

# Plan d'accessibilité et processus de rétroaction

---

ORIGINAL – 2024-05-17



## LISTE DES PAGES EFFICACES

Page	Révision	Date
1	Original	2024-05-17
2	Original	2024-05-17
3	Original	2024-05-17
4	Original	2024-05-17
5	Original	2024-05-17
6	Original	2024-05-17
7	Original	2024-05-17
8	Original	2024-05-17
9	Original	2024-05-17

## JOURNAL DE RÉVISION

Numéro de révision	Date de révision
Original	2024-05-17

## Contenu

<b>LISTE DES PAGES EFFICACES .....</b>	<b>2</b>
<b>JOURNAL DE RÉVISION .....</b>	<b>2</b>
<b>1 INTRODUCTION .....</b>	<b>4</b>
<b>2 TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC) .....</b>	<b>4</b>
<b>3 COMMUNICATION, AUTRE QUE LES TIC .....</b>	<b>6</b>
<b>4 ACQUISITION DE BIENS, SERVICES ET INSTALLATIONS .....</b>	<b>7</b>
<b>5 CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES .....</b>	<b>7</b>
<b>6 TRANSPORT .....</b>	<b>8</b>
<b>7 L'ENVIRONNEMENT BÂTI .....</b>	<b>8</b>
<b>8 DISPOSITIONS DES RÈGLEMENTS RELATIFS À L'ACCESSIBILITÉ DE L'OTC .....</b>	<b>8</b>
<b>9 CONSULTATIONS/ENQUÊTES .....</b>	<b>9</b>

## 1 INTRODUCTION

Chrono Aviation et ses filiales, Chrono Jet Inc. et LUX FBO, désormais simplement appelées Chrono Aviation par souci de simplicité, sont fermement convaincues que chaque individu, quelles que soient ses capacités ou ses besoins, devrait avoir un accès fluide au transport aérien. Cet engagement envers l'accessibilité est démontré à travers notre plan d'accessibilité. Pour des informations détaillées sur les services d'accessibilité de Chrono Aviation, veuillez visiter notre site Web à l'adresse [www.chronoaviation.com](http://www.chronoaviation.com).

### 1.1 Commentaires ou demandes

Nous apprécions les commentaires sur nos efforts en matière d'accessibilité et vous encourageons à nous contacter si vous avez besoin de notre plan d'accessibilité ou de notre processus de rétroaction dans un format alternatif. De plus, si vous avez des demandes spécifiques d'hébergement, n'hésitez pas à nous contacter.

### 1.2 Contactez-nous

Pour fournir des commentaires ou demander des aménagements, veuillez nous contacter via les méthodes suivantes :

Personne-ressource désignée	Adresse postale	Téléphone	E-mail
Serge Bernier Coordonnateur de la santé et de la sécurité au travail	706 A 7e avenue de l'aéroport Aéroport Jean-Lesage de Québec Québec, QC G2G 2T6	418-529-4444	sbernier@chronoaviation.com

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

Cette section décrit les politiques, programmes, pratiques et services de Chrono Aviation conçus pour identifier, supprimer et prévenir les obstacles dans le domaine des TIC.

### 2.1 Systèmes de réservation

#### 2.1.1 En ligne

Le système de réservation en ligne de Chrono Aviation est bien plus qu'une simple plateforme de réservation ; il s'agit d'un outil complet conçu pour fournir aux voyageurs toutes les informations essentielles sur l'itinéraire dont ils ont besoin, à portée de main. En naviguant de manière transparente dans le processus de réservation, les clients se voient présenter une interface conviviale qui les guide dans la saisie des détails et des préférences de leur voyage.

Une fois terminé, le système génère un itinéraire sur mesure, détaillant des informations cruciales telles que les heures de départ et d'arrivée, les numéros de vol, l'attribution des portes et des modules complémentaires facultatifs tels que la sélection des sièges et les repas à bord. Cet itinéraire complet garantit que les voyageurs sont bien préparés et informés à chaque étape du processus. De plus, le système offre flexibilité et commodité, permettant aux clients de modifier facilement leur itinéraire et de recevoir des mises à jour et des notifications en temps réel, garantissant ainsi une expérience de voyage fluide et sans stress du début à la fin.

#### 2.1.2 Téléphone

Les réservations avec Chrono Aviation dépassent les limites de notre plateforme en ligne ; nous offrons également la commodité de réserver via notre système de réservation par téléphone. D'un simple appel, les voyageurs peuvent entrer en contact avec notre équipe dédiée de spécialistes de la réservation qui s'engagent à fournir une assistance et des conseils personnalisés tout au long du processus de réservation. Qu'il s'agisse de sélectionner l'itinéraire de vol idéal, d'obtenir la disposition des sièges préférée ou de répondre à toute demande spéciale, nos représentants compétents sont équipés pour garantir que chaque aspect de la réservation répond aux besoins et aux préférences du voyageur.

### **2.1.3 En personne**

Pour les voyageurs qui préfèrent la familiarité et la commodité d'une assistance en personne, Chrono Aviation étend la possibilité d'effectuer des réservations directement à l'aéroport avec l'aide de nos représentants dédiés du service client des compagnies aériennes. Situés dans nos terminaux aéroportuaires, ces professionnels compétents et sympathiques sont prêts à aider les voyageurs avec tous leurs besoins de réservation.

## **2.2 Annonces**

Afin de garantir que tous les passagers restent bien informés tout au long de leur expérience de voyage, Chrono Aviation s'engage à faire des annonces en temps opportun concernant les détails essentiels du vol tels que les heures de départ, l'emplacement des portes d'embarquement et tout retard potentiel. Ces annonces constituent des mises à jour vitales pour tenir les passagers au courant des dernières informations, leur permettant ainsi de planifier et d'ajuster leurs horaires en conséquence.

Reconnaissant qu'une communication efficace est primordiale pour tous les voyageurs, y compris ceux qui peuvent être malentendants ou confrontés à des barrières linguistiques, nos agents dédiés sont facilement disponibles pour fournir une assistance personnalisée. Les passagers qui ont besoin d'une assistance ou de précisions supplémentaires sont encouragés à contacter nos agents, qui sont formés pour répondre à divers besoins et veiller à ce que chaque passager reçoive les informations nécessaires de manière claire et accessible.

## **2.3 Site web**

### **2.3.1 Facilité d'utilisation**

Chrono Aviation reconnaît que les individus peuvent utiliser des technologies adaptatives pour naviguer dans le paysage numérique, et il est de notre responsabilité de répondre efficacement à leurs besoins. En mettant en œuvre les meilleures pratiques en matière de normes d'accessibilité Web, telles que des structures de navigation claires, du texte alternatif pour les images et des interfaces conviviales pour le clavier, nous visons à créer un environnement en ligne intuitif et sans obstacle. De plus, nous restons vigilants dans l'évaluation et l'amélioration continue des fonctionnalités d'accessibilité de notre site Web afin de garantir que chaque visiteur, quelles que soient ses capacités ou ses technologies d'assistance, puisse interagir de manière transparente avec notre contenu.

### **2.3.2 Informations disponibles**

Chrono Aviation s'engage à faire preuve de transparence et de responsabilité dans ses efforts en matière d'accessibilité. Dans le cadre de cet engagement, nous publierons notre plan d'accessibilité sur notre site Web.

### 3 COMMUNICATION, AUTRE QUE LES TIC

Cette section décrit l'approche de Chrono Aviation pour communiquer des informations importantes à l'aide de méthodes non TIC (technologies de l'information et de la communication), garantissant l'accessibilité à tous les passagers quel que soit leur accès à la technologie numérique. Les méthodes non TIC englobent une variété de canaux de communication traditionnels qui ne dépendent pas des appareils numériques ni de la connectivité Internet. Chrono Aviation reconnaît l'importance de garantir que les passagers puissent accéder aux informations essentielles par des moyens alternatifs, en particulier ceux qui peuvent avoir un accès limité à la technologie ou rencontrer des obstacles dans l'utilisation des plateformes numériques.

#### 3.1 Communications

Chrono Aviation s'engage à garantir que tout le personnel qui interagit avec les passagers dans le cadre de leurs fonctions reçoive une formation et soit capable de reconnaître :

1. La nature du handicap d'une personne ;
2. Si une personne utilise un appareil fonctionnel pour l'aider à entendre, voir ou communiquer ; et,
3. S'il existe des méthodes de communication qui peuvent être utilisées par une personne ou qui peuvent faciliter la communication avec une personne, comme un système de communication augmenté ou alternatif, la langue des signes ou un langage clair, concis et simple ;
4. Rechercher des informations auprès d'une personne concernant sa méthode d'assistance préférée lors de la fourniture d'une assistance physique ;
5. Entamer une conversation avec une personne si elle identifie la nature de son handicap lors de la réservation, dans le but d'identifier ses besoins par rapport à son handicap et les services proposés par Chrono Aviation par rapport à ces besoins ; et
6. Décrire, sur demande, les services que Chrono Aviation peut fournir aux personnes, ainsi que les éventuelles conditions relatives à ces services.

#### 3.2 Déficiences visuelles ou auditives

Chrono Aviation a la responsabilité de garantir que les personnes ayant une déficience visuelle ou auditive puissent accéder aux informations accessibles au public sur nos services ou installations, y compris les équipements, dans des formats accessibles à ces voyageurs. Cela implique de fournir des informations dans des formats alternatifs aux côtés des formats imprimés et vidéo conventionnels, tels que :

1. Formats électroniques accessibles
2. Gros caractères
3. Formats audio
4. Braille
5. Fournir des informations avec des phrases claires et courtes et éviter de parler trop vite
6. Divisez les instructions en petites parties
7. Demandez à la personne si elle souhaite des informations clés par écrit
8. Envisagez de déménager dans un endroit calme ou privé, surtout si vous vous trouvez dans un espace public avec de nombreuses distractions

### 3.3 Carte des caractéristiques de sécurité

Chrono Aviation s'engage pour la sécurité et le bien-être de tous les passagers, y compris ceux ayant une déficience visuelle. Pour garantir que chaque voyageur puisse accéder aux informations vitales en matière de sécurité, des cartes de sécurité spécialement conçues pour les personnes malvoyantes sont mises à disposition sur tous nos vols. Ces cartes sont équipées de marquages tactiles, de texte en braille et de visuels clairs et contrastés pour transmettre efficacement les consignes de sécurité essentielles.

## 4 ACHATS DE BIENS, SERVICES ET INSTALLATIONS

La Loi canadienne sur l'accessibilité impose des considérations d'accessibilité dans les processus d'approvisionnement, englobant la fourniture de biens, de services et d'installations. Cela implique d'incorporer des fonctionnalités d'accessibilité le cas échéant, telles que des technologies, des matériaux et des équipements accessibles.

### 4.1 Processus d'approvisionnement

Dans le cadre de notre engagement en faveur de l'inclusivité, Chrono Aviation intégrera l'accessibilité comme critère clé dans notre processus d'approvisionnement. Lors de l'évaluation des biens et services qui seront utilisés par ou aideront les personnes handicapées, l'accessibilité est considérée comme une priorité absolue. Nous évaluons méticuleusement des facteurs tels que la convivialité, la disponibilité de formats alternatifs ou de technologies d'assistance et le respect des normes d'accessibilité pertinentes. En donnant la priorité à l'accessibilité dans nos décisions d'approvisionnement, nous garantissons que nos offres sont inclusives et accessibles à tous les passagers. Cette approche proactive améliore non seulement l'expérience client globale, mais reflète également notre engagement à créer un environnement où chacun se sent valorisé.

## 5 CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES

Chrono Aviation, en tant que fournisseur de services de transport, s'engage à prendre activement en compte les besoins d'accessibilité dans toutes les facettes de ses services et programmes. Chrono Aviation prendra des mesures proactives pour anticiper et répondre aux exigences d'accessibilité à chaque étape du parcours client, de la réservation au débarquement.

### 5.1 Consultations

Dans notre engagement envers des mesures d'accessibilité proactives, Chrono Aviation reconnaît la perspective inestimable qu'apportent les consultations avec les personnes handicapées. En nous engageant activement auprès de cette communauté, nous visons à identifier et à traiter de manière exhaustive tous les aspects pouvant avoir un impact sur le parcours d'un client. Ces consultations constituent un moyen essentiel pour garantir que nos services et installations répondent aux divers besoins de tous les passagers, quels que soient leurs capacités ou leurs handicaps.

### 5.2 Formation sur l'accessibilité

Chrono Aviation se consacre à revoir et à améliorer toutes les formations dispensées aux employés qui interagissent directement avec nos passagers afin de s'assurer qu'elles respectent les normes d'accessibilité. Nous comprenons

l'importance cruciale de doter notre personnel de première ligne des connaissances et des compétences nécessaires pour soutenir efficacement les passagers ayant des besoins divers.

## 6 TRANSPORT

Chrono Aviation s'engage à garantir que tous les aspects de l'expérience de voyage de nos passagers soient accessibles et inclusifs, y compris le transport terrestre depuis le terminal. Lorsque nous concluons des accords ou des arrangements avec des fournisseurs de services de transport terrestre, nous accordons la priorité à l'accessibilité aux personnes handicapées. Cet engagement s'étend à différents modes de transport, tels que les taxis, les limousines, les bus ou les véhicules de location.

## 7 L'ENVIRONNEMENT BÂTI

Chrono Aviation, opérant à partir des terminaux LUX FBO de l'aéroport de Montréal Saint-Hubert et de Québec, a conçu ses installations pour éliminer les barrières d'accessibilité. Cette initiative est conforme aux exigences du plan d'accessibilité de l'Office des transports du Canada (OTC) pour les compagnies aériennes, qui exigent que les services de transport soient accessibles à tous les passagers, y compris ceux handicapés.

Les caractéristiques de conception du terminal LUX FBO incluent un parking au rez-de-chaussée et un accès au terminal, garantissant que toutes les installations sont facilement accessibles sans avoir besoin d'escaliers ou d'ascenseurs. Ceci est particulièrement bénéfique pour les passagers ayant des problèmes de mobilité, car cela élimine les obstacles potentiels qui pourraient entraver leur accès à nos services aériens.

De plus, Chrono Aviation propose des fauteuils roulants sur tous les sites qu'elle dessert et fournit des chaises spécialisées conçues pour l'embarquement et le débarquement. Ceci est non seulement conforme aux exigences du CTA, mais démontre également l'engagement de Chrono Aviation à accueillir des passagers ayant différents niveaux de mobilité. En garantissant la disponibilité de fauteuils roulants, Chrono Aviation améliore l'expérience de voyage des passagers ayant besoin d'assistance, facilitant ainsi un voyage plus fluide et plus confortable du terminal à l'avion.

Dans l'ensemble, l'approche de Chrono Aviation en matière de conception de ses installations et de fourniture des aides à la mobilité nécessaires s'aligne sur les objectifs plus larges des exigences d'accessibilité du CTA. Cet engagement contribue à garantir que tous les passagers, quelles que soient leurs capacités physiques, puissent bénéficier d'un accès fluide au transport aérien, reflétant l'engagement de la compagnie aérienne en faveur de l'inclusivité et de l'égalité d'accès pour tous les voyageurs.

## 8 DISPOSITIONS DU RÈGLEMENT RELATIF À L'ACCESSIBILITÉ DE L'OTC

En vertu du Règlement sur la planification et la déclaration des transports accessibles (ATPRR), Chrono Aviation est considéré comme un fournisseur de services de transport (TSP) de classe 3. L'ATPRR s'applique aux FST qui opèrent sur le réseau de transport fédéral et sont tenus de se conformer à toute disposition des règlements pris en vertu du paragraphe 170(1) de la Loi sur les transports au Canada (c'est-à-dire tout règlement lié à l'accessibilité de l'OTC), notamment :

- Le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (ATPDR);

- Partie VII du Règlement sur le transport aérien (RTA); et,
- la formation du personnel pour l'aide aux personnes handicapées (RPT).

Chrono Aviation publiera un rapport d'avancement pour chacune des deux années suivantes, ainsi qu'un plan d'accessibilité actualisé d'ici le 1er juin 2027. Le cycle de reporting serait le suivant :

- 1er juin 2024 – Plan d'accessibilité initial
- 1er juin 2025 – Rapport d'étape
- 1er juin 2026 – Rapport d'étape
- 1er juin 2027 – Plan d'accessibilité mis à jour

## 9 CONSULTATIONS/ENQUÊTES

Chrono Aviation mettra en place un comité consultatif au sein de son service de santé et sécurité au travail pour élaborer un plan d'accessibilité adapté aux besoins des passagers handicapés. Ce comité consultatif répondra également aux préoccupations soulevées par les voyageurs handicapés et mènera des enquêtes pour s'assurer de recueillir directement les commentaires des passagers concernant les expériences de voyage pour raisons médicales.

Le comité peut également collaborer avec des organisations de défense des droits des personnes handicapées pour obtenir des informations, des commentaires et des conseils précieux sur les exigences légales, les meilleures pratiques et les tendances émergentes en matière d'accessibilité, garantissant ainsi l'alignement avec les normes de l'industrie et les attentes réglementaires.

En intégrant les commentaires, enquêtes et consultations, Chrono Aviation vise à améliorer l'accessibilité de ses programmes et services tout en favorisant une culture d'inclusion et de respect au sein de l'industrie du transport, en plaidant pour des changements systémiques et en promouvant l'accessibilité dans l'ensemble du secteur.