sondage aux membres du public qui utilisent nos services.

- En examinant les obstacles dont nous connaissons l'existence.
- En dressant la liste des obstacles connus.
- En élaborant ce plan d'accessibilité pour documenter notre engagement à éliminer ces obstacles.
- En participant au groupe de travail de l'OTC formé de petits transporteurs pour orienter la rédaction du RTAPH pour les petits transporteurs.

Nous avons l'intention de rendre Perimeter Aviation plus accessible à l'aide des mesures suivantes :

- Recueillir de manière continue les commentaires qui proviennent des médias sociaux, de notre site Web, de notre comité sur l'accessibilité et de nos partenaires de voyage confrontés à des obstacles lors de leurs déplacements.
- Fournir de l'information claire sur le processus de rétroaction.
- Encourager les personnes handicapées à venir travailler chez Perimeter Aviation.
- Inclure les handicaps à nos énoncés et efforts en matière de diversité et d'inclusion.
- Donner à tous les membres du personnel une formation de sensibilisation aux handicaps.
- Donner une formation pratique aux membres du personnel qui travaillent directement avec les passagers et aux employés confrontés à des obstacles.
- Tenir compte de l'accessibilité dans l'approvisionnement en biens et services.
- Prendre en considération les déplacements sans obstacles dans l'élaboration de nos processus et procédures s'appliquant aux passagers.

Emploi

Perimeter Aviation s'engage à promouvoir la diversité et l'inclusion en recrutant et en formant des personnes des quatre groupes visés par l'équité en matière d'emploi, y compris les personnes handicapées. Perimeter vise à renforcer ses pratiques de recrutement et d'embauche inclusives dans l'ensemble de l'organisation afin de former une main-d'œuvre plus diversifiée et représentative au sein de ses multiples emplacements et groupes de travail. Nous passerons en revue nos pratiques actuelles d'embauche et les outils connexes pour veiller à ce que nos processus de recrutement et d'intégration soient équitables et réduisent les obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées en recherche d'emploi. Nous poursuivrons également notre travail avec les organismes externes qui nous soutiennent dans ces efforts et dans l'embauche de personnes aux prises à des obstacles professionnels en raison d'un handicap.

Nous comprenons que nous devons offrir à nos employés des ressources et des outils adéquats pour répondre à leurs besoins et atteindre les objectifs de l'organisation. Nous nous engageons à examiner et à améliorer nos services d'accommodement. Notre organisation continuera de soutenir les employés qui nécessitent des accommodements et s'engage à tout mettre en œuvre pour rendre ce processus plus clair et rapide. Pour ce faire, nous passerons en revue nos processus actuels, nous informerons les gestionnaires de leurs obligations en matière d'accommodement et nous créerons un milieu de travail où les employés se sentent à l'aise et sont en mesure de communiquer leurs besoins de façon ouverte et sécuritaire en sachant que l'organisation souhaite soutenir l'ensemble du personnel et l'aider à réussir. Nous veillerons à ce que notre budget annuel prévoie des sommes pour de l'équipement fonctionnel ou d'autres ressources liées aux accommodements en milieu de travail afin de lever tous les obstacles et répondre aux besoins du personnel.

Notre engagement envers la diversité et l'inclusion nous permettra de veiller à ce que toutes les personnes handicapées se sentent les bienvenues et bien soutenues chez Perimeter Aviation.

Technologies de l’information et des communications (TIC)

Notre société moderne mise sur la diffusion et la communication de l’information par voie numérique. Nous tenons à ce que tout le monde puisse accéder à notre contenu numérique et à nos produits et services de technologies de l’information et des communications et soit en mesure de les utiliser. Perimeter Aviation fera en sorte que l’accessibilité soit prise en compte dès le début de chaque projet.

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 :

- Site Web conforme au niveau AA des Règles pour l’accessibilité des contenus [WCAG] 2.1
- Adresse de courriel spécifique pour recevoir les préoccupations et les commentaires en matière d’accessibilité : barrierfree@perimeter.ca
- Ce plan d’accessibilité
- Une description claire du processus de rétroaction sur l’accessibilité, y compris les coordonnées de la personne-ressource

Situation future :
Page Web consacrée à l’accessibilité (conforme au niveau AA des WCAG 2.1) qui renferme les renseignements suivants :

- Tous les services offerts par Perimeter Aviation énumérés dans un langage clair et sous forme de pictogrammes
- Tous les formulaires requis, y compris l’information relative au REPRTA, dans des formats accessibles

Les personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole peuvent être confrontées à des obstacles à la communication lors de l’accès à nos services. Pour résoudre ce problème, nous offrons les services suivants :

- Nos téléphones publics offrent le TTY (mode téléscripteur)
- Le service Relais par téléscripteur de Bell (711)
- Nous acceptons les demandes d’emploi et les soumissions sur notre site Web; les formulaires papier sont fournis sur demande.
- Un service de radiomessagerie visuel aux points d’enregistrement et d’embarquement à notre terminal de Winnipeg

Situation future :

- Des aide-mémoire visuels comme des pictogrammes pour indiquer les besoins des passagers durant un déplacement. (2027)

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.

Chaque année, Manitoba Possible donne une formation en communication aux employés afin d'encourager des interactions efficaces avec les personnes handicapées ou aux prises avec des obstacles.

Approvisionnement en biens, en services et en installations

Pour respecter nos objectifs en matière d'accessibilité, il faut faire preuve de compréhension et de considération dans le processus d'approvisionnement.

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

- Nous solliciterons les commentaires de nos employés sur les difficultés internes auxquelles ils se heurtent en matière d'accès à l'équipement et aux services permettant d'éliminer les obstacles.
- À mesure que nous recevrons des commentaires à ce sujet, nous modifierons notre politique d'approvisionnement pour y inclure une liste de vérification des critères d'accessibilité à remplir pour l'achat de biens et de services.
- Nous élaborerons un cadre de formation pour toutes les personnes impliquées dans les processus d'approvisionnement. En consultant notre comité sur l'accessibilité ainsi que des groupes de défense des intérêts, nous donnerons aux employés des achats et de la chaîne d'approvisionnement une formation améliorée sur la sensibilisation aux obstacles. (En cours)
- Au besoin, nous consulterons le comité sur l'accessibilité pour approfondir la compréhension des répercussions des obstacles à l'achat de biens et de services.

Conception et prestation des programmes et des services

Nous nous engageons à évaluer et à créer des programmes et services pour éliminer les obstacles auxquels les personnes sont confrontées dans l'ensemble de notre réseau.

Pour ce faire, nous avons :

- Établi un comité sur l'accessibilité formé de groupes de défense des intérêts, d'instituts de recherche, d'employés et de membres de la collectivité confrontés à des obstacles, ainsi que de chefs de service pouvant opérer un changement.
- Consulté des personnes handicapées dans le cadre de l'élaboration ou de la révision des programmes et services. Nous utilisons un sondage public, publié deux fois par année dans les médias sociaux, afin de recevoir des commentaires.

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.

À cette fin, nous allons :

- Créer et mettre en œuvre des formulaires en formats accessibles normalisés afin que l'information officielle soit aussi accessible que possible. (En cours)
- Créer des plans de parcours individuels auprès de divers services connus sous le nom de Service d'accessibilité de Perimeter. (2027)
- Passer en revue les politiques des ressources humaines pour appuyer l'antidiscrimination, la tolérance et les services d'accommodement. (En cours)

Nous comprenons que la formation en accessibilité, en sensibilisation aux handicaps et en utilisation des appareils fonctionnels servant à surmonter les obstacles de tous les membres du personnel est essentielle à notre mandat. Nous respectons les exigences en vigueur du Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience (RFP). Nous avons conçu un plan de formation pour notre situation future afin de mieux aborder la sensibilisation aux handicaps et de bâtir un environnement sans obstacles.

Formation pertinente actuelle pour les employés et les sous-traitants :

L'OTC a conçu une formation, « Transports accessibles pour tous », qui consiste en 6 modules vidéo en ligne portant sur les sujets suivants :
Introduction

- Services disponibles aux voyageurs handicapés
- Les pratiques optimales pour la communication
- Aider un passager aveugle ou ayant une vision partielle
- Aider un passager malentendant, sourd ou ayant d'autres handicaps
- Les aides à la mobilité

Nous offrons aussi les formations suivantes :

- Une formation sur la mécanique corporelle adéquate pour le levage et les mouvements sécuritaires à tous les employés de première ligne.
- Les employés des services au sol qui participent au levage de passagers ont aussi droit à une formation pratique sur les méthodes de levage sécuritaires.
- Les agents de bord qui prêtent assistance aux passagers à bord suivent également une formation pratique spécifique afin de répondre aux besoins des passagers handicapés à bord d'un aéronef.

Nos procédures opérationnelles normalisées indiquent clairement que seuls les employés ayant reçu la formation complète peuvent offrir une assistance pratique et sécuritaire aux passagers handicapés.

Notre formation est donnée, documentée et suivie dans notre système de gestion de la formation.

Situation future – En plus des formations ci-dessus, notre programme de formation comprendra aussi :

- 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)
- Une formation sur la manutention d'un fauteuil roulant pour tous les employés qui ont un contact direct avec les passagers. (En cours)

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 :

- Assurer un service de radiomessagerie visuel au terminal de Winnipeg. (Mis en place en 2025)
- Collaborer avec nos partenaires d'exploitation en aéroport dans le Nord pour offrir un service de radiomessagerie visuel dans tous les terminaux. (En cours)
- Ajout de texte à contraste élevé et de texte en braille sur les panneaux de signalisation du terminal de Winnipeg en 2025 et collaboration continue avec des partenaires dans l'ensemble du réseau. (En cours)

Accès au site Web :

- Nous offrons un site Web conforme au niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus (WCAG) 2.1, ce qui comprend des vérifications ponctuelles de la conformité.

Embarquement et appareils fonctionnels :

- Poursuivre l'achat de rampes d'embarquement pour passagers afin de permettre l'embarquement des passagers dans la dignité dans l'ensemble de notre réseau. (Processus annuel jusqu'à terme)
- Effectuer l'inventaire et l'inspection des appareils fonctionnels actuels (fauteuils roulants, appareils de levage et dispositifs de glissières). L'achat d'appareils additionnels est en cours.
- Au besoin, élaborer, mettre en œuvre et maintenir un plan d'entretien préventif de tous les appareils fonctionnels utilisés pour les passagers, conformément aux directives du fabricant et aux pratiques exemplaires de l'industrie.
- Effectuer une vérification annuelle pour inspecter les appareils et remplacer ceux qui sont vétustes jusqu'à ce que tous les appareils fonctionnels soient en bon état.
- Améliorer la formation du personnel qui aide à l'embarquement des passagers ayant un handicap, tel qu'il est indiqué sous la section « Conception et prestation des programmes et des services » du présent plan.

Services aux terminaux :

- Poursuivre l'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.
- Accorder la priorité au déglaçage et au déneigement des allées extérieures.
- Effectuer une vérification (comprenant une rétroaction au besoin) pour s'assurer que toutes les portes intérieures sont de taille conforme pour permettre le passage facile des personnes en fauteuil roulant. (En cours)
- Effectuer une vérification (comprenant une rétroaction au besoin) pour s'assurer que toutes les portes intérieures accessibles au public sont munies d'un système d'ouverture automatique. (En cours)
- Toutes les portes intérieures accessibles au public sont munies d'un système d'ouverture automatique.

- Notre terminal nouvellement agrandi, situé au 626, chemin Ferry, est entièrement accessible; il a été évalué par des organismes de défense des droits et dépasse les exigences des règlements municipaux en matière d'accessibilité à Winnipeg.

Environnement bâti

Perimeter Aviation exploite deux types d'aéronefs vers 27 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.

Voici les services que nous offrons actuellement afin de créer un environnement bâti sans obstacles :

- Des places de stationnement accessibles dans les terrains de stationnement
- Des sièges accessibles sont désignés et disponibles dans les terminaux où nous exploitons des vols
- Un service de radiomessagerie visuel à notre terminal de Winnipeg
- Des voyants de file d'attente à nos comptoirs d'enregistrement situés dans le terminal de Winnipeg pour aider les personnes ayant une déficience auditive
- La synthèse texte-parole est offerte dans les zones d'enregistrement et d'embarquement de notre terminal de Winnipeg
- Une politique et des procédures en matière d'animaux d'assistance
- Des sièges accessibles à bord de tous nos aéronefs (appui-bras dans le modèle Dash 8; aucun appui-bras dans le modèle Metro)
- Des entrées accessibles dans les terminaux (entrée au niveau de la rue et accès à un ascenseur)
- Le transport en voiture-club et en navette pour passagers est offert pour conduire les passagers jusqu'à l'aéronef dans notre terminal à Winnipeg
- Des rampes pour passagers sont en place à Cross Lake, Garden Hill, Gods Lake Narrows, Norway House, Oxford House, Red Sucker Lake, St. Theresa Point, Thompson et Winnipeg
- Une classe de tarif spéciale est offerte aux passagers qui se rendent à un rendez-vous médical ainsi qu'aux personnes qui les accompagnent
- Un salon pour les aînés dans le nouveau terminal de Winnipeg, offrant des sièges plus confortables
- La hauteur des pèse-bagages à notre terminal de Winnipeg a été réglée pour les personnes qui doivent demeurer assises

Situation future :

- Poursuivre la défense des intérêts de notre clientèle en collaborant avec des parties provinciales pour intégrer un service de radiomessagerie visuel dans les terminaux que nous desservons. (En cours)
- Des rampes d'embarquement pour passagers dans tous les terminaux où nous exploitons des vols. (En cours jusqu'en 2030)
- Le comité sur l'accessibilité est à la recherche d'innovations soutenant une expérience de vol sans obstacle. (En cours jusqu'en 2030)
- 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 2030)
- Effectuer une vérification des obstacles à l'accès aux toilettes, s'il y a lieu. (En cours)

- Un plaidoyer continu pour l'ajout de sièges accessibles dans tous les terminaux de passagers que nous desservons, s'il y a lieu.
- 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. (2027)

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

En mettant en place un plan qui respecte les dispositions des règlements en matière d'accessibilité de l'OTC, Perimeter Aviation s'assure ainsi d'offrir des services de transport accessibles à tous, y compris les personnes handicapées. Ce plan nous aidera à devenir un transporteur aérien plus inclusif et équitable où tout le monde a un accès égal au transport.

- 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)

Perimeter Aviation SCS participe actuellement au groupe de travail de petites compagnies aériennes de l'Office des transports du Canada, chargé d'élaborer le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH). Nous nous conformons aux exigences de la partie VII du RTA par l'entremise de nos politiques et du présent plan d'accessibilité.

Commentaires et suivi

Établir un comité sur l'accessibilité chez Perimeter Aviation est une étape importante pour promouvoir l'inclusion et s'assurer que les besoins des personnes handicapées sont pris en compte. Le comité est composé, entre autres, de personnes handicapées et d'employés ayant vécu des obstacles en matière d'accessibilité. En rassemblant des personnes ayant vécu diverses expériences, le comité est en mesure de fournir des renseignements et des points de vue utiles pour aborder les enjeux en matière d'accessibilité de la manière la plus efficace. Le comité se réunira régulièrement pour passer en revue des plans et des projets et fournir des orientations sur les efforts déployés en matière d'accessibilité. Dorénavant, le comité devrait être impliqué dans la planification des projets pour formuler ses commentaires et ses conseils en matière d'accessibilité afin que toutes les voix soient entendues et pour offrir des solutions accessibles à tous.

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://instragram.com/perimeter_aviation

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

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)
- Institut de recherche KITE du Réseau universitaire de santé affilié à l'Université de Toronto
- 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 qualité et de la sécurité
- Le vice-président des personnes et de la culture
- Le vice-président des services commerciaux

Nous recueillons également les commentaires des passagers par l'entremise d'un sondage axé sur les obstacles rencontrés durant les déplacements dans notre réseau. Ces commentaires nous permettent de confirmer les obstacles identifiés et d'élaborer les mesures correctrices additionnelles requises afin d'améliorer l'accessibilité.

Évaluation et rapport

Perimeter Aviation évaluera le progrès en vue d'atteindre les objectifs indiqués dans ce plan d'accessibilité et présentera des rapports à cet effet. Les rapports d'étape seront soumis à l'Office des transports du Canada (OTC), conformément aux exigences du REPRTA. Une évaluation annuelle aura lieu et les mises à jour nécessaires seront apportées au plan.

Conclusion

Perimeter Aviation s'engage à améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées et à assurer un accès égal à nos services pour tous les usagers. Nous continuerons d'identifier et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité afin de veiller à ce que nos services soient accessibles à tous.