

# Plan D'accessibilité et Processus de Rétroaction

---

RÉVISION 1 – 18-07-2024



## LISTE DES PAGES EN VIGUEUR

Page	Révision	Date
1	1	18-07-2024
2	1	18-07-2024
3	Originale	17-05-2024
4	1	18-07-2024
5	Originale	17-05-2024
6	Originale	17-05-2024
7	Originale	17-05-2024
8	1	18-07-2024
9	Originale	17-05-2024
10	1	18-07-2024
11	1	18-07-2024

## JOURNAL DE RÉVISION

Révision n°	Date de révision
Originale	17-05-2024
1	18-07-2024

## Contenu

<b>LISTE DES PAGES EN VIGUEUR .....</b>	<b>2</b>
<b>JOURNAL DE RÉVISION .....</b>	<b>2</b>
<b>1 GÉNÉRAL .....</b>	<b>4</b>
<b>2 TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC) .....</b>	<b>4</b>
<b>3 COMMUNICATION, AUTRES QUE LES TIC .....</b>	<b>6</b>
<b>4 ACHAT DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS .....</b>	<b>7</b>
<b>5 CONCEPTION ET MISE EN ŒUVRE DE PROGRAMMES ET DE SERVICES .....</b>	<b>7</b>
<b>6 TRANSPORT .....</b>	<b>8</b>
<b>7 INFRASTRUCTURE ET ENVIRONNEMENT CONSTRUIT .....</b>	<b>8</b>
<b>8 DISPOSITIONS DES RÈGLEMENTS DE L'OTC EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ .....</b>	<b>9</b>
<b>9 CONSULTATIONS .....</b>	<b>9</b>

# 1 GÉNÉRAL

Chrono Aviation et ses filiales, Chrono Jet Inc. et LUX FBO, ci-après dénommées simplement Chrono Aviation par souci de simplicité, croient fermement que chaque individu, quelles que soient ses capacités ou ses besoins, devrait avoir un accès sans faille au transport aérien. Cet engagement en matière d'accessibilité se reflète dans 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 sommes ouverts à vos 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 commentaires dans un format alternatif. Vous pouvez donner votre avis de manière anonyme ou en indiquant votre nom—à vous de choisir. Les commentaires reçus seront traités et une réponse sera fournie de la même manière qu'ils ont été soumis. Si vous avez des demandes spécifiques d'accommodement, n'hésitez pas à nous contacter directement.

Vous pouvez soumettre votre avis en visitant ce lien : <https://avionchrono.com/retroaction/transmettre.php?lang=fr>

## 1.2 Contactez-nous

Pour nous faire part de vos commentaires ou demander des aménagements, veuillez nous contacter selon les méthodes suivantes :

Personne de contact 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	<a href="mailto:tickets@chronoaviation.com">tickets@chronoaviation.com</a> <a href="mailto:info@chronoaviation.com">info@chronoaviation.com</a> <a href="mailto:sbernier@chronoaviation.com">sbernier@chronoaviation.com</a>

# 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, éliminer et prévenir les obstacles dans les 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. C'est un outil complet conçu pour fournir aux voyageurs toutes les informations essentielles sur leur itinéraire à portée de main. En naviguant de manière fluide tout au long du processus de réservation, les clients se voient proposer 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 personnalisé, détaillant les informations cruciales telles que les heures de départ et d'arrivée, les numéros de vol, les attributions de porte et les options complémentaires telles 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 voyage. 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 vont au-delà des 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 des réservations 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 des sièges préférés ou de répondre à des demandes spéciales, nos représentants compétents sont équipés pour s'assurer 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 offre la possibilité d'effectuer des réservations directement à l'aéroport avec l'aide de nos représentants du service client dédiés aux compagnies aériennes. Situés dans nos terminaux d'aéroport, ces professionnels compétents et sympathiques sont prêts à aider les voyageurs avec tous leurs besoins de réservation.

## 2.2 Annonces

Afin de s'assurer que tous les passagers restent bien informés tout au long de leur voyage, Chrono Aviation s'engage à diffuser en temps opportun des annonces concernant les détails essentiels du vol, tels que les heures de départ, les emplacements des portes d'embarquement et les éventuels retards. Ces annonces servent de mises à jour essentielles pour tenir les passagers au courant des dernières informations, leur permettant 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 disponibles pour fournir une assistance personnalisée. Les passagers qui ont besoin d'une assistance ou d'éclaircissements supplémentaires sont encouragés à contacter nos agents, qui sont formés pour répondre à divers besoins et s'assurer que chaque passager reçoit 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 continues des fonctionnalités d'accessibilité de notre site Web pour garantir que chaque visiteur, quelles que soient ses capacités ou ses technologies d'assistance, puisse interagir avec notre contenu en toute transparence.

### 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, AUTRES 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 d'appareils numériques ou d'une connexion Internet. Chrono Aviation reconnaît l'importance de veiller à ce que les passagers puissent accéder aux informations essentielles par d'autres moyens, en particulier ceux qui peuvent avoir un accès limité à la technologie ou qui sont confrontés à des obstacles dans l'utilisation des plateformes numériques.

### 3.1 Communications

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

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

### 3.2 Déficiences visuelles ou auditives

Chrono Aviation a la responsabilité de veiller à ce que les personnes malvoyantes ou malentendantes puissent accéder aux informations accessibles au public sur nos services ou nos installations, y compris les équipements, dans des formats accessibles à ces voyageurs. Cela implique de fournir des informations dans des formats alternatifs aux formats imprimés et vidéo conventionnels, tels que :

1. Formats électroniques accessibles
2. Gros caractères
3. Formats audios
4. Braille
5. Fournir des informations dans 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 vous déplacer vers 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 à assurer 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 de sécurité essentielles, des cartes de sécurité spécialement conçues pour les personnes ayant une déficience visuelle sont mises à disposition sur tous nos vols. Ces cartes sont équipées de marquages tactiles, de texte en braille et de visuels clairs et à contraste élevé pour transmettre efficacement les instructions de sécurité essentielles.

## 4 ACHAT DE BIENS, DE SERVICES ET D'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'intégrer des caractéristiques d'accessibilité, le cas échéant, comme des technologies, des matériaux et des commodités accessibles.

### 4.1 Processus d'approvisionnement

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

## 5 CONCEPTION ET MISE EN ŒUVRE DE PROGRAMMES ET DE SERVICES

Chrono Aviation, en tant que fournisseur de services de transport, s'engage à prendre en compte activement les besoins en matière 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 le cadre de notre engagement envers des mesures proactives d'accessibilité, Chrono Aviation reconnaît l'apport précieux des consultations avec les personnes handicapées. En collaborant activement avec cette communauté, nous visons à identifier et à traiter de manière exhaustive tous les aspects qui peuvent avoir une incidence sur le parcours d'un client. Ces consultations constituent un moyen essentiel de garantir que nos services et nos installations répondent aux divers besoins de tous les passagers, quelles que soient leurs capacités ou leurs handicaps.

## 5.2 Formation sur l'accessibilité

Chrono Aviation s'engage à revoir et à améliorer toutes les formations offertes aux employés qui interagissent directement avec nos passagers afin de s'assurer qu'elles répondent aux 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 ce que tous les aspects de l'expérience de voyage de ses passagers soient accessibles et inclusifs, y compris le transport terrestre depuis le terminal. Lors de la conclusion d'accords ou d'arrangements avec des fournisseurs de services de transport terrestre, nous accordons la priorité à l'accessibilité pour les personnes handicapées. Cet engagement s'étend à divers modes de transport, tels que les taxis, les limousines, les autobus ou les véhicules de location.

## 7 INFRASTRUCTURE ET ENVIRONNEMENT CONSTRUIT

Chrono Aviation, qui opère à partir des terminaux LUX FBO de l'aéroport de Montréal Saint-Hubert et de celui de Québec, a conçu ses installations de manière à éliminer les obstacles à l'accessibilité. Cette initiative est conforme aux exigences du plan d'accessibilité de l'Office des transports du Canada (OTC) pour les compagnies aériennes, qui stipule que les services de transport doivent être accessibles à tous les passagers, y compris les personnes handicapées.

Les caractéristiques de conception du terminal FBO LUX comprennent 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. Cela est particulièrement avantageux pour les passagers à mobilité réduite, car cela élimine les obstacles potentiels qui pourraient entraver leur accès à nos services aériens.

De plus, Chrono Aviation offre des fauteuils roulants à tous les endroits qu'elle dessert et fournit des chaises spécialisées conçues pour l'embarquement et le débarquement. Cela est non seulement conforme aux exigences de la OTC, mais démontre également l'engagement de Chrono Aviation à accueillir les passagers ayant différents niveaux de mobilité. En s'assurant que des fauteuils roulants sont facilement disponibles, Chrono Aviation améliore l'expérience de voyage des passagers qui ont besoin d'assistance, facilitant un trajet 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 de la OTC. 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'inclusion et de l'égalité d'accès pour tous les voyageurs.

## 8 DISPOSITIONS DES RÈGLEMENTS DE L'OTC EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

En vertu du Règlement sur la planification et l'établissement de rapports en matière de transport accessible (RPTA), Chrono Aviation est considérée comme un fournisseur de services de transport (FST) de classe 3. Le RRTPA s'applique aux FST qui exercent leurs activités dans le réseau de transport fédéral et qui 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.-à-d. tout règlement de la LTC relatif à l'accessibilité), notamment :

- Partie VII du Règlement sur les transports aériens (RTA); et,
- la formation du personnel chargé de l'assistance aux personnes handicapées (PTR).

Chrono Aviation publiera un rapport d'étape pour chacune des deux années suivantes, ainsi qu'un plan d'accessibilité mis à jour d'ici le 1er juin 2027. Le cycle de rapport 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 – Mise à jour du plan d'accessibilité

## 9 CONSULTATIONS

### 9.1 Méthode de Consultation

#### 9.1.1 Entretiens via Microsoft Teams et par Téléphone

- **Modalités** : Des entretiens ont été réalisés à la fois en ligne, via Microsoft Teams, et par téléphone. Ces entretiens ont été menés de manière individuelle et en groupe pour obtenir une vue d'ensemble diversifiée des expériences et des besoins des personnes en situation de handicap.
- **Participants** : Les entretiens ont impliqué des personnes ayant des handicaps moteurs, visuels et cognitifs.

#### 9.1.2 Questionnaires soumis :

- **Conception** : Des questionnaires ont été spécialement conçus pour explorer les difficultés spécifiques rencontrées par les personnes en situation de handicap. Les questionnaires ont été distribués aux mêmes groupes cibles : personnes ayant des handicaps moteurs, visuels et cognitifs. Les réponses ont été analysées pour identifier les problèmes récurrents et les besoins non satisfaits.

### 9.1.3 Questionnaires Adressées :

#### 1. Accessibilité Physique :

- **Questions** : Quels obstacles physiques rencontrez-vous dans nos installations ? Avez-vous rencontré des problèmes avec les rampes d'accès ou l'espace pour les fauteuils roulants ?
- **Réponses** :
  - Rampes d'accès en mauvais état, nécessitant des réparations ou des améliorations.
  - Espaces insuffisants pour manœuvrer les fauteuils roulants, rendant l'accès difficile dans certaines zones.

#### 2. Équipements Adaptés :

- **Questions** : Les équipements disponibles répondent-ils à vos besoins ? Quels équipements adaptés manquent ?
- **Réponses** :
  - Manque d'équipements adaptés dans les espaces publics, affectant le confort et l'autonomie des utilisateurs.

#### 3. Signalisations et Orientation :

- **Questions** : Comment évaluez-vous la signalisation et la facilité de repérage ?
- **Réponses** :
  - Difficulté à se repérer en raison d'un manque de signalisation claire et intuitive, compliquant la navigation dans les lieux.

#### 4. Procédures de Réservation et d'Enregistrement :

- **Questions** : Les procédures de réservation et d'enregistrement sont-elles adaptées à vos besoins ? Quels aspects sont particulièrement difficiles ?
- **Réponses** :
  - Procédures de réservation et d'enregistrement jugées compliquées, avec des difficultés particulières dans la compréhension et la gestion des réservations.

#### 5. Formation et Sensibilisation du Personnel :

- **Questions** : Comment évaluez-vous la formation et la sensibilisation du personnel en matière d'accessibilité ?
- **Réponses** :
  - Manque de formation spécifique du personnel, avec une sensibilisation insuffisante aux besoins particuliers des clients handicapés.

#### **9.1.4 Résultat et Adaptation du Plan d'Accessibilité Suite à la Consultation :**

La consultation de septembre 2024, nous a permis de valider plusieurs aspects essentiels concernant les besoins des personnes en situation de handicap. Grâce aux retours obtenus, nous avons pu améliorer de manière significative notre plan d'accessibilité. En collaboration avec divers organismes spécialisés, tels qu'Adapte ta vie et Kéroul Québec (Partenaire pour des Découvertes Accessibles, un organisme provincial), nous avons pu mieux répondre aux besoins identifiés et évaluer la valeur inestimable des informations recueillies.

#### **9.1.5 Conclusion :**

Chrono Aviation s'engage à organiser régulièrement des consultations au sein de notre sous-comité consultatif permanent, composé de personnes ayant des incapacités motrices, cognitives, visuelles ou autres, et possédant diverses expériences. Ce sous-comité fait partie intégrante du comité de santé et sécurité au travail (SST) et du comité de santé et sécurité au travail aéronautique (SSTA). Ces consultations sont essentielles pour garantir que nos services et installations soient inclusifs et répondent aux besoins divers de tous les passagers, quelles que soient leurs capacités ou leurs limitations.