

Sunwing Airlines

# Plan sur l'accessibilité

2023-2026

# Table des matières

<b>Renseignements généraux .....</b>	<b>2</b>
Déclaration.....	2
Aperçu de l'entreprise .....	2
Processus de rétroaction .....	3
<b>Domaines désignés en vertu de l'article 5 de la LCA .....</b>	<b>4</b>
Technologies de l'information et des communications (TIC) .....	4
Contexte .....	4
Sommaire des éléments d'action.....	5
Communications, autres que les TIC.....	5
Contexte.....	5
Sommaire des éléments d'action.....	6
Acquisition de biens, de services et d'installations .....	6
Contexte.....	6
Sommaire des éléments d'action.....	7
Conception et prestation de programmes et de services.....	7
Contexte.....	7
Sommaire des éléments d'action.....	8
Transport.....	8
Contexte.....	8
Sommaire des éléments d'action.....	9
Environnement bâti .....	9
Contexte.....	9
Sommaire des éléments d'action.....	10
Emploi .....	10
Contexte.....	10
L'environnement bâti pour les employés .....	12
Sommaire des éléments d'action.....	13
<b>Dispositions des règlements en matière d'accessibilité de l'OTC.....</b>	<b>14</b>
Sommaire .....	14
<b>Consultations.....</b>	<b>14</b>
Sommaire .....	14

# Renseignements généraux

## Déclaration

Sunwing Airlines s'engage à offrir un service sécuritaire et empreint de dignité aux passagers handicapés, afin d'assurer l'inclusion et la participation pleine et égale de toute personne. Chez Sunwing Airlines, nous nous engageons pleinement à identifier les obstacles à l'accessibilité dans les secteurs clés de nos services, communications et environnements afin de les prévenir ou de les éliminer complètement. Nous nous engageons également à favoriser un milieu de travail inclusif et sans obstacle en satisfaisant aux exigences de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) et en adhérant à nos politiques d'entreprises qui concernent les droits de la personne et la vie privée de nos clients et employés. Le Plan sur l'accessibilité représente notre engagement à soutenir l'initiative de faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici 2040.

L'Entreprise est guidée par sa mission de faire des rêves de vacances une réalité ainsi que sur nos valeurs centrales. Nous sommes entrepreneurs, passionnés, innovateurs et centrés sur le client. La prévention et l'élimination des obstacles autant pour nos clients que nos employés font partie intégrante de notre culture d'entreprise. La direction de Sunwing Airlines continue de mener ses activités en faisant preuve d'innovation et est toujours à l'affût de nouvelles idées qui favorisent l'accessibilité, la diversité, l'équité et l'inclusion, afin de protéger ses clients et employés de toute forme de discrimination basée sur un motif illicite.

En préparation de ce Plan sur l'accessibilité et afin d'identifier les obstacles à l'accessibilité, Sunwing Airlines a consulté de nombreux employés de différentes divisions de l'entreprise ainsi que des membres de la communauté possédant de l'expérience et une expertise en matière d'accessibilité dans les transports.

## Aperçu de l'entreprise

Sunwing Airlines Inc. (« Sunwing » ou l'« Entreprise ») est une division opérationnelle du plus grand voyageur verticalement intégré en Amérique du Nord. L'Entreprise exploite maintenant une compagnie aérienne dotée d'une flotte moderne de 40 avions, de trois voyageurs majeurs en Amérique du Nord et de deux agences de

voyages reconnues. La flotte impressionnante de Boeing 737-800 et 737-8 MAX de Sunwing Airlines est écoénergétique, en plus de contribuer à réduire les émissions de carbone et de détenir l'un des plus bas coûts de base de l'industrie. La stratégie de croissance de Sunwing a été d'apporter un service à la portée des Canadiens dans les petits marchés, ainsi que d'offrir plus fréquemment des vols dans les plus grandes villes. L'Entreprise a présentement des équipages basés de manière permanente à Montréal, Toronto et Vancouver ainsi que des équipages temporaires à Québec, Ottawa, Halifax, Winnipeg et Calgary.

## Processus de rétroaction

Sunwing Airlines est à l'écoute de tout commentaire concernant l'accessibilité. Notre objectif est de transmettre les connaissances à notre équipe qui contribueront à améliorer notre accessibilité. L'équipe de la direction de la conformité réglementaire aéroportuaire est responsable de recevoir la rétroaction destinée à Sunwing Airlines. L'équipe informera par la suite les services concernés et les impliquera dans le processus, en fonction du contenu des commentaires. Les commentaires seront également suivis et analysés par le comité sur l'accessibilité de l'Entreprise. Tous les commentaires relatifs à l'accessibilité seront conservés pendant 7 ans dans notre base de données interne. Nous accuserons réception de toutes les rétroactions, à l'exception de celles fournies de manière anonyme.

Le Plan sur l'accessibilité et le Processus de rétroaction sont disponibles sur les supports suivants : une version électronique compatible avec les technologies d'adaptation est disponible sur notre site Web. Nous pouvons également fournir une version en gros caractères (prévoir un délai de 15 jours), en braille ou sur support audio (prévoir un délai de 45 jours). La rétroaction et les demandes pour un de ces supports peuvent être envoyées aux coordonnées ci-dessous.

Formulaire en ligne : [Sunwing Cares](#)

Courriel : [accessibility@flysunwing.com](mailto:accessibility@flysunwing.com)

Tél. : 1 877 786-9464

ATS : 1 800 855-0511

Adresse postale :

27 Fasken Drive

Toronto (Ontario) M9W 1K6, Canada

# Domaines désignés en vertu de l'article 5 de la LCA

## Technologies de l'information et des communications (TIC)

### *Contexte*

Sunwing s'engage à rendre ses communications disponibles au public à l'aide de technologies accessibles et compatibles avec les technologies d'adaptation. Notre site Web, notre application mobile et nos communications par courriel ont été conçus de manière à prendre en compte l'accessibilité. Nous nous engageons à améliorer nos modes de communication sur notre site Web et à maintenir la conformité de niveau AA prévu par les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG). Nous continuerons d'identifier et d'éliminer les obstacles dans notre technologie en consultant des personnes handicapées. Ces consultations ont débuté en mai 2023 et se poursuivront au besoin.

De plus, nous reconnaissons l'importance de rendre tous nos formulaires et documents accessibles sur notre site Web. Nous nous engageons ainsi à rassembler nos formulaires et documents à un seul endroit sur le site Web, en format PDF accessible, et à fournir des instructions sur la façon d'obtenir d'autres supports. Nous prévoyons avoir terminé d'ici l'automne 2023.

Au cours de la dernière année, Sunwing s'est efforcé d'améliorer l'accessibilité des guichets en libre-service dans les aéroports. Notre objectif a été de satisfaire et dépasser les standards établis par les Normes nationales du Canada. Nous avons également collaboré avec l'Institut national canadien pour les aveugles (la Fondation INCA) pour créer une expérience au guichet fluide et accessible pour tous nos usagers. En vertu du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH), ces mesures doivent être mises en place d'ici 2024, mais nous croyons pouvoir y parvenir d'ici la fin de l'été 2023.

## Sommaire des éléments d'action

Éléments d'action	Date d'achèvement prévue
Améliorer l'accessibilité des guichets en libre-service aux aéroports	Été 2023
Consulter des personnes handicapées afin d'identifier et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité sur notre site Web et nos autres technologies	En cours
Rassembler tous les documents dans un format PDF accessible sur notre site Web	Automne 2023
Améliorer l'accessibilité du site Web en fonction des consultations sur l'accessibilité	Juin 2024

## Communications, autres que les TIC

### Contexte

Sunwing s'engage à s'assurer que son personnel communique avec les personnes handicapées dans un langage respectueux, informé et accessible. Nous nous efforçons de fournir à nos équipes les outils et connaissances appropriés grâce à des formations régulières en matière d'accessibilité. Plus de détails concernant ces formations se trouvent dans la section « *Conception et prestation de programmes et de services* ». Cela se reflète également dans la façon dont nous obtenons les services contractuels. Nous veillons à ce que nos contrats prévoient une formation sur les différents types de handicaps et de dispositifs d'assistance, ainsi que sur les différentes méthodes de communication.

Lorsque nos employés au service à la clientèle interagissent avec des personnes handicapées, nous veillons à ce qu'ils considèrent leurs besoins individuels et posent des questions lorsqu'ils ne sont pas certains de la meilleure manière de les assister. Les informations contenues sur notre site Web ainsi que les annonces à l'aéroport et en vol sont en langage clair et simple. Nous fournissons également des annonces personnalisées en vol pour des informations telles que l'emplacement du bouton d'appel sur le siège du passager.

La brochure du Règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA) est disponible sur demande dans nos aéroports et avions, en gros caractères et en braille. Des cartes de sécurité des passagers en braille (français

ou anglais) sont également disponibles dans tous nos avions. Nous nous efforçons d'améliorer nos communications visuelles et orales à l'aéroport et en vol, notamment en évaluant le contenu et en assurant sa cohérence. Cette évaluation nous aidera à déterminer si des annonces ou des signalétiques doivent être modifiées ou améliorées.

### *Sommaire des éléments d'action*

Éléments d'action	Date d'achèvement prévue
Évaluer le contenu des communications visuelles et orales à l'aéroport et en vol	En cours
Mettre en œuvre des changements aux communications à l'aéroport et en vol, en fonction de l'évaluation	Juin 2024

## Acquisition de biens, de services et d'installations

### *Contexte*

Afin de bien répondre aux besoins en matière de services aux passagers, Sunwing a recours à divers sous-traitants à l'aide de contrats qui sont uniformisés à travers notre réseau. Ces contrats prévoient notamment les niveaux d'effectifs ainsi que l'équipement requis pour manipuler adéquatement les aides à la mobilité et les dispositifs d'assistance. Nous développons actuellement un processus qui prend davantage compte de l'accessibilité lors de l'acquisition de contrats liés aux services aux passagers et à la manipulation des aides à la mobilité et des dispositifs d'assistance. La première étape du processus consiste à évaluer les contrats existants et à effectuer des audits pour confirmer leur conformité. Par la suite, nous veillerons à ce que tous les futurs contrats comprennent des éléments spécifiques qui contribueront directement à l'élimination et à la prévention des obstacles à l'accessibilité. À l'avenir, nos contrats comprendront les règlements pertinents en matière d'accessibilité applicables en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA), ainsi que des exigences accrues de formation de nos fournisseurs de services.

## Sommaire des éléments d'action

Éléments d'action	Date d'achèvement prévue
Réévaluer les contrats existants pour déterminer s'il existe des normes appropriées en matière d'accessibilité	Été 2023
Standardiser les contrats afin qu'ils satisfassent les normes appropriées en matière d'accessibilité	En cours

## Conception et prestation de programmes et de services

### Contexte

Chez Sunwing, nous veillons à ce que notre personnel au service à la clientèle soit formé en matière d'accessibilité et sur la manière d'offrir un service de qualité aux personnes handicapées. En 2020-2021, en collaboration avec l'organisme Changing Paces, nous avons développé une formation approfondie sur l'accessibilité. Les cours offerts sont : *Vols accessibles (Accessible Air)*, *Transfert de passagers ayant des besoins spéciaux (Special Customer Handling)*, et *Meilleures pratiques en matière d'assistance des passagers handicapés (Best Practices for Assisting Passengers with Disabilities)*. L'objectif de ces formations est d'outiller notre personnel afin qu'il fournisse un niveau de service à la clientèle prévisible et régulier pour tous. En plus de ces cours, notre *Formation sur les services de pistes (Ramp Services Training)* comprend une section entière dédiée à la manipulation des aides à la mobilité et des dispositifs d'assistance. Nous planifions de relancer nos formations liées l'accessibilité l'an prochain.

De plus, l'organisme Changing Paces a réalisé une vérification détaillée de l'accessibilité de la Formation sur les services de pistes et de la *Formation sur les services aux passagers et les produits (Passenger Service & Product Training)*. La vérification s'est concentrée sur le contenu, la formulation et la portée requise. En outre, Changing Paces a organisé une consultation avec les personnes handicapées, comme l'exige le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH). Le contenu a été examiné afin qu'il soit conforme aux articles 17 à 19 et 23 du RTAPH. Cette étape a été réalisée en janvier 2021.

Sunwing dispose d'un département des Services spéciaux qui se consacre entièrement à aider les passagers ayant des besoins en matière d'accessibilité avec leurs demandes ou réservations. Nous élaborons actuellement un processus de rétroaction pour les personnes qui ont communiqué avec notre équipe des Services spéciaux. L'objectif est d'utiliser ces données pour améliorer nos services.

Notre priorité est de veiller à ce que nos conceptions et prestations soient uniformes dans toutes les divisions de l'Entreprise. En d'autres termes, nous vérifions que nos agents des ventes, notre personnel aux aéroports, nos équipages et notre équipe des relations avec la clientèle travaillent dans le même sens. Nous prévoyons d'évaluer les besoins en formation de tous nos services et d'ajuster au besoin. Par la suite, notre service de l'expérience client et de la formation relancera la formation sur l'accessibilité de Sunwing Airlines, tel que mentionné ci-dessus. Nous élaborons présentement un plan de projet dont la mise en œuvre est prévue pour le début de l'été 2023.

#### *Sommaire des éléments d'action*

<b>Éléments d'action</b>	<b>Date d'achèvement prévue</b>
Évaluer la nécessité d'améliorer la formation sur l'accessibilité dans les différentes divisions de l'entreprise	Été/automne 2023
Mettre en œuvre le processus de rétroaction des passagers envers l'équipe des Services spéciaux	Hiver 2023-2024
Relancer la formation améliorée sur l'accessibilité pour les différentes divisions de l'Entreprise	Été 2024

## Transport

### *Contexte*

Dans les dernières années, Sunwing a intensifié ses efforts pour offrir un transport sécuritaire et équitable des passagers et de leur aide à la mobilité. Nous voulons que nos passagers bénéficient d'un niveau prévisible et régulier d'accommodements pour l'accessibilité, dans un système de transports exempt d'obstacles. Pour ce faire, nous améliorerons la coordination relative à l'accessibilité avec nos partenaires du réseau de transports.

À chaque étape du voyage de nos passagers, le personnel de Sunwing est disponible pour assistance. Selon la nature du service, il se peut que nous ayons besoin d'un préavis afin de nous assurer que nous puissions répondre aux demandes de façon appropriée. Toutefois, nous faisons toujours tout en notre pouvoir pour répondre aux demandes de services même lorsqu'elles nous sont envoyées sans préavis.

Nous nous efforçons d'éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité dans le transport de nos passagers en proposant les services suivants :

- Transport d'accompagnateurs ou de personnes de soutien;
- Transport de chiens de service ou de soutien émotionnel;
- Transport de passagers nécessitant un siège supplémentaire;
- Transport d'aides à la mobilité et de dispositifs d'assistance.

Une des plus grandes priorités de Sunwing est d'évaluer et d'améliorer le processus d'assistance physique aux passagers handicapés. Au cours des trois prochaines années, nous mettrons en place une procédure d'assurance qualité afin d'évaluer adéquatement les programmes de nos partenaires responsables de la manutention au sol. Nous prévoyons consulter des experts en la matière afin d'identifier les points à améliorer et de déterminer comment cela affectera nos formations.

#### *Sommaire des éléments d'action*

Éléments d'action	Date d'achèvement prévue
Mettre en place des procédures d'assurance qualité pour le personnel qui fournit une assistance physique à nos passagers handicapés	Juin 2026

## **Environnement bâti**

### *Contexte*

Sunwing exploite une flotte principale comprenant onze Boeing 737-800 NG et neuf 737-8 MAX. De plus, chaque année, nous louons une vingtaine d'avions 737-800 NG ou 737-8 MAX à nos partenaires européens afin de subvenir à la haute saison hivernale. Au moment de la mise en œuvre du Règlement sur les transports

accessibles aux personnes handicapées (RTAPH), nous nous sommes efforcés de respecter toutes les exigences techniques non exemptées. En 2021, nous avons terminé l'évaluation de nos avions et effectué les améliorations nécessaires. Tous nos avions principaux et saisonniers sont équipés d'un fauteuil roulant, de cartes de sécurité en braille (français et anglais) ainsi que d'accoudoirs mobiles sur plus de 80 % des sièges. Les avions concernés sont équipés de repères d'extrémité de rangée tactiles et nous respectons les exigences concernant les toilettes, le sol et la signalisation.

En outre, notre service d'ingénierie a procédé à une évaluation de nos avions afin de déterminer l'espace au sol nécessaire pour les passagers qui voyagent avec un chien de service ou de soutien émotionnel. Cette évaluation a permis de déterminer quels sièges doivent être réservés aux passagers voyageant avec un chien de service ou de soutien émotionnel afin de garantir leur sécurité et leur confort.

Nous travaillons actuellement à évaluer les avions exemptés et à les équiper avec les spécifications exceptionnelles atteignables afin que notre flotte principale soit cohérente et accessible de manière équitable.

#### *Sommaire des éléments d'action*

Éléments d'action	Date d'achèvement prévue
Améliorer la cohérence de l'accessibilité de notre flotte principale	Juin 2026

## Emploi

### *Contexte*

Sunwing Airlines emploie environ 1 700 personnes en haute saison, dont environ 1 000 sont des employés permanents à temps plein. Nous veillons à ce que toutes les personnes aient un accès équitable et exempt d'obstacles aux installations de l'Entreprise ainsi qu'une équité en matière d'accès à l'emploi. L'entreprise s'engage pleinement à s'assurer que ses pratiques en matière d'emploi et d'embauche respectent les besoins en matière d'accessibilité des employés ou candidats handicapés. Un grand nombre de nos employés sont syndiqués, et jusqu'à 75 % de nos employés occupent un poste comportant un enjeu de sécurité et touchant à la sécurité des voyages aériens. Plusieurs de ces emplois imposent des restrictions quant à la personne qui

peut les exercer. Par exemple, certaines fonctions requièrent des capacités visuelles et des capacités à soulever des charges. Toutefois, les restrictions sont minimales pour les emplois de bureau. Chez Sunwing Airlines, nous nous efforçons d'éliminer tout obstacle à l'emploi pour les personnes handicapées.

Selon notre Rapport sur l'équité en matière d'emploi 2022 (Employment Equity Report), les personnes handicapées font partie d'un groupe sous-représenté chez Sunwing. En ce sens, l'Entreprise s'engage à soutenir les initiatives du comité global de diversité, d'équité et d'inclusion qui veillent à combler cet écart. Nous nous efforçons de favoriser la diversité et l'inclusion au sein de notre personnel, ce qui nous permet de contribuer positivement à l'inclusion sociale et à la participation de la main-d'œuvre.

Dès l'embauche, nous informons chaque employé de nos exigences relatives à l'équité en matière d'emploi et leur demandons de remplir le questionnaire d'auto-identification pour l'équité en matière d'emploi (Employment Equity Self Identification Questionnaire) dans le cadre du programme d'équité en matière d'emploi. Le formulaire souligne que Sunwing promeut l'équité en matière d'emploi sur le lieu de travail pour s'assurer que les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées et les membres de groupes de minorités visibles soient pleinement représentés dans tous les échelons de l'organisation et, par le fait même, que nos pratiques d'embauche ou de promotion sont fondées sur les qualifications et habiletés.

L'entreprise s'efforce d'atteindre l'égalité sur le lieu de travail lors du recrutement de nouveaux employés. Ainsi, toutes les offres d'emploi comprennent une déclaration affirmant notre engagement envers les principes d'équité en matière d'emploi pour tous et encouragent fortement les personnes handicapées ou membres des autres groupes mentionnés à soumettre leur candidature. Nos offres d'emplois déclarent :

*« Chez Sunwing, la diversité est importante. Suivez ce lien pour découvrir comment la diversité et l'inclusion ont toujours été, et seront toujours, des priorités absolues. Nous sommes fiers d'avoir un effectif composé de personnes passionnées de tous les milieux et horizons. Nous nous engageons également à respecter l'équité d'emploi et à promouvoir un environnement accessible et inclusif. Nous accueillons les candidatures de tous. Nous prendrons des mesures d'adaptation, si nécessaire, durant le processus de recrutement. Si vous avez besoin de mesures d'adaptation pour poser votre candidature, veuillez envoyer un courriel à (insérer le courriel de la personne responsable du recrutement). »*

Lorsque nous recevons une telle requête, Sunwing suit sa politique d'accommodements (Accommodation Policy), disponible pour tout le personnel. La politique présente les mesures d'adaptation pour les candidats et les employés ainsi que la responsabilité de l'Entreprise. L'objectif de ce processus est de créer et maintenir un environnement exempt d'obstacles et d'assurer la pleine participation des employés et candidats externes.

### *L'environnement bâti pour les employés*

L'objectif de l'environnement bâti de la Loi canadienne sur l'accessibilité est de s'assurer que toute personne puisse circuler librement dans les installations de l'Entreprise. Les bâtiments et installations de Sunwing sont des espaces loués ou achetés et comprennent à la fois des bureaux, des entrepôts, des aéroports et des hangars d'entretien. Dans plusieurs de ces endroits, les obstacles sont grandement liés à des infrastructures plus anciennes qui ont été construites avant l'existence des normes actuelles sur l'accessibilité. À mesure que les installations seront modernisées ou remplacées, les exigences d'accessibilité seront prises en compte, comme exigé. Nos plus récents bureaux offrent aux employés un stationnement accessible et un ascenseur.

## Sommaire des éléments d'action

Éléments d'action	Date d'achèvement prévue
Réviser les programmes de formation et de développement afin que les personnes handicapées aient les mêmes possibilités d'apprentissage et d'avancement, en plus de miser sur la rétention du personnel à long terme	Juin 2024
Revoir les nouveaux processus qui comprennent une stratégie de recrutement afin de cibler les personnes handicapées	Août 2024
Fournir à l'ensemble du personnel de la formation et des conseils concernant l'embauche de personnes handicapées	En cours
Revoir le processus d'entrevues pour éviter qu'il ne dissuade les candidats handicapés	Décembre 2023
Favoriser des arrangements de travail flexibles au sein de l'Entreprise	En cours
Promouvoir l'utilisation de notre nouvel outil anonyme de rétroaction destiné aux personnes handicapées qui souhaitent signaler des obstacles et suggérer des pistes d'amélioration	En cours
Évaluer, en collaboration avec le comité de santé et de sécurité, les établissements détenus par l'Entreprise et les modifier pour satisfaire les normes sur l'accessibilité, au besoin	Annuel
Mettre en place différents types de formations afin de répondre aux différents besoins en apprentissage	Décembre 2024
Organiser un webinaire présentant comment Sunwing travaille à l'élimination des obstacles durant la Semaine nationale de l'accessibilité	28 mai au 3 juin 2023
Activités annuelles en lien avec l'accessibilité durant la Semaine nationale de l'accessibilité	Annuel

# Dispositions des règlements en matière d'accessibilité de l'OTC

## Sommaire

Sunwing, en tant que transporteur aérien sous réglementation fédérale, est soumis au Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH) établi par l'Office des transports du Canada, dont l'objectif est d'éliminer les obstacles aux personnes handicapées.

Les articles suivants du RTAPH sont applicables à Sunwing : 1-25, 31-41, 43-44, 48-85 et 243. Les renseignements relevant de ces articles du RTAPH sont détaillés dans les sections précédentes du présent Plan sur l'accessibilité.

Un comité sur l'accessibilité a été créé afin de discuter de la progression du Plan sur l'accessibilité de Sunwing. Ce comité discutera des mesures à prendre dans le cadre du Plan sur l'accessibilité, examinera la rétroaction envoyée par le public et proposera des idées pour améliorer l'accessibilité dans les secteurs respectifs de chaque membre. Certains membres du comité sur l'accessibilité siègent également au comité global de diversité, d'équité et d'inclusion afin que nos initiatives soient correctement alignées.

## Consultations

### Sommaire

Sunwing a fait affaire avec la compagnie Left Turn, Right Turn Ltd pour préparer ce plan. Nous avons rencontré deux de ses consultants en accessibilité en avril et mai 2023, qui nous ont aidés à définir la portée, la formulation et l'orientation du plan.

Nous avons également consulté des personnes handicapées lors de la préparation de ce plan. Pour ce faire, Left Turn, Right Turn Ltd a organisé un groupe de discussion composé de Canadiens vivant avec différents handicaps et ayant déjà voyagé en avion. Le groupe a été invité à consulter notre site Web, à essayer de réserver un vol et à essayer de communiquer avec nous. Nous les avons également interrogés sur leurs expériences générales en matière de transport aérien. Enfin, nous leur avons demandé d'examiner ce Plan et

de nous faire part de leurs commentaires. Tous les commentaires dont ils nous ont fait part seront pris en considération dans la mise en œuvre de nos objectifs à long terme.

Parallèlement à la mise en œuvre du Plan sur l'accessibilité, Sunwing s'engage à consulter régulièrement des personnes handicapées. À l'avenir, nous espérons élargir nos consultations et inclure notre clientèle et nos employés.