

# Plan d'accessibilité et Processus de rétroaction

## Rapport d'étape 2025

Opérations Aériennes



# **PLAN D'ACCESSIBILITÉ**

**2024 – 2027**

**Règlement sur l'établissement des plans et des  
rapports en matière de transports accessibles  
(REPRTA)**

**et**

**du Règlement canadien sur l'accessibilité (RCA)**

## **Droits d'auteur**

**Le contenu de ce document est réservé pour les opérations de Propair Inc.**

**Il est interdit de copier, de reproduire ou de diffuser en partie ou en totalité son contenu à l'extérieur de la compagnie sans autorisation écrite de la direction.**

## TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES .....	3
1. INTRODUCTION .....	4
2. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX .....	5
2.1 PERSONNE RESSOURCE .....	5
2.2 PLAN D'ACCESSIBILITÉ .....	5
2.3 PROCESSUS DE RÉTROACTION .....	5
3. TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS (TIC) .....	7
3.1 OBJECTIF .....	7
3.2 OBSTACLES.....	7
3.3 ACTIONS.....	7
4. COMMUNICATIONS AUTRES QUE LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS TIC .....	8
4.1 OBJECTIF .....	8
4.2 OBSTACLES.....	8
4.3 ACTIONS.....	8
5. ACQUISITION DE BIENS, SERVICES ET INSTALLATIONS .....	9
5.1 OBJECTIF .....	9
5.2 OBSTACLE .....	9
5.3 ACTIONS.....	9
6. CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES.....	10
6.1 OBJECTIF .....	10
6.2 OBSTACLES.....	10
6.3 ACTIONS.....	10
7. TRANSPORT .....	11
7.1 OBJECTIF .....	11
7.2 OBSTACLES.....	11
7.3 ACTIONS.....	11
8. ENVIRONNEMENT BÂTI .....	12
8.1 OBJECTIF .....	12
8.2 OBSTACLES.....	12
8.3 ACTIONS.....	12
9. DISPOSITIONS DES RÈGLEMENTS DE L'OTC EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ .....	13
10. CONSULTATIONS .....	14
ANNEXE A – ÉCHÉANCIER MIS À JOUR .....	15

## 1. INTRODUCTION

Lors de la publication de son Plan d'accessibilité 2024-2027, Propair s'est engagée à mettre en place sur plusieurs années les pratiques nécessaires afin de permettre à la population un accès équitable au transport aérien.

Par cet engagement, Propair avait comme objectif d'établir des fondements solides liés à l'accessibilité au sein de ses différents processus dans le but d'être une entreprise inclusive. Pour ce faire, différentes activités liées à l'accessibilité ont été planifiées afin d'améliorer de nombreux processus opérationnels.

Ce rapport d'étape présente, au terme de la première année suivant la publication du Plan d'accessibilité, les avancées réalisées par l'entreprise. Le rapport d'étape reprend les objectifs de chaque thématique liée à l'accessibilité, les obstacles remarqués ainsi que les mesures réalisées ou en cours de réalisation pour éliminer, ou à défaut de, mitiger les obstacles d'accessibilité.

Ainsi, au cours de la première année, Propair a davantage misé sur l'intégration de l'accessibilité dans ses processus communicationnels et informatiques ainsi qu'à la sensibilisation de son personnel aux obstacles d'accessibilité.

Pour la poursuite de la réalisation du plan au cours des prochaines années, l'entreprise mettra davantage sur la visibilité de ses initiatives liées à l'accessibilité auprès de sa clientèle et de son personnel ainsi que sur l'intégration de l'accessibilité dans ses infrastructures.

## 2. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

### 2.1 PERSONNE RESSOURCE

Pour toute question ou demande concernant notre plan d'accessibilité, le public peut contacter notre personne-ressource désignée, monsieur Anthony Lebailly, directeur de la Conformité et de la Réglementation – Opérations aériennes.

### 2.2 PLAN D'ACCESSIBILITÉ

Le plan d'accessibilité est disponible sur le site web de Propair.



Propair Inc.  
20, rue Pronovost  
Rouyn-Noranda (Québec)  
J9Y 0G1



819 762-0811, poste 103



[accessibilite@propair.ca](mailto:accessibilite@propair.ca)



<https://www.facebook.com/Propair1954>



[www.propair.ca/plan-daccessibilite-et-de-retroaction](http://www.propair.ca/plan-daccessibilite-et-de-retroaction)



<https://www.instagram.com/propair.aviation>



<https://ca.linkedin.com/company/propair>

Il est également possible d'obtenir une copie du Plan d'accessibilité initiale ou de ce rapport d'étape dans un format alternatif. Pour ce faire, il suffit de communiquer avec l'organisation à l'aide de l'un des moyens décrits ci-dessus. L'envoi sera effectué dans les quinze (15) jours suivants la demande. La version braille ou auditive peut nécessiter un délai de quarante-cinq (45) jours.

### 2.3 PROCESSUS DE RÉTROACTION

Pour assurer un plan d'accessibilité efficace et adapté aux besoins des passager·ères et des employé·es en situation de handicap, Propair consulte le public et les membres de son personnel. Leur avis est important pour l'entreprise.

Si un obstacle à l'accessibilité est rencontré, qu'il soit physique, psychologique, architectural, technologique ou comportemental, et que 'il est souhaité d'aider à améliorer et à faire progresser les services d'accessibilité de Propair, il est possible de contacter l'entreprise, de façon anonyme ou non, en utilisant l'une des méthodes suivantes:

- Via l'outil de rétroaction en ligne: <https://propair.ca/nous-joindre>
- Par courriel : [accessibilite@propair.ca](mailto:accessibilite@propair.ca)
- Par la poste :  
Rétroaction – Plan d'accessibilité  
Propair Inc  
20 rue Pronovost  
Rouyn-Noranda (Québec) J9Y 0G1
- Par téléphone :  
Sans frais: 1-855-762-3555  
Local: 819-762-0811
- Réseaux sociaux :  
Facebook via Messenger du compte Propair

Les commentaires seront traités de la même manière, qu'ils soient envoyés de manière anonyme ou non. Propair accusera réception de la rétroaction, de la même manière qu'elle est reçue.

Les commentaires reçus seront considérés lors de la publication des rapports d'étape et de la mise en œuvre du plan d'accessibilité de l'entreprise

## **2.4 RENSEIGNEMENTS SUR LA RÉTROACTION**

En termes de rétroaction, Propair n'a reçu aucune demande, ni aucun commentaire par le biais de son adresse courriel dédiée. La fonctionnalité de cette adresse a été testée à plus d'une reprise. Aucune demande ni aucune rétroaction ou suggestion n'a été reçue par la poste non plus.

Toutefois, différents commentaires et rétroactions ont pu être recueillis par différents moyens, de manière formelle et informelle, soit les échanges écrits via les réseaux sociaux, les sondages d'appréciation généraux des utilisateur·rices ainsi que les échanges verbaux avec la clientèle et les employé·es.

Effectuant des évacuations aéromédicales et du transport médical par navette, un processus d'enquête de satisfaction permet de recueillir les différents commentaires des usager·ères transporté·es.

La rétroaction ainsi obtenue est utilisée par Propair afin d'adapter ses communications, ses services et/ou ses infrastructures, selon le cas, dans le but de répondre de la meilleure façon possible aux besoins de la clientèle. Par exemple, et comme il sera décrit à la section 8 du présent document, une personne a mentionné avoir de la difficulté à embarquer dans l'aéronef. Propair a pris en note ce commentaire verbal et a procédé à l'achat d'une marchette permettant un embarquement plus facile.

### **3. TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS (TIC)**

#### **3.1 OBJECTIF**

Propair a pour objectif de limiter les obstacles d'accessibilité dans la diffusion de ses communications et informations au moyens des technologies de l'information et des communications (TIC).

#### **3.2 OBSTACLES**

L'entreprise a constaté que les utilisateurs·rices pouvaient rencontrer des obstacles lors de leur recherche d'informations sur le site web en raison de coquilles qui se sont parfois glissées dans les pages du site internet. Également, au niveau des interactions, les réponses générées par les plateformes des réseaux sociaux peuvent ne pas être adaptées tandis que les utilisateurs·rices peuvent être confronté·es à un délai de réponse.

#### **3.3 ACTIONS**

L'entreprise ayant connue une certaine croissance et une diversification de ses services, le site web est actuellement en révision. Par ailleurs, chaque page est en cours d'évaluation et de révision afin d'assurer que le site ait été mis au niveau AA et que tout est conforme afin d'assurer une expérience fluide pour les personnes ayant un handicap.

Propair a procédé à l'analyse de faisabilité de la mise à niveau AAA de son site internet et a déterminé qu'il ne s'agit pas d'une option prioritaire pour le moment.

L'analyse de la faisabilité au niveau des réseaux sociaux a également permis à l'entreprise de cibler les plateformes de discussions afin d'intégrer des réponses ou des ressources en lien avec l'accessibilité. Toutefois, l'adaptation des réseaux sociaux demeure limitée.

## **4. COMMUNICATIONS AUTRES QUE LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS TIC**

### **4.1 OBJECTIF**

L'objectif de l'entreprise demeure le même, soit d'être inclusive et d'intégrer cette notion dans l'ensemble de ses processus.

### **4.2 OBSTACLES**

Les différents obstacles rencontrés sont au niveau de l'affichage dans les espaces aéroportuaires ainsi que dans les aéronefs. L'accès aux informations transmises aux passager·ères de manière visuelle ou verbale, par exemple, concernant les instructions de sécurité, peuvent parfois être plus difficilement accessibles.

L'entreprise a également rencontré des obstacles dans la mise en œuvre de ses mesures d'accessibilité, notamment en raison de la rotation du personnel clé en charge de la mise en place des activités liées à cette thématique ainsi que le remaniement des rôles et des responsabilités des différentes ressources humaines au sein de l'organisation.

### **4.3 ACTIONS**

Propair a rédigé une politique sur l'équité, la diversité et l'inclusion (ÉDI) qui fait actuellement l'objet d'une révision au sein de l'entreprise. Cette politique sera diffusée au sein de l'entreprise et sur le site internet de Propair au courant des prochains mois.

Par ailleurs, une vérification des différents affichages dans les différents endroits où transitent les passager·ères sera effectuée afin que des améliorations soient mises en œuvre ou que des recommandations à des tierces parties soient transmises considérant que Propair n'est pas propriétaire des aérogares par lesquels passent ses passager·ères.



## **5. ACQUISITION DE BIENS, SERVICES ET INSTALLATIONS**

### **5.1 OBJECTIF**

L'objectif de Propair est d'offrir une expérience facilitée aux personnes ayant des difficultés ou un handicap en se conformant à la réglementation en vigueur.

### **5.2 OBSTACLE**

Les obstacles pouvant être rencontrés au niveau de l'acquisition de biens, services et installations semblent concernés davantage les employé·es tandis que les utilisateur·rices peuvent être amené·es à utiliser des installations qui ne soient pas adaptées.

Également, l'entreprise, dans la mise en œuvre de mesures atténuantes, a rencontré différents obstacles, soit l'absence pour une longue période, sans remplacement, de la personne chargée de l'approvisionnement ainsi que l'engagement de conformité envers une certification qui a entraîné des délais de progression des activités liées à cette thématique.

### **5.3 ACTIONS**

Propair a défini un processus d'amélioration de la chaîne d'approvisionnement qui consiste à analyser la situation actuelle, à identifier les points d'amélioration, à définir des objectifs, à concevoir des solutions et à en mesurer les performances. L'analyse de la situation actuelle a permis de constater qu'il était nécessaire de réviser la fonction complète d'approvisionnement ainsi que l'aménagement des lieux d'entreposage (magasin) afin d'assurer une efficience et une adaptation des installations.

Propair poursuivra l'adaptation de son processus d'acquisition en déterminant les critères d'accessibilité et d'inclusion les plus pertinents, et la façon de les évaluer, selon les types de demande d'approvisionnement. Puis, en veillant à intégrer ces critères dans les processus et décisions d'approvisionnement. Enfin, en effectuant un recensement des biens et installations à moderniser afin de tenir compte des critères d'accessibilité préalablement définis. Les critères considérés par l'entreprise sont la convivialité, la disponibilité de formats alternatifs, les technologies d'assistance ainsi que le respect des normes d'accessibilité.

## **6. CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES**

### **6.1 OBJECTIF**

Les objectifs de Propair en matière de conception et de prestation de programmes et de services sont, d'une part, de former et de sensibiliser adéquatement tout son personnel aux difficultés vécues par les personnes ayant un handicap, et d'autre part, de consulter la population visée afin d'obtenir une rétroaction. L'accessibilité fluide au transport aérien pouvant ainsi être assurée dans le respect de tous.

### **6.2 OBSTACLES**

Parmi les obstacles rencontrés par les utilisateur·rices, il est possible que ces derniers aient à interagir avec des employé·es représentant l'entreprise qui ne soient pas adéquatement formé·es ou qui ne soient pas à l'aise avec des personnes ayant un handicap. Il est également possible que le cursus de services proposés ne réponde pas à leurs besoins.

Pour les employé·es de l'entreprise, l'expérience et le niveau de scolarité du personnel est très largement diversifié. La formation offerte sur l'aide aux personnes ayant une déficience est relativement importante en termes de temps et les termes utilisés pourraient être plus difficiles à comprendre pour certaines personnes.

Par ailleurs, l'absence pour quelques mois de la personne chargée de coordonner l'ensemble des activités liées à la mise en œuvre du plan d'accessibilité ainsi que la restructuration organisationnelle de l'entreprise a également été un obstacle au déploiement des activités liées à l'accessibilité. Propair a aussi connue une forte croissance de ses activités par l'ajout de lignes aériennes supplémentaires.

### **6.3 ACTIONS**

Propair a poursuivi son travail de rédaction et de révision d'un sondage visant à consulter la clientèle utilisatrice des services de ligne aérienne. Également, l'ajout de nouveaux comptoirs de service fait actuellement l'objet d'entente avec différents aéroports. L'évaluation des mesures d'accessibilité est en cours.

À la suite de la diffusion de la formation sur l'assistance aux personnes ayant une déficience, obligatoire pour tout le personnel, plus de cent trente (130) employé·es sont formé·es et le taux de réussite de la formation est de 82 %.

## **7. TRANSPORT**

### **7.1 OBJECTIF**

L'objectif de l'entreprise au niveau de l'aspect transport demeure d'accommoder du mieux possible les personnes ayant un handicap tout en considérant les contraintes physiques et opérationnelles des infrastructures avec lesquelles Propair opère.

### **7.2 OBSTACLES**

Les utilisateur·rices peuvent rencontrer différents obstacles, notamment, au niveau de l'espace disponible dans les aéronefs de l'entreprise qui sont relativement petits en raison du type d'opérations.

### **7.3 ACTIONS**

Propair, transporteur de classe 3, offre des services de vols réguliers, de vols nolisés et d'évacuation aéromédicale grâce à deux types d'appareils. Ces petits aéronefs n'étant pas munis de toilettes présentent des défis au niveau de l'espace disponible pour accommoder des personnes à mobilité réduite tandis que certaines aides ou accommodations sont parfois impossibles. Néanmoins, Propair s'efforce de faire preuve de créativité et de professionnalisme en tentant de répondre du mieux possible aux demandes de la clientèle.

Dans cette optique, Propair utilise des extensions de ceinture de sécurité aux passager·ères à forte corpulence tandis que ceux·celles en fauteuils roulants sont déplacé·es par les membres du personnel s'il·elles ne peuvent se déplacer par eux·elles-mêmes dans l'avion.

Désirant améliorer ses pratiques, Propair a élaboré une charte d'information, actuellement en révision, destinée à ses agent·es aéroportuaires, détaillant tous les moyens de transport disponibles à proximité de ses comptoirs de service pour les passager·ères avant et après l'embarquement.

## 8. ENVIRONNEMENT BÂTI

### 8.1 OBJECTIF

L'objectif de Propair est d'offrir à sa clientèle un accès fluide au transport aérien ainsi qu'un environnement adapté à ses employé·es.

### 8.2 OBSTACLES

Parmi les obstacles rencontrés, notons que plusieurs bâtiments utilisés par l'entreprise pour dispenser ses services ne sont pas détenus par Propair. L'adaptation de ces infrastructures peut alors être limitée. Également, les bâtiments utilisés et étant détenus par l'entreprise nécessitaient des travaux.

Notamment, le département administratif était situé au deuxième étage d'un bâtiment où il n'y avait aucun ascenseur.

Également, des utilisateur·rices ont fait mention qu'il était difficile d'accéder à l'aéronef en raison de la hauteur des escaliers d'embarquement.

### 8.3 ACTIONS

Propair a procédé à différents réaménagements et le département administratif a été déménagé à proximité de l'aérogare de Rouyn-Noranda, aérogare principale à partir duquel l'entreprise opère. Tous les bureaux du personnel de la comptabilité, des ressources humaines, des ventes et du service à la clientèle sont situés au premier étage. De cette façon, toute personne ayant un handicap, employé·e ou client·e, ayant besoin de transiger avec l'un de ces départements peut le faire physiquement sans problème.

Afin de répondre aux commentaires soulevés par des utilisateur·rices, Propair a procédé à l'installation de petites marches supplémentaires aux escaliers d'embarquement de ses aéronefs destinés au transport régulier (ligne commerciale) afin d'améliorer l'accessibilité des passager·ères.

Une communication constante est assurée avec les représentant·es des aérogares où Propair déploie ses activités de manières régulières. Chaque aérogare dispose néanmoins de son propre plan d'accessibilité. Les principales aérogares où Propair opère et y tient un comptoir de service sont :

- Aéroport de Rouyn-Noranda;
- Aéroport de Montréal (Skyservice);
- Aéroport de Québec (Avjet);
- Aéroport de Gatineau;
- Aéroport de Sudbury;
- Aéroport d'Ottawa (Skyservice).

Souhaitant être proactive et s'adapter aux nouvelles exigences visant une expérience inclusive et accueillante pour tous, Propair poursuit ses évaluations régulières de ses installations physiques afin d'identifier les obstacles à l'accessibilité.

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

Conformément au Règlement sur la planification et la déclaration des transports accessibles (REPRTA), Propair est classé comme un fournisseur de services de transport (TSP) de classe 3. Le REPRTA s'applique aux fournisseurs de services de transport opérant sur le réseau de transport fédéral et exige le respect de toutes les dispositions des règlements en vertu du paragraphe 170(1) de la Loi sur les transports au Canada.

Propair s'engage à respecter les règlements applicables en matière d'accessibilité et à améliorer continuellement ses pratiques pour permettre une expérience de voyage inclusive pour tous ses passager·ères.

Propair doit respecter les exigences du Règlement sur les transports aériens, Partie VII, ainsi que celles du Règlement concernant la formation du personnel pour l'assistance aux personnes ayant des déficiences. Les liens vers ces règlements sont ci-dessous :

- [Règlement sur les transports aériens, Partie VII \(RTA\)](#)
- [Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience \(RPT\)](#)

## 10. CONSULTATIONS

En termes de consultation, Propair n'a fait que peu d'actions structurées en raison d'absence du personnel en charge de faire le lien avec la communauté. Toutefois, un comité consultatif sera créé et regroupera des personnes vivant avec une déficience. Le mandat du comité sera de fournir des commentaires, recommandations et opinions sur les infrastructures et services de l'entreprise ainsi que sur les rapports en lien avec l'accessibilité.

Ultérieurement, une rencontre avec un ou plusieurs organismes locaux chargés de représenter les personnes ayant un handicap sera organisée afin de discuter de leur réalité et échanger sur les meilleures pratiques en mettre en œuvre pour faciliter l'accessibilité au transport aérien.

De plus, un sondage de satisfaction comportant des questions spécifiquement liées à l'accessibilité sera envoyé aux utilisateur·rices de nos services. Un sondage sera également diffusé aux employé·es afin de connaître leur appréciation des efforts d'accessibilité et d'inclusion de l'entreprise à ce jour et au fil de l'avancement de la mise en œuvre du plan d'action.

# ANNEXE A – ÉCHÉANCIER MIS À JOUR

## PLAN D'ACCESSIBILITÉ Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles (REPTA) et du Règlement canadien sur l'accessibilité (RCA)

Activité / Projet	2024		2025				2026	2027
	3e trimestre	4e trimestre	1er trimestre	2e trimestre	3e trimestre	4e trimestre		
TIC								
✓ Créer une adresse courriel pour les commentaires et questions sur l'accessibilité								
Mettre le site web à niveau AA (WCAG)								
✓ Evaluer la faisabilité d'une mise à niveau AAA								
✓ Evaluer la faisabilité d'adaptation pour ses réseaux sociaux								
Faire évaluer le site Internet de Propair par des personnes ayant un handicap et cibler des pistes d'amélioration								
Adapter le message de réponse automatisé sur la page Facebook de Propair								
Communications autres que les TIC								
✓ Etablir une politique sur l'équité, la diversité et l'inclusion (ÉDI)								
Publier et former le personnel sur la politique ÉDI								
Réviser la documentation nécessaire au parcours aérien pour la clientèle								
Acquisition de biens, services et installations								
Mise en place d'un processus d'amélioration de la chaîne d'approvisionnement								
Déterminer les critères d'accessibilité et d'inclusion pertinents selon les approvisionnements à effectuer								
Déterminer la méthode d'évaluation des critères								
Ajouter les critères d'accessibilité et d'inclusion au processus d'approvisionnement								
Recenser les biens et installations à moderniser afin de considérer l'accessibilité								
Etablir un plan d'action de modernisation des biens et installations								
Conception et prestation de programmes et services								
Rédaction et diffusion de capsules informatives pour sensibiliser les employés (4x/an)								
✓ Elaboration et diffusion d'une formation sur l'accessibilité								
Rédaction et diffusion d'un sondage de satisfaction de la clientèle sur l'accessibilité								
Rédaction et diffusion d'un sondage de satisfaction des employés sur l'accessibilité								
Rencontres avec un ou des organismes locaux sur la réalité et les meilleures pratiques d'adaptation								
Transport								
Elaborer une charte d'informations sur les moyens de transport pour les agents aéroportuaires								
✓ Ajouter les critères d'accessibilité et d'inclusion au processus de sélection des fournisseurs de transport terrestre								
Environnement bâti								
✓ Prise de contact avec les gestionnaires aéroportuaires								
Evaluations des installations physiques et détection des non-conformités (4x/an)								
Bâtir un plan de mesures correctives des non-conformités et observations (au besoin)								
Préparer un plan de conformité avec les évaluations (échancier)								
Approbation du plan de conformité par la direction								
Mise en œuvre du plan de conformité								
Effectuer le suivi et la reddition selon l'échancier								
Consultations et enquêtes								
Mise en place d'un comité consultatif								
Réalisation d'audits internes sur la conformité des règlements (1x/an)								
Bâtir un plan de mesures correctives des non-conformités et observations (au besoin)								
Etablir des mécanismes de rétroaction et d'évaluation								
✓ Rédaction du rapport d'étape 2025								
✓ Rédaction du rapport d'étape 2026								
Mise à jour du plan d'accessibilité (2025)								
Mise à jour du plan d'accessibilité (2026)								
Mise à jour du plan d'accessibilité (2027)								