

Sunwing Airlines

Rapport d'étape du Plan sur l'accessibilité

2023-2024

Table des matières

Renseignements généraux	2
Déclaration.....	2
Processus de rétroaction	2
Domaines désignés en vertu de l'article 5 de la LCA	3
Technologies de l'information et des communications (TIC)	3
Contexte.....	3
Sommaire des éléments d'action.....	4
Communications, autres que les TIC.....	4
Contexte.....	4
Sommaire des éléments d'action.....	5
Acquisition de biens, de services et d'installations	5
Contexte.....	5
Sommaire des éléments d'action.....	5
Conception et prestation de programmes et de services.....	6
Contexte.....	6
Sommaire des éléments d'action.....	6
Transport.....	7
Contexte.....	7
Sommaire des éléments d'action.....	8
Environnement bâti	8
Contexte.....	8
Sommaire des éléments d'action.....	8
Emploi	8
Contexte.....	8
L'environnement bâti pour les employés	10
Sommaire des éléments d'action.....	11
Dispositions des règlements en matière d'accessibilité de l'OTC.....	12
Sommaire	12
Renseignements sur la rétroaction	12
Sommaire	12
Consultations.....	13
Sommaire	13

Renseignements généraux

Déclaration

Sunwing Airlines (« Sunwing » ou l'« Entreprise ») s'efforce de prévenir et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité et continue d'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. Le premier Plan sur l'accessibilité de Sunwing Airlines a été publié le 1^{er} juin 2023. Le présent Rapport d'étape est à jour en date du 1^{er} mai 2024.

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, le Rapport d'étape 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

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 a implanté avec succès la fonctionnalité d'accessibilité sur tous ses guichets automatisés en libre-service présents dans nos aéroports canadiens. Cette application respecte la norme d'accessibilité *Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service (CSA-B651.2)* de Norme nationale du Canada. Comme nous l'avons indiqué dans notre première version du Plan sur l'accessibilité, nous avons collaboré avec l'Institut national canadien pour les aveugles (la Fondation INCA) pour garantir la fluidité globale de l'expérience au guichet de tous nos usagers. Lorsque l'application a été terminée, nos partenaires de la Fondation INCA nous ont aidés à la tester. Ils ont transmis à notre équipe des commentaires constructifs nous permettant d'apporter les ajustements nécessaires. Sunwing continue d'améliorer la fonctionnalité du guichet en fonction de la rétroaction de la Fondation INCA et de ses usagers.

Au printemps 2023, Left Turn, Right Turn Ltd a organisé un groupe de discussion composé de Canadiens vivant avec différents handicaps et ayant déjà voyagé en avion. Comme nous l'avons indiqué dans notre première version du Plan sur l'accessibilité, nous avons demandé au groupe de consulter notre site Web, d'essayer de réserver un vol et d'essayer de communiquer avec nous. Nous avons par la suite amélioré notre site Web en fonction des commentaires du groupe. Le groupe de discussion a évalué notre page Assistance spéciale, et la majeure partie des rétroactions concernaient cette page, particulièrement la mise en forme et le choix de mots. À la suite de ces commentaires, nous avons modifié la page pour en faciliter la navigation et avons utilisé une terminologie plus inclusive. Nous continuerons d'identifier et d'éliminer les obstacles dans notre technologie en consultant des personnes handicapées.

Enfin, nous travaillons présentement à rassembler nos formulaires et documents à un seul endroit sur notre site Web, de manière accessible, et à fournir des instructions sur la façon d'obtenir d'autres supports. Nous avons modifié l'échéance de ce projet à l'automne 2024.

Sommaire des éléments d'action

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

Communications, autres que les TIC

Contexte

Dans notre première version du Plan sur l'accessibilité, nous avons identifié les manières dont nous communiquons avec nos clients sans l'utilisation de technologie. Au cours de la dernière année, nous avons évalué le contenu de nos communications orales et visuelles effectuées à l'aéroport et en vol. À la suite de cette vérification, pour nous assurer d'être conformes en tout temps, nous avons ajouté certains éléments spécifiques à nos listes de contrôle de l'audit. Nos audits se concentrent maintenant davantage sur les annonces faites par notre personnel à l'aéroport, et veillent à ce qu'elles soient disponibles en supports audio et visuel. De plus, en 2023, nous avons ajouté la brochure du Règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA), en gros caractères et en braille, dans tous nos aéroports et avions. En ce qui concerne les communications en vol, Sunwing vérifie présentement que les cartes de sécurité des passagers sont disponibles en braille, en français et en anglais dans tous ses avions principaux ou loués. Ces vérifications se font en continu, en fonction des résultats d'audits et de la rétroaction des passagers.

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 continu
Mettre en œuvre des changements aux communications à l'aéroport et en vol, en fonction de l'évaluation	En continu

Acquisition de biens, de services et d'installations

Contexte

Comme nous l'avons indiqué dans notre première version du Plan sur l'accessibilité, Sunwing a recours à divers sous-traitants à l'aide de contrats qui sont uniformisés à travers son réseau, afin de bien répondre aux besoins en matière de services aux passagers. 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 avons évalué nos contrats existants pour nous assurer que les exigences d'accessibilité soient prises en compte lorsque nécessaire. Tous les contrats qui seront renouvelés avant la publication du prochain Rapport d'étape de Sunwing seront également vérifiés afin qu'ils soient uniformes et respectent les normes en matière d'accessibilité.

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	En continu
Standardiser les contrats afin qu'ils satisfassent les normes appropriées en matière d'accessibilité	En continu

Conception et prestation de programmes et de services

Contexte

Comme nous l'avons indiqué dans notre première version du Plan sur l'accessibilité, Sunwing dispose d'une équipe 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. Nous avons repoussé l'échéance de cet élément au printemps 2025.

Notre priorité est toujours de veiller à ce que nos conceptions et prestations soient uniformes dans toutes les divisions de Sunwing. 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. Le service de l'expérience client et de la formation de Sunwing Airlines a relancé sa formation sur l'accessibilité, tel que prévu dans la première version du Plan sur l'accessibilité. Toutes nos équipes qui travaillent directement avec la clientèle ont effectué les cours nécessaires.

Sommaire des éléments d'action

Éléments d'action	Date d'achèvement prévue
Évaluer la nécessité d'améliorer la formation sur l'accessibilité dans les différentes divisions de l'entreprise	Terminé
Mettre en œuvre le processus de rétroaction des passagers envers l'équipe des Services spéciaux	Printemps 2025
Relancer la formation améliorée sur l'accessibilité pour les différentes divisions de l'Entreprise	Terminé

Transport

Contexte

Dans notre première version du Plan sur l'accessibilité, nous avons dit avoir intensifié nos efforts pour transporter de manière sécuritaire et équitable nos passagers et 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.

En 2023, Sunwing a fait un premier pas dans la mise en place des procédures d'assurance qualité pour le personnel qui fournit une assistance physique aux passagers handicapés. Nous avons évalué tous les équipements mobiles d'embarquement utilisés dans notre réseau pour aider les passagers handicapés, particulièrement les rampes d'embarquement et les plateformes élévatrices mobiles. En date de 2023, Sunwing offre des vols au départ de 23 aéroports canadiens, dont 12 utilisent uniquement des passerelles d'embarquement. Les 11 autres aéroports doivent régulièrement utiliser de l'équipement mobile d'embarquement en raison de l'embarquement à distance des passagers. Cette évaluation a confirmé que tous nos aéroports canadiens sont munis soit de rampes ou de plateformes élévatrices qui respectent les exigences techniques définies dans le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH). Nous avons fourni une présentation de nos équipements mobiles à nos équipes du Centre des ventes afin qu'elles puissent informer les voyageurs et les préparer à embarquer ou débarquer de nos avions dans les aéroports qui utilisent de l'équipement mobile. On y présente également l'équipement mobile utilisé dans les aéroports non canadiens. Cette information est extrêmement importante pour nos agents du Centre des ventes afin qu'ils informent adéquatement nos clients sur la manière dont ils monteront à bord des avions et en débarqueront, et la manière dont nous transporterons leurs aides à la mobilité.

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

Dans la première version du Plan sur l'accessibilité, Sunwing Airlines s'est concentré sur les appareils exemptés de certaines exigences techniques définies dans le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH). Le service d'ingénierie de Sunwing a confirmé que notre flotte principale et nos flottes en location saisonnière respectaient les exigences nécessaires, en date de mai 2024. Nous assurons ainsi une cohérence entre tous les avions utilisés pour transporter nos passagers. Avant la publication du prochain Rapport d'étape de Sunwing, nous évaluerons et validerons les spécifications de tout nouvel avion loué.

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 continue d'informer chaque employé, dès l'embauche, de ses exigences relatives à l'équité en matière d'emploi et de leur demander 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.

Durant notre processus de recrutement, nous précisons, sur toute offre d'emploi, que nous sommes un employeur souscrivant au principe de l'égalité d'accès à l'emploi, et prenons des mesures d'adaptations, au besoin, durant le processus d'embauche. Les candidats peuvent communiquer directement avec le directeur de talents pour demander un accommodement durant le processus d'embauche. 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'équipe des Personnes et culture a examiné ses procédures existantes, et continue de le faire, afin de déterminer comment mieux atteindre les personnes handicapées dans nos stratégies d'attractivité et d'embauche. En examinant notre processus d'embauche, nous avons identifié le besoin d'éduquer nos équipes des Personnes et culture et du recrutement. Nous avons donc offert une formation de sensibilisation à la situation des personnes handicapées à nos équipes du recrutement et des Personnes et cultures. Cette formation a démontré le caractère unique de chaque personne et de son handicap, et a clarifié les types de handicaps et les termes qu'il est préférable d'utiliser. Cette même formation sera offerte à l'ensemble du personnel, durant le mois d'octobre, afin de les sensibiliser à l'expérience vécue par les personnes handicapées et de leur faire comprendre l'impact de leurs attitudes et comportements sur les autres et les manières d'éliminer les obstacles.

En 2024, nous continuons de favoriser des arrangements de travail flexibles, afin d'offrir à tous les employés des chances égales d'évoluer dans l'Entreprise. Notre équipe de recrutement a également mis à jour son processus d'embauche, afin de simplifier les candidatures et de promouvoir le fait que les employés internes peuvent eux aussi demander des accommodements pour leur handicap actuel. En faisant davantage de sensibilisation et en invitant les employés internes à postuler, nous espérons que ceux-ci comprennent à nouveau l'importance d'identifier ces handicaps et de demander des accommodements durant leur processus de candidature.

Dans une approche pédagogique, notre nouvelle stratégie DÉI intègre des activités qui se dérouleront au mois

d'octobre, que nous reconnaissons désormais comme notre Mois de sensibilisation à la situation des personnes handicapées. Durant ce mois aura lieu une discussion ouverte où nous inviterons une personne experte en sensibilisation à la situation des personnes handicapées, afin d'éduquer nos employés, les aider à comprendre les personnes vivant avec un handicap visible ou non, et à favoriser l'inclusion dans notre secteur.

De plus, nous envisageons l'idée de mettre en place une politique sans parfum durant l'année 2024, particulièrement dans les espaces de bureau partagés ou lors des événements ayant lieu en personne. Les commentaires et questions de nos employés, particulièrement en préparation à nos événements ayant lieu en personne, ont révélé le besoin d'ajuster certains aspects du milieu de travail touchant les allergènes aériens et alimentaires. Pour nous, il est essentiel de créer un environnement inclusif, et cela se fait notamment en accommodant les personnes vivant avec des allergies ou des restrictions alimentaires durant les événements en personne.

Sunwing continue d'examiner toutes les options de formations accommodant différents besoins en apprentissage et adaptées à tous les types de handicaps qu'ils soient visuels, auditifs, moteurs ou liés à la parole.

L'environnement bâti pour les employés

Les équipes des Personnes et culture, des installations et de santé et sécurité de Sunwing continuent à examiner les installations existantes et à formuler des recommandations. Les bâtiments et installations de Sunwing Airlines 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. Nous continuons de favoriser des arrangements de travail flexibles au sein de l'Entreprise, particulièrement lorsque les infrastructures actuelles ne peuvent répondre aux besoins en matière d'accessibilité. L'équipe des Personnes et culture continue de prendre en compte tout commentaire ou rétroaction de la part de personnes handicapées qui utilisent nos installations. 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	En cours d'examen
Revoir les nouveaux processus qui comprennent une stratégie de recrutement afin de cibler les personnes handicapées	En continu
Fournir à l'ensemble du personnel de la formation et des conseils concernant l'embauche de personnes handicapées	En continu – Octobre 2024 : Lancement de la formation «Sensibilisation à la situation des personnes handicapées»
Revoir le processus d'entrevues pour éviter qu'il ne dissuade les candidats handicapés	Terminé
Favoriser des arrangements de travail flexibles au sein de l'Entreprise	En continu
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 continu
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	En continu
Mettre en place différents types de formations afin d'accommoder différents besoins en apprentissage	En continu
Organiser un webinaire présentant comment Sunwing travaille à l'élimination des obstacles, durant notre Mois de sensibilisation à la situation des personnes handicapées	Octobre 2024
Activités annuelles en lien avec l'accessibilité durant la Semaine nationale de l'accessibilité	En continu

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 Rapport d'étape.

Renseignements sur la rétroaction

Sommaire

Au cours de la dernière année, Sunwing Airlines a reçu environ 120 éléments de rétroaction liés à l'accessibilité. Ces commentaires ont été envoyés à notre personnel aux aéroports, nos équipages et notre équipe des relations avec la clientèle. Les éléments les plus fréquemment nommés sont les suivants : l'assistance rapide dans les terminaux à l'aéroport, les demandes concernant la manipulation des aides à la mobilité et les communications entourant les perturbations de vols. Ces commentaires ont influencé certains éléments d'action contenus dans ce Rapport d'étape. Comme nous l'avons indiqué, nous avons évalué l'équipement mobile utilisé dans les aéroports que nous desservons, afin d'assurer à nos passagers qu'ils seront transportés de manière appropriée depuis et vers nos avions, de même que leurs aides à la mobilité. De plus, nous avons amélioré nos listes de contrôle de l'audit à l'aéroport afin d'assurer une communication orale et visuelle uniforme dans nos aéroports.

Nous avons également reçu de la rétroaction de la part de clients et membres du public qui ont généreusement pris le temps de lire la première version du Plan sur l'accessibilité. Parmi ces commentaires, on nous a envoyé des suggestions pour améliorer l'accès aux avions, des manières d'aborder des discussions en lien avec l'accessibilité avec ouverture et compassion ainsi que des témoignages sur leurs propres expériences avec

d'autres compagnies aériennes qui s'avèrent différentes de Sunwing. Nos équipes continuent d'utiliser ces rétroactions pour atteindre nos objectifs actuels en matière d'accessibilité et pour en créer de nouveaux.

Consultations

Sommaire

Comme nous l'avons présenté dans ce Rapport d'étape, nous avons collaboré avec l'Institut national canadien pour les aveugles (la Fondation INCA) pour améliorer nos guichets automatisés en libre-service. Nous utilisons leur rétroaction continuellement afin de perfectionner l'application.

Sunwing a participé à diverses discussions avec des organismes de la communauté qui travaillent sur l'accessibilité. Plus particulièrement, nous avons pu assister à deux forums de discussion organisés par Left Turn, Right Turn Ltd en 2024, dont les sujets de discussion abordaient les défis ou des réussites liés à l'accessibilité et comment mieux soutenir les besoins en accommodements de nos employés. Notre présence à ces rencontres est très importante pour notre équipe, puisqu'elle nous permet de changer notre perspective et d'obtenir de précieux conseils qui nous aident à atteindre nos objectifs en matière d'accessibilité. Un des éléments importants issus de ces discussions concerne les demandes de documents médicaux. Ce sujet touche à la fois les passagers et les employés de Sunwing Airlines. L'un des éléments d'action de la section *Technologies de l'information et des communications (TIC)* est de rassembler nos documents dans un format PDF accessible sur notre site Web, et nous en profitons pour déterminer quels documents doivent être obligatoires ou non.

Les membres du comité sur l'accessibilité de Sunwing continuent d'examiner la rétroaction envoyée par le public et de proposer des idées pour nos prochains objectifs en matière d'accessibilité. Comme nous l'avons mentionné dans notre première version du Plan sur l'accessibilité, certains membres de ce comité siègent également au comité global de diversité, d'équité et d'inclusion. De cette manière, nous nous assurons que les visions respectives sont alignées et cohérentes.

Alors que nous cheminons vers nos objectifs en matière d'accessibilité, Sunwing continue de s'engager à consulter régulièrement des personnes handicapées.