

# Rapport d'étape du plan d'accessibilité

Rapport d'étape 1 – 27 mai 2024  
Modifié le 11 octobre 2024

ᐃᑦᑲᑦᑲᑦᑲᑦ ᑎᑦᑲᑦᑲᑦᑲᑦ

---

KIVALLIQ AIR  NUNAVUT  
LIFELINE

---

KEEWATIN AIR LP

## Droits d'auteur

© 2024 Keewatin Air LP. Tous droits réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, photocopiée, stockée dans un système de recherche documentaire, transmise ou traduite dans une autre langue sans l'autorisation écrite préalable de Keewatin Air LP.

## Table des matières

Partie 1 :	Généralités.....	4
Partie 2 :	Technologies de l'information et de la communication (TIC).....	9
Partie 3 :	Communications autres que les TIC .....	11
Partie 4 :	Approvisionnement en biens, services et installations.....	12
Partie 5 :	Conception et prestation des programmes et services.....	14
Partie 6 :	Transport .....	16
Partie 7 :	Environnement bâti.....	17
Partie 8 :	Dispositions du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH)	19
Partie 9 :	Renseignements sur le processus de rétroaction.....	21
Partie 10 :	Consultations.....	22

---

## Partie 1 : Généralités

---

### 1.1 Contexte

Keewatin Air LP (KAL) s'engage à respecter la Loi canadienne sur l'accessibilité, la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, ainsi qu'aux exigences en matière d'accessibilité de l'Office des transports du Canada (OTC).

### 1.2 Résumé exécutif

Le plan d'accessibilité de KAL, ses rapports d'étape et les politiques connexes de notre organisation appuient et reflètent les valeurs de KAL. Ces valeurs comprennent la dignité, le soutien à l'autonomie, l'intégration et l'égalité des chances pour les personnes handicapées.

Nous nous efforçons d'offrir des solutions de rechange lorsqu'un obstacle limite l'accès à nos biens ou services pour nos employés et les utilisateurs de nos services. Toute solution de rechange mise en place respectera les exigences du Règlement de l'aviation canadien (RAC) ainsi que les exigences de sécurité côté piste prévues par la réglementation.

Le présent rapport d'étape vise à répondre aux exigences de la Loi canadienne sur l'accessibilité, de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et aux exigences en matière d'accessibilité de l'Office des transports du Canada.

KAL est un transporteur aérien médical qui offre à ses clients gouvernementaux des services d'ambulance aérienne et d'évacuation médicale sécuritaires, efficaces et de haute qualité, reliant certaines des régions les plus éloignées du Canada aux centres de soins de santé des grandes agglomérations. La plupart de nos installations ne sont pas ouvertes au public. Exceptionnellement, lorsque nous effectuons des vols charters, nous respectons les exigences d'accessibilité prévues par notre permis de l'Office des transports du Canada (OTC). Notre plan vise principalement à assurer le maintien de nos programmes et mesures actuels afin d'assurer l'accès à nos installations pour nos employés. Assurer l'accessibilité pour nos employés permet également d'assurer l'accessibilité pour nos passagers occasionnels de vols nolisés et les visiteurs gouvernementaux de nos bureaux administratifs.

KAL a été parmi les premiers à adopter l'accessibilité et à reconnaître son importance pour offrir des résultats concrets à ses parties prenantes. Lors de l'élaboration de notre plan, nous avons collaboré avec le Bureau du commissaire à l'accessibilité du Manitoba. Ce bureau nous a donné d'excellents conseils sur les problèmes courants qui nuisent le plus souvent à l'accessibilité de nos installations et de leurs utilisateurs. En s'appuyant sur les conseils et les orientations du Bureau, Keewatin Air LP a élaboré une politique officielle afin de formaliser par écrit les mesures déjà en place, d'améliorer nos mesures existantes et de perfectionner notre formation. Notre politique et nos procédures visant à optimiser l'accessibilité pour nos clients et nos employés sont décrites dans le document intitulé « Politique d'accessibilité du service à la clientèle, 15 janvier 2022 – Révision du 1 au 4 décembre 2023 », disponible sur le site Web de Keewatin Air LP : [www.keewatinair.ca](http://www.keewatinair.ca). Un résumé de notre politique est également visible à l'entrée de notre siège social situé au 50, chemin Morberg, Winnipeg (Manitoba), sur un panneau en gros caractères.

Un exemplaire de ce rapport d'étape sur le plan d'accessibilité est également disponible sur notre site Web : [www.keewatinair.ca](http://www.keewatinair.ca).

### 1.3 Responsable

La personne responsable de la mise en œuvre de la politique et du plan d'accessibilité du service à la clientèle est :

Keewatin Air LP

Directeur du développement des affaires et de la  
planification stratégique 50 Morberg Way

Winnipeg (Manitoba) R3H0A4

(204) 784-6524

[jkliwer@keewatinair.ca](mailto:jkliwer@keewatinair.ca)

### 1.4 Demandes de formats alternatifs pour le plan d'accessibilité, les rapports d'étape du plan d'accessibilité ou la description du processus de rétroaction

Les demandes concernant un ou plusieurs formats alternatifs du plan d'accessibilité KAL, des rapports d'étape du plan ou du processus de rétroaction peuvent être faites par les moyens suivants :

- **En personne :**

Keewatin Air

50, chemin

Morberg,

Winnipeg

(Manitoba)

Demande d'entrevue avec : Directeur du développement des affaires et de la planification stratégique

- **Par la**

**poste :**Keewatin

Air LP 50

Morberg Way

Winnipeg (Manitoba) R3H0A4

À l'attention du directeur du développement des affaires et de la planification stratégique

- **Par téléphone :**

(204) 784-6524

- **Par courriel :**

jkliwer@keewatinair.ca

- **Par l'entremise de notre site Web :**

<https://www.keewatinair.ca/contact.html>

- **Réseaux sociaux :**

- LinkedIn : <https://www.linkedin.com/company/12574157>

- Instagram : <https://www.instagram.com/keewatinair/>

## 1.5 Processus de rétroaction

### (A) Soumettre des commentaires

Les commentaires concernant notre plan peuvent être transmis par les moyens suivants :

- **En personne :**

Keewatin Air

50, chemin

Morberg,

Winnipeg

(Manitoba)

Demande d'entrevue avec : Directeur du développement des affaires et de la planification stratégique

- **Par la poste (y compris les commentaires anonymes) :**

Keewatin Air LP

50 Morberg Way

Winnipeg (Manitoba) R3H0A4

À l'attention du directeur du développement des affaires et de la planification stratégique

- **Par téléphone (y compris les commentaires anonymes) :**

(204) 784-6524

- **Par courriel :**

[jkliewer@keewatinair.ca](mailto:jkliewer@keewatinair.ca)

- **Par l'entremise notre site Web :**

<https://www.keewatinair.ca/contact.html>

Les commentaires reçus, y compris les commentaires anonymes, sont transmis à la direction par le biais de notre système de gestion de la

---

sécurité (SGS). Ce système nous permet de recueillir les commentaires, d'évaluer et de résoudre les problèmes, d'attribuer des actions, de veiller à leur mise en œuvre et d'en rendre compte à notre comité de sécurité.

(B) Accusé de réception des commentaires

Keewatin Air accusera réception des commentaires reçus, à l'exception des commentaires anonymes, en utilisant le même moyen de communication que celui employé pour les transmettre.

## **Partie 2 : Technologies de l'information et de la communication (TIC)**

### **2.1 Mesures à prendre conformément à notre plan**

Dans notre document de planification, Keewatin Air LP s'est engagée à continuer de consulter ses parties prenantes et d'examiner tout développement ou suggestion d'amélioration reçu concernant ses technologies de l'information et de la communication (TIC), et à continuer de collaborer au besoin pour remédier à tout obstacle futur identifié.

### **2.2 Obstacles**

Keewatin Air LP (KAL) a reçu des commentaires de l'Office des transports du Canada (OTC) indiquant que des améliorations pourraient être apportées à la formulation et à l'affichage de notre plan d'accessibilité sur notre site Web.

Plus précisément, l'OTC a noté :

- a. La section générale de notre plan d'accessibilité exigeait une description des moyens par lesquels le public pouvait fournir des commentaires et demander une autre forme de description du processus de rétroaction.
- b. La page d'accueil ou l'écran d'accueil du site Web de KAL doit contenir un lien vers le plan d'accessibilité sur la plateforme numérique, soit directement sur la page d'accueil ou l'écran d'accueil, soit par le biais d'un lien hypertexte depuis cette page d'accueil.
- c. La page d'accueil du site Web de KAL doit contenir un hyperlien vers la description du processus de réception des commentaires via cette page d'accueil.
- d. L'Office des transports du Canada (OTC) doit être avisé de la publication d'un nouveau plan d'accessibilité dans les 48 heures.

### **2.3 Mesures correctives pour éliminer les obstacles**

Keewatin Air LP (KAL) a rapidement cherché à répondre aux commentaires de l'OTC, et plus particulièrement :

- a. La section générale a été mise à jour.
- b. Conformément à l'article 5(1) du REPRTA, le plan d'accessibilité et le processus de rétroaction ont été rendus accessibles directement sur la page d'accueil/l'écran au moyen d'un hyperlien à partir de la page d'accueil.

- c. Conformément à l'article 9(1) du REPRTA, aux fins du paragraphe 61(2) de la Loi, le processus de réception des commentaires est également publié sur la page d'accueil/l'écran au moyen d'un hyperlien à partir de la page d'accueil/de l'écran.
- d. L'Office des transports du Canada (OTC) a été avisé de la republication du Plan d'accessibilité dans les 48 heures.

Les modifications apportées au site Web ont été publiées le 8 janvier 2024 et l'OTC/CCDP en a été informée le 9 janvier 2024.

## **2.4 Mesures visant à prévenir les obstacles futurs**

Keewatin Air LP continuera de consulter ses parties prenantes et d'examiner toute évolution ou suggestion d'amélioration reçue. Nous collaborerons au besoin pour remédier à tout obstacle futur identifié.

## **2.5 Rôles / Responsabilités**

Il incombe à l'équipe de direction de Keewatin Air d'examiner toute situation où un obstacle lié aux TIC est identifié. La réception, l'analyse, la rétroaction au plaignant et les mesures correctives prises sont gérés par le directeur du développement commercial et de la planification stratégique, sous l'autorité du PDG de Keewatin Air LP.

## **2.6 Détermination et suivi des résultats escomptés**

Les plaintes ou les améliorations potentielles sont suivies via notre système de gestion de la sécurité existant, qui permet de gérer l'occurrence, l'enquête, la cause profonde, les mesures correctives et le résultat, garantissant ainsi que les actions sont menées à bien.

---

## **Partie 3 : Communications autres que les TIC**

---

### **3.1 Mesures à prendre conformément à notre plan**

Dans notre document de planification, Keewatin Air LP s'est engagée à poursuivre la consultation de ses parties prenantes et à examiner tout développement ou suggestion d'amélioration reçu concernant sa communication, autre que les TIC; et à continuer de collaborer au besoin pour remédier à tout obstacle futur identifié.

### **3.2 Obstacles**

Keewatin Air LP n'a pas été en mesure d'identifier d'obstacles à la communication autres que les TIC et n'a reçu aucune rétroaction concernant les obstacles à la communication autres que les TIC au cours de la période considérée.

### **3.3 Mesures visant à prévenir les obstacles futurs**

Keewatin Air LP continuera de consulter ses parties prenantes et d'examiner toute évolution ou suggestion d'amélioration reçue. Nous collaborerons au besoin pour remédier à tout obstacle futur identifié.

### **3.4 Rôles / Responsabilités**

Il incombe à l'équipe de direction de Keewatin Air d'examiner toute situation où un obstacle à la communication est constaté. La réception, l'analyse, la rétroaction au plaignant et les mesures correctives prises sont gérés par le directeur du développement commercial et de la planification stratégique, sous l'autorité du PDG de Keewatin Air LP.

### **3.5 Détermination et suivi des résultats escomptés**

Les plaintes ou les améliorations potentielles sont suivies via notre système de gestion de la sécurité existant, qui permet de gérer l'occurrence, l'enquête, la cause profonde, les mesures correctives et le résultat, garantissant ainsi que les actions sont menées à bien.

## **Partie 4 : Approvisionnement en biens, services et installations**

### **4.1 Mesures à prendre conformément à notre plan**

Dans notre document de planification, Keewatin Air LP s'est engagée à poursuivre les consultations avec ses parties prenantes et à examiner tout développement ou suggestion d'amélioration reçu concernant l'acquisition de biens, de services et d'installations; et à continuer de collaborer au besoin pour remédier à tout obstacle futur identifié.

### **4.2 Obstacles**

Keewatin Air LP n'a pas été en mesure d'identifier d'obstacles liés à l'acquisition de biens et de services au cours de la période considérée.

En ce qui concerne l'acquisition d'installations, Keewatin Air LP a collaboré activement avec ses consultants en conception et a intégré plusieurs éléments de conception aux plans d'agrandissement de ses installations situées au 50, chemin Morberg, à Winnipeg (Manitoba). Ces éléments de conception visent à réduire ou à éliminer les obstacles potentiels à l'accessibilité, notamment :

- a. Portes larges;
- b. Portes actionnées par un interrupteur;
- c. De larges corridors;
- d. Sol carrelé ou à surface dure pour faciliter les déplacements des personnes utilisant des dispositifs de mobilité;
- e. Nous avons ajouté une porte/un corridor supplémentaire à notre projet d'agrandissement afin de permettre l'accès à un ascenseur pour les personnes qui en auraient besoin.
- f. Toilettes accessibles; et,
- g. Intégration d'une signalétique de sortie conforme à la norme ISO pour les panneaux de sortie (pictogramme vert et symbole graphique teinté blanc).

### **4.3 Mesures visant à prévenir les obstacles futurs**

Keewatin Air LP continuera de consulter ses parties prenantes et d'examiner toute évolution ou suggestion d'amélioration reçue. Nous collaborerons au besoin pour remédier à tout obstacle futur identifié.

#### **4.4 Rôles / Responsabilités**

Il incombe à l'équipe de direction de Keewatin Air d'examiner tout obstacle à l'acquisition de biens, de services et d'installations. La réception, l'analyse, la rétroaction au plaignant et les mesures correctives prises sont gérés par le directeur du développement commercial et de la planification stratégique, sous l'autorité du PDG de Keewatin Air LP.

#### **4.5 Détermination et suivi des résultats escomptés**

Les plaintes ou les améliorations potentielles sont suivies via notre système de gestion de la sécurité existant, qui permet de gérer l'occurrence, l'enquête, la cause profonde, les mesures correctives et le résultat, garantissant ainsi que les actions sont menées à bien.

## **Partie 5 : Conception et prestation des programmes et services**

---

### **5.1 Mesures à prendre conformément à notre plan**

Dans notre document de planification, Keewatin Air LP s'est engagée à poursuivre les consultations avec ses parties prenantes, notamment l'Office des transports du Canada, Transports Canada et le Bureau de l'accessibilité pour les Manitobains, afin de garantir le respect des exigences d'accessibilité prévues par la réglementation et d'assurer la sécurité de ses employés et de ses usagers. Nous devons examiner toute évolution ou suggestion d'amélioration reçue.

### **5.2 Obstacles**

Keewatin Air LP a collaboré activement avec un client afin d'intégrer plusieurs éléments de conception aux spécifications d'une ambulance aérienne destinée à cet usage spécifique. Ces éléments visaient à faciliter l'accès à nos appareils aux patients de grande taille (patients bariatriques) tout en assurant la sécurité du personnel médical. Les éléments de conception comprenaient :

- a. L'installation de mécanismes de réglage au sol permet de positionner l'unité de civière de base vers l'axe central de l'avion, optimisant ainsi le confort et la sécurité du patient.
- b. L'installation de surfaces de roulement à faible friction permet de transférer rapidement le patient sur et hors de la civière avec un minimum d'effort, optimisant ainsi son confort et sa sécurité. Cet appareil est également utilisé pour les patients non bariatriques afin de leur offrir les mêmes avantages.
- c. L'installation de rampes de chargement motorisées et réglables permet de transférer le patient de l'unité terrestre à l'unité aérienne avec un minimum d'effort, optimisant ainsi son confort et sa sécurité. Cet appareil est également utilisé pour les patients non bariatriques afin de leur offrir les mêmes avantages.
- d. L'ajout d'un siège supplémentaire au plan d'étage, pouvant accueillir un accompagnateur ou une personne de soutien supplémentaire.

### **5.3 Mesures visant à prévenir les obstacles futurs**

Keewatin Air continuera de consulter ses partenaires, notamment l'Office des transports du Canada, Transports Canada et le Bureau de l'accessibilité pour les Manitobains, afin d'assurer le respect des exigences d'accessibilité prévues par la réglementation et d'assurer la sécurité de ses employés et de ses usagers. Nous examinons attentivement toute suggestion d'amélioration reçue.

## **5.4 Rôles / Responsabilités**

Il incombe à l'équipe de direction de Keewatin Air d'examiner toute situation où un obstacle à un programme ou à un service est identifié. La réception, l'analyse, la rétroaction au plaignant et les mesures correctives prises sont gérés par le directeur du développement commercial et de la planification stratégique, sous l'autorité du PDG de Keewatin Air LP. Lorsque l'obstacle concerne la prestation de services médicaux, une consultation est menée auprès de notre direction médicale et de nos directeurs médicaux.

## **5.5 Détermination et suivi des résultats escomptés**

Les plaintes ou les améliorations potentielles sont suivies via notre système de gestion de la sécurité existant, qui permet de gérer l'occurrence, l'enquête, la cause profonde, les mesures correctives et le résultat, garantissant ainsi que les actions sont menées à bien.

## Partie 6 : Transport

---

### 6.1 Obstacles

En tant que fournisseur de services d'évacuation médicale/ambulance aérienne, nous avons intégré le transport à la partie 5, Conception et prestation des programmes et services.

---

## **Partie 7 : Environnement bâti**

---

### **7.1 Mesures à prendre conformément à notre plan**

Dans notre document de planification, Keewatin Air LP s'est engagée à poursuivre la consultation de ses parties prenantes et à examiner tout développement ou suggestion d'amélioration reçu concernant son environnement bâti; et à continuer de collaborer au besoin pour remédier à tout obstacle futur identifié.

### **7.2 Obstacles**

Keewatin Air LP a constaté de manière proactive que les pavés à l'entrée des clients de son établissement situé au 50, chemin Morberg à Winnipeg s'étaient affaissés. Le niveau d'affaissement était jugé acceptable en raison de l'érosion des sols. Il était possible qu'un client soit gêné par la difficulté à déplacer un fauteuil roulant ou un chariot dans nos locaux. De plus, on prévoyait que, sans intervention, les pavés continueraient de s'affaisser au cours des prochaines semaines et finiraient par présenter un risque de chute.

### **7.3 Mesures correctives pour éliminer les obstacles**

L'obstacle a été constaté le jeudi 20 juillet 2023. Afin de remédier à ce problème et de maintenir l'accessibilité de nos installations, l'organisation a immédiatement fait appel à un entrepreneur pour effectuer les réparations nécessaires. Les travaux ont été complétés le lundi 24 juillet 2023.

Aucun retour d'information de la part des clients ou du personnel n'a été reçu indiquant qu'une personne avait été touchée par le déplacement des pavés, que ce soit avant ou après la réparation.

### **7.4 Mesures visant à prévenir les obstacles futurs**

Keewatin Air LP continuera de consulter ses parties prenantes et d'examiner toute évolution ou suggestion d'amélioration reçue. Nous collaborerons au besoin pour remédier à tout obstacle futur identifié.

### **7.5 Rôles / Responsabilités**

Il incombe à l'équipe de direction de Keewatin Air de veiller à l'application de la Politique d'accessibilité du service à la clientèle soit respectée chez Keewatin Air.

---

De plus, il incombe à la direction de Keewatin Air d'examiner tous les cas. Lorsqu'un obstacle lié à l'environnement bâti est identifié par un employé ou un client, la réception, l'examen et la rétroaction au plaignant, ainsi que les mesures correctives éventuelles, sont gérés par le directeur du développement commercial et de la planification stratégique, sous l'autorité du PDG de Keewatin Air LP.

## **7.6 Détermination et suivi des résultats escomptés**

Les plaintes ou les améliorations potentielles sont suivies via notre système de gestion de la sécurité existant, qui permet de gérer l'occurrence, l'enquête, la cause profonde, les mesures correctives et le résultat, garantissant ainsi que les actions sont menées à bien.

## **Partie 8 : Dispositions du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH)**

---

### **8.1 Généralités**

Keewatin Air LP (Keewatin) intègre les dispositions de l'Office des transports du Canada (OTC) lorsque Keewatin fournit des services aériens affrétés (services de transport de passagers affrétés autres que les services d'évacuation médicale/ambulance aérienne).

### **8.2 Dispositions de l'OTC qui ne sont pas applicables**

- Règlement sur le transport accessible aux personnes handicapées (RTAPH)

En tant que petite compagnie aérienne nolisée dont la capacité de transport maximale certifiée ne dépasse pas 29 passagers, Keewatin est exemptée des parties suivantes du RTAPH :

- Partie 1
- Partie 2
- Partie 3
- Partie 4
- Partie 5

- Règlement sur les transports aériens (RTA)

En tant que petite compagnie aérienne nolisée ayant une capacité de transport maximale certifiée d'au moins 30 passagers, Keewatin est exemptée des parties suivantes du RTA :

- Partie VII

- Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience

Keewatin Air LP satisfait aux exigences du Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience

### 8.3 Mesures prises malgré les exemptions ou inclusions

Malgré les exemptions ou inclusions mentionnées ci-dessus, Keewatin Air LP a pris les mesures importantes nécessaires pour garantir l'accessibilité à ses locaux et à ses aéronefs, lesquelles sont intégrées à sa politique d'accessibilité. Ces mesures profitent tant à ses clients occasionnels de vols nolisés qu'à ses employés actuels et futurs.

Ces mesures, ainsi que la section (partie) de la politique d'accessibilité où elles sont intégrées, comprennent notamment :

- Répondre aux besoins en matière de communication (Partie 2)
- Accommoder l'utilisation des appareils fonctionnels (Partie 3)
- Collaboration avec les personnes de soutien (Partie 4)
- Faciliter l'accès à nos locaux pour les animaux d'assistance (Partie 5)
- Maintenance des fonctionnalités d'accessibilité (partie 6)
- Commentaires et réponses à la politique (7e partie)
- Formation (Partie 8)

---

## Partie 9 : Renseignements sur le processus de rétroaction

---

### 9.1 Généralités

Les mécanismes de rétroaction de Keewatin Air LP (KAL) sont fournis dans notre document de plan, ainsi que dans ce rapport d'étape dans la partie 1.

Au cours de la période considérée, KAL a reçu quatre (4) commentaires officiels :

- a. L'Office des transports du Canada (OTC) a émis des commentaires indiquant que nos mesures relatives aux technologies de l'information et des communications pourraient être améliorées, comme décrit précédemment dans le rapport d'étape.
- b. L'OTC a fait part de ses observations selon lesquelles la formulation de notre plan pourrait être améliorée.
- c. Commentaires de l'OTC pour s'assurer que notre avis de publication des documents d'accessibilité a été effectué en temps opportun; et,
- d. L'OTC a indiqué qu'un examen de nos mesures correctives répondait pleinement aux réglementations en vigueur.

### 9.2 Considération

Keewatin Air LP (KAL) a accordé une attention prioritaire aux commentaires reçus et, comme décrit précédemment dans ce document, a élaboré et mis en œuvre un plan d'action correctif pour éliminer l'obstacle identifié dans les plus brefs délais, à la satisfaction de la partie ayant fourni les commentaires.

---

## **Partie 10 :**

### **Consultations**

---

#### **10.1 Généralités**

En tant qu'entreprise manitobaine, Keewatin Air LP a collaboré avec le Bureau de l'accessibilité du Manitoba dès 2021 afin d'évaluer ses mesures d'accessibilité du service à la clientèle et d'envisager leur extension pour offrir un milieu de travail plus accessible à ses employés actuels et futurs. Cette collaboration s'est avérée extrêmement précieuse, car les suggestions et les mesures proposées par le Bureau de l'accessibilité du Manitoba ont permis à l'entreprise d'obtenir des renseignements pertinents sur les obstacles rencontrés par les personnes ayant des difficultés d'accessibilité.

Le Bureau de l'accessibilité du Manitoba nous a permis d'évaluer notre situation actuelle et l'état futur souhaité afin d'assurer l'accessibilité de nos installations pour nos clients et nos employés.

Les consultations se sont déroulées par téléphone et par le biais de formations dispensées par le Bureau de l'accessibilité. Enfin, nous avons bénéficié d'excellents modèles et de mesures descriptives que nous avons pu intégrer à notre politique globale de service à la clientèle accessible.

#### **10.2 Données reçues**

Voici les domaines précis que nous avons recueillis auprès du Bureau de l'accessibilité du Manitoba :

- Les obstacles à la communication rencontrés par les membres de notre société, ainsi que les formations et pratiques spécifiques que nous pourrions utiliser pour minimiser et éliminer ces obstacles.
- Les obstacles rencontrés par les personnes utilisant des aides techniques (dispositifs de mobilité) et formations et pratiques spécifiques que nous pourrions utiliser pour minimiser ces obstacles.
- Les obstacles rencontrés par les personnes de soutien dans l'exercice de leur rôle important d'amélioration de la qualité de vie des personnes dont elles s'occupent, et formations et pratiques spécifiques sur la meilleure façon de collaborer avec les personnes de soutien dans cette tâche importante.
- Les obstacles à l'accès à nos locaux pour les personnes nécessitant l'assistance d'animaux d'assistance, et formation et pratiques spécifiques sur la façon d'accueillir les animaux d'assistance dans nos locaux et, lorsqu'ils se trouvent à bord de l'aéronef, d'accueillir l'animal d'assistance conformément aux spécifications de l'Office des transports du Canada (OTC) et du Règlement de l'aviation canadien (RAC).

- L'évaluation des obstacles rencontrés par les clients et les employés dans nos installations, ainsi que les mesures nécessaires pour assurer un accès complet à nos installations.
- L'intégration de mécanismes de rétroaction et de réponse au sein de notre politique.
- L'importance d'offrir une formation adéquate à la direction et au personnel afin d'assurer l'atteinte de notre objectif d'accessibilité pour tous.
- L'importance d'afficher notre politique d'accessibilité sur notre site Web et à l'entrée de nos installations (signalisation en gros caractères) afin de démontrer clairement notre engagement envers l'accessibilité.

### 10.3 Consultations en cours

En tant que membre de plusieurs associations professionnelles, Keewatin Air LP (KAL) est en mesure de bénéficier des activités de ses partenaires stratégiques et de ses associations. Par exemple, KAL est membre et siège au conseil d'administration de la Northern Air Transportation Association (NATA).

En mai 2024, le directeur général de la NATA a participé au Sommet national sur l'accessibilité aérienne à Ottawa, où une centaine d'intervenants, dont des défenseurs de l'accessibilité, des représentants de l'industrie et des associations locales et nationales, se sont réunis pour discuter de l'état actuel de l'accessibilité dans le secteur de l'aviation. Un rapport du directeur général de la NATA est actuellement examiné par KAL afin de recenser les possibilités d'améliorer davantage nos efforts en matière d'accessibilité. Toute opportunité identifiée sera intégrée à nos prochains rapports d'étape.

### 10.4 Résumé

Il est important de noter que Keewatin Air LP est un opérateur aérien qui fournit spécifiquement des services d'ambulance aérienne et d'évacuation médicale d'urgence à certaines des communautés les plus vulnérables du Canada. Par conséquent, nos installations ne sont pas ouvertes au public, mais un accès facilité permet de créer des opportunités d'emploi.

Keewatin Air LP a été parmi les premiers à adopter l'accessibilité, consciente de son importance pour apporter des résultats concrets à ses parties prenantes. Nos politiques et procédures visent à optimiser l'accessibilité pour nos clients et nos employés.