



Plan d'accessibilité 2023-2026



Renseignements généraux

Poste et nom de la personne désignée pour recevoir la rétroaction au nom de Nolinor:

- Yves Bergeron, Vice-President aux Opérations

Moyens par lesquels le public peut fournir de la rétroaction :

- En personne aux bureaux de Nolinor Aviation situés au 11600 Louis-Bisson, Mirabel, Canada J7N1G9
- Par courriel au accessibilité_accessibility@nolinor.com
- Par téléphone au 450-476-0018 ext.226 /1-888-505-7025 ext.226
- Par la poste au : Plan d'accessibilité, Nolinor Aviation, 11600 Louis-Bisson, Mirabel, Canada, J7N1G9

Le public peut demander le plan sur l'accessibilité ou la description du processus de rétroaction sur un autre support en communiquant avec la personne ci-haut mentionné. Nolinor s'engage à fournir un format alternatif 15 jours suivant la demande et 45 jours si la demande est pour une version en braille.

Nolinor Aviation peut également recevoir la rétroaction sur les plateformes de médias sociaux via Facebook, Twitter, Instagram ou autre et s'engage à faire un accusé-réception de toute demande faite via ces plateformes. Autrement, un accusé-réception sera fourni de la même manière que la demande de rétroaction a été reçue.

Nolinor Aviation accepte et prendra compte également de toute rétroaction anonyme faite en lien avec l'accessibilité.

Technologies de l'information et des communications

Nolinor mettra à jour son site web pour qu'il soit conforme aux normes WCAG 2.0 de niveau AA avant 2026.

Communications, autres que les technologies de l'information et des communications

Toutes les communications faites autrement qu'avec les technologies de l'information sont faites via notre personnel de service passager et notre personnel agents de bord. Ceux-ci

sont formés pour le transport accessible et doivent fournir un message clair dans un langage simple et prononcé assez lentement pour être facile à comprendre. Les messages sont répétés et l'usage des messages préenregistrés est priorisé. Les annonces sont offertes dans les 2 langues officielles et également via des médiums supplémentaires disponible à la demande du public. Nous offrons au public qui le demande des formats alternatifs de document imprimés pour les cartes de sécurité afin de réduire les obstacles des personnes ayant une déficience mais également d'autres supports avec des gros caractères, des supports audios et en braille.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Le processus d'acquisition de biens, de services et d'installations intègre l'accessibilité à titre de critère de sélection afin de s'adapter à notre clientèle et ainsi éliminer les obstacles pour les personnes handicapées lorsque cela est applicable.

Conception et prestation de programmes et de services

Actuellement, tous nos agents de service passager ainsi que nos agents de bord sont formés sur le transport accessible afin d'être en mesure d'offrir tous nos services de vol à toute personne incluant les personnes handicapées.

Une revue des procédures de service pour assurer une assistance personnalisée aux personnes handicapées sera faite avant 2026 et les procédures seront adaptées en fonction de cette évaluation.

Transport

Le transport des passagers en vue des vols est en parti contrôlé par Nolinor. Pour les vols en partance de Mirabel, nous avons adapté nos équipements et nos installations afin d'assurer le service à toute personne incluant les personnes handicapées. Pour les autres aéroports, nous devons utiliser les services existants et les installations en place. Nous nous engageons à ce que toute entente de service avec des tierces parties doit tenir compte de l'accessibilité pour tous.

Environnement bâti

Les salles d'attentes et les comptoirs de service ont été aménagés pour garantir l'accessibilité des passagers incluant les personnes handicapées.

Même s'il y en a actuellement de disponible à Mirabel, il a été suggéré dans la période de consultation d'intégrer davantage de rampe d'embarquement pour nos opérations. Nous allons prendre action sur cette recommandation avant 2026.

Également, nous nous engageons à respecter les normes d'accessibilité dans la conception future de toute installation.

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

Nolinor Aviation est définie comme un petit transporteur selon le Règlement sur le transport accessible aux personnes handicapées (RTAPH). Celui-ci est disponible sur le web à l'adresse suivante : <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2019-244/index.html>. Nous nous engageons à nous conformer aux règles qui nous sont applicables et à respecter toute exigence de la loi canadienne sur l'accessibilité applicable. Nous respectons également les Règlements sur le transport aérien, Partie VII – et les Règlements sur la formation du personnel pour l'assistance aux personnes handicapées.

Consultations

Dans le cadre de la production de ce plan, les 285 employés de la compagnie ont été sondés incluant les personnes handicapées durant la période du 15 au 25 janvier 2024. Le sondage visait à offrir la possibilité à tous de se prononcer sur les politiques, les programmes et les services actuellement en place et future de la compagnie. Nous avons reçu plusieurs suggestions qui ont été intégrés au présent plan. Il a été suggéré d'augmenter le nombre de rampe d'accès aux avions à Mirabel et de revoir les procédures de service d'assistance personnalisée aux personnes handicapées présentement en place. Ces 2 éléments ont été intégrés au présent plan.