

Rapport d'étape sur l'accessibilité

RÉVISION 1 – 10-09-2025



LISTE DES PAGES EN VIGUEUR

Page	Révision	Date
1	Révision 1	10-09-2025
2	Révision 1	10-09-2025
3	Révision 1	10-09-2025
4	Révision 1	10-09-2025
5	Révision 1	10-09-2025
6	Révision 1	10-09-2025
7	Révision 1	10-09-2025
8	Révision 1	10-09-2025

JOURNAL DE RÉVISION

Révision No	Date de révision
Originale	01-06-2025
Révision 1	10-09-2025

Justification de la révision 1 : Le manuel a été revu et entièrement remanié afin de répondre aux exigences de l'Office des transports du Canada (OTC).

TABLE DES MATIERES

LISTE DES PAGES EN VIGUEUR	2
JOURNAL DE RÉVISION	2
RAPPORT D'ETAPE	4
CONTEXTE.....	4
RENSEIGNEMENTS GENERAUX	4
<i>Personne désignée.....</i>	4
<i>Précision sur la rétroaction</i>	4
TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC).....	5
<i>Progrès réalisés et changement</i>	5
COMMUNICATIONS, AUTRES QUE LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS.....	5
<i>Progrès réalisés et changement</i>	5
<i>Communication Inclusive</i>	5
<i>Conception et prestation de programmes et de services.....</i>	5
<i>Afin de mieux répondre à leurs besoins.....</i>	6
<i>Approvisionnement et biens, services et installations</i>	6
<i>Transport.....</i>	6
<i>Environnement bâti</i>	6
<i>Disposition des règlements relatifs à l'accessibilité de l'office des transports du Canada (OTC).....</i>	7
<i>Consultations.....</i>	7
<i>Conclusion.....</i>	8

Rapport d'étape

Contexte

Chrono Aviation et ses filiales, Chrono Jet Inc. ainsi que ses fournisseurs de services, notamment LUX FBO — désignés collectivement dans ce document sous le nom de Chrono Aviation pour des raisons de simplicité — croient fermement que chaque individu, quelles que soient ses capacités ou ses besoins, devrait avoir un accès sans obstacle au transport aérien.

Pour obtenir des renseignements détaillés sur les services d'accessibilité offerts par Chrono Aviation, veuillez consulter notre site Web à l'adresse suivante : www.chronoaviation.com.

Renseignements généraux

Personne désignée

Personne désignée pour recevoir les commentaires ou les demandes de rétroaction est :

Serge Bernier
Coordonnateur SST & SSTA Santé et sécurité au travail & Aviation
706 A 7e Airport Avenue Québec Jean-Lesage Airport
Québec Canada, G2G 2T6
Tel : 418-529-4444 Ext 1060
info@chronoaviation.com
sbernier@chronoaviation.com

Le public peut soumettre ses commentaires (rétroaction) et ou suggestions et demander une copie du Plan sur l'accessibilité, le processus de rétroaction ou le rapport d'étape. Sur demande, une copie de l'un ou l'autre de ces documents peut être fournie.

Selon la préférence de la personne, les documents seront transmis soit par la poste, par courriel en format PDF, ou encore sur demande par téléphone au 418-529-4444, poste 1060. Les coordonnées complètes figurent ci-dessus, sous le titre « Personne désignée »

Précision sur la rétroaction

Le processus de rétroaction permet au public de formuler des commentaires, suggestions ou préoccupations concernant le plan sur l'accessibilité ou sa mise en œuvre. Les rétroactions reçues sont examinées de manière confidentielle et utilisées pour améliorer continuellement nos pratiques en matière d'accessibilité.

Les personnes peuvent soumettre leurs rétroactions :

- *Par courriel,*
- *Par téléphone*
- *Par la poste*
- *En personne (sur rendez-vous)*

Les coordonnées complètes se trouvent dans la section **Personne désignée**.

Une réponse est généralement transmise dans un délai de 10 jour ouvrable, sauf indication contraire.

Note : Depuis la publication du plan d'accessibilité de de Chrono Aviation, aucune rétroaction na été reçus pour le moment.

Technologies de l'information et de la communication (TIC)

Progrès réalisés et changement

- Des **cartes en braille** ont été acquises afin de décrire le nouvel environnement de la cabine du B737-800 et ont été mises en place à bord, dans le but d'améliorer l'accessibilité pour les passagers ayant une **déficience visuelle**.
- A titre Dans le cadre de l'amélioration de nos pratiques, des **formations récurrentes** ont été mises en place, notamment dans le cadre du **programme de formation en matière de sûreté, de transfert et de communication**.
- Ces formations ont pour objectif de **renforcer la qualité des interactions** entre les membres d'équipage et les passagers, en particulier ceux ayant des besoins spécifiques, tels que les personnes vivant avec une **déficience visuelle**.

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

Progrès réalisés et changement

- Des **cartes en braille** ont été acquises afin de décrire le nouvel environnement de la cabine du B737-800 et ont été mises en place à bord, dans le but d'améliorer l'accessibilité pour les passagers ayant une **déficience visuelle**.
- A titre Dans le cadre de l'amélioration de nos pratiques, des **formations récurrentes** ont été mises en place, notamment dans le cadre du **programme de formation en matière de sûreté, de transfert et de communication**.
- Ces formations ont pour objectif de **renforcer la qualité des interactions** entre les membres d'équipage et les passagers, en particulier ceux ayant des besoins spécifiques, tels que les personnes vivant avec une **déficience visuelle**.

Communication Inclusive

En dehors des technologies de l'information et des communications, le plan d'accessibilité couvre plusieurs formes de communication pour favoriser l'inclusion. Cela inclut l'utilisation d'un langage clair, des formats alternatifs (gros caractères, braille), la communication verbale adaptée, l'accessibilité des supports visuels (sous-titrage, transcriptions), les services téléphoniques accessibles, la signalisation inclusive et la prise en compte des besoins en communication.

Conception et prestation de programmes et de services

L'accessibilité est intégrée dès la conception des programmes et services. Des mesures sont prises pour offrir une prestation inclusive, incluant l'adaptation des processus, la formation du personnel et la consultation des personnes concernées.

Afin de mieux répondre à leurs besoins

- Des **consignes de communication adaptées** sont intégrées à la formation afin de guider l'équipage dans leurs interactions avec ces passagers :
 - ▶ Se présenter verbalement clairement,
 - ▶ Offrir de l'aide sans imposer,
 - ▶ Décrire l'environnement ou les gestes effectués,
 - ▶ S'assurer de répondre à leurs questions de manière précise.
- **Ces formations ont pour but d'encourager l'équipage à appliquer ces principes**, afin d'assurer une **expérience de voyage inclusive, sécuritaire et respectueuse pour tous**.

Approvisionnement et biens, services et installations

- Chrono Aviation a fait l'acquisition d'une chaise de type « Washington » ou « dossier droit » afin de faciliter l'embarquement sécuritaire des passagers à mobilité réduite.
- Les appareils **Boeing 737-200** ont été remplacés par un **appareil Boeing 737-800 de nouvelle génération (Next Generation)**.

Transport

- Audits d'accessibilité : Les audits ont révélé que les conditions sont demeurées inchangées depuis la mise en œuvre du Plan d'accessibilité et du processus de rétroaction.

Environnement bâti

Chrono Aviation ne possède plus le terminal LUX, mais exploite toujours dans ce même terminal à l'aéroport métropolitain de Saint-Hubert et de Québec. Ces installations ont été conçues pour éliminer les obstacles à l'accessibilité, conformément aux exigences en matière d'accessibilité de l'Office des transports du Canada (OTC).

Les terminaux offrent des stationnements de plain-pied ainsi qu'un accès direct aux bâtiments, supprimant ainsi la nécessité d'emprunter des escaliers ou des ascenseurs — un avantage important pour les passagers à mobilité réduite. De plus, Chrono Aviation met à disposition des fauteuils roulants dans tous ses points de service, ainsi que des sièges spécialisés pour l'embarquement et le débarquement, garantissant un accès sécurisé et confortable aux aéronefs.

Ces mesures témoignent de l'engagement continu de Chrono Aviation en faveur de l'inclusion et de l'égalité d'accès pour tous les passagers.

Disposition des règlements relatifs à l'accessibilité de l'office des transports du Canada (OTC)

Conformément au règlement sur l'établissement des plans et l'élaborations des rapports en matière de transport accessible Chrono Aviation est considérée comme un fournisseur de services de transport (FST) de classe 3. Le REPRTA s'applique aux FST qui opèrent au sein du réseau fédéral de transport et qui doivent 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 à toute réglementation relative à l'accessibilité de l'Office des transports du Canada), notamment :

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

Chrono Aviation publiera un rapport d'avancement pour chacun des deux années suivantes, ainsi qu'un plan d'accessibilité mis à jour au plus tard le 1er juin 2027. Le cycle de rapport sera le suivant :

- 1er juin 2026 – Rapport d'avancement
- 1er juin 2027 – Plan d'accessibilité mis à jour

Consultations

Depuis la consultation de septembre 2024, des aspects essentiels concernant les **besoins des personnes en situation de handicap** ont été pris en compte. En collaboration avec diverses organisations spécialisées — telles qu'Adapte ta vie, Kéroul Québec (partenaire pour des découvertes accessibles, organisation provinciale) et l'Institut Nazareth — nous avons pu mieux comprendre et répondre aux besoins identifiés.

Un **sous-comité**, formé au sein du **comité local de santé et sécurité**, a été mis en place afin de consulter ces différentes organisations dès le début de la mise en œuvre du programme (*Plan d'accessibilité et rétroaction*).

Des **rencontres virtuelles** via Microsoft Teams et par téléphone ont été tenues dès juin et juillet 2024, et se sont poursuivies au cours des mois suivants. Ces consultations ont permis de recueillir une rétroaction précieuse, notamment sur les **besoins des personnes non voyantes**, les **difficultés rencontrées par les personnes à mobilité réduite**, ainsi que leur **point de vue** et leurs **attentes envers nous**.

Les thèmes abordés ont porté principalement sur :

- L'**accessibilité** générale,
- La qualité de la **communication** (verbale et non verbale),
- La **compréhension des demandes** spécifiques,
- Et l'importance d'un **comportement professionnel et adapté** de la part du personnel navigant.

L'objectif principal étant d'assurer que chaque passager, quelle que soit sa condition, puisse vivre une **expérience de voyage positive, inclusive et respectueuse**.

Conclusion

Chrono Aviation s'engage à assurer un transport aérien inclusif et accessible à tous. Bien que des changements et améliorations importants aient été mis en œuvre conformément au Règlement sur le transport accessible, certains défis subsistent. Pour y faire face, Chrono Aviation maintient une collaboration active avec diverses organisations et parties prenantes. Des consultations régulières sont également organisées via notre sous-comité consultatif permanent — composé de personnes ayant des handicaps moteurs, cognitifs, visuels ou autres — qui apportent des perspectives variées. Ce sous-comité, qui fait partie à la fois du Comité de santé et sécurité au travail (CSST) et du Comité de santé et sécurité aérospatiale (CSSA), joue un rôle clé pour nous aider à évaluer et adapter nos services et installations afin de répondre aux besoins évolutifs de tous les passagers, quelles que soient leurs capacités.

Date : 1^{er} juin, 2025

Préparé par : Serge Bernier

Organisation : Chrono Aviation Inc.