

Politique d'accessibilité du service à la clientèle

15 janvier 2022

Révision 2 : 4 décembre 2023

ᐃᑦᑲᑦᑲᑦᑲᑦ ᑎᑦᑲᑦᑲᑦᑲᑦ

KIVALLIQ AIR  NUNAVUT
LIFELINE

KEEWATIN AIR LP

Droits d'auteur

© 2023 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 :	Contexte et objectif	4
Partie 2 :	Réunion Besoins en communication Répondre aux besoins en matière de communication.....	5
Partie 3 :	Accommodement des appareils fonctionnels	6
Partie 4 :	Collaboration avec les personnes de soutien	7
Partie 5 :	Accès à nos installations pour les animaux d'assistance	8
Partie 6 :	Maintien des caractéristiques d'accessibilité dans les installations ouvertes au public.....	9
Partie 7 :	Rétroaction et réponse à la présente politique	11
Partie 8 :	Formation.....	14
Partie 9 :	Documents accessible au public.....	16

Partie 1 : Contexte et objectif

1.1 Contexte

Keewatin Air LP (KAL) s'engage à respecter la Loi canadienne sur l'accessibilité, l'Office des transports du Canada et la Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle dans le cadre de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains.

1.2 Objectif

La norme d'accessibilité de KAL et les pratiques connexes de notre entreprise visent à soutenir et à respecter 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, y compris nos employés (qui sont nos « clients internes ») et les personnes qui utilisent nos services.

Nous nous efforçons d'offrir des solutions de rechange pour accéder à nos biens et services lorsqu'un obstacle empêche cet accès. Ces solutions de rechange respecteront les exigences du Règlement de l'aviation canadien (RAC) ainsi que les exigences de sécurité côté piste prévues par la réglementation.

Les énoncés de politique, les pratiques et les mesures décrits dans le présent document visent à répondre aux exigences de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle.

Cette politique s'applique à tous les employés, entrepreneurs ou bénévoles de KAL qui travaillent pour KAL au Manitoba.

La personne responsable du maintien de la politique et du plan de service à la clientèle accessible est le directeur du développement commercial et de la planification stratégique de Keewatin Air LP.

Partie 2 : Répondre aux besoins en matière de communication

2.1 Aperçu

Nous nous efforçons de répondre aux besoins de communication de nos clients et employés du service de vols charters.

2.2 Pratiques pour soutenir la communication

Afin de répondre aux divers besoins en matière de communication, nous proposons, au besoin, de communiquer par d'autres moyens. Ceux-ci peuvent inclure, sans toutefois s'y limiter :

- La communication par écrit.
 - La lecture à voix haute.
 - La prise du temps nécessaire pour expliquer l'information lorsque les besoins en communication l'exigent.
 - La mise à disposition de papier et d'outils d'écriture pour faciliter les échanges écrits.
 - L'offre de s'asseoir avec le client lorsque des échanges prolongés sont nécessaires et que cela favorise son confort.
 - Le fait de se placer au niveau des yeux lorsqu'on s'adresse à une personne utilisant une aide à la mobilité.
 - L'assistance à l'embarquement ou au débarquement d'un aéronef, dans les limites permises par les exigences de sécurité.
 - L'utilisation d'une signalisation interne claire et rédigée en langage simple.
- La fourniture, sur demande, de documents non réglementés en formats substitués, notamment en format électronique.

Partie 3 : Accommodement des appareils fonctionnels

3.1 Aperçu

Nous facilitons l'utilisation d'appareils fonctionnels pour accéder à nos services et installations.

3.2 Pratiques pour soutenir les appareils fonctionnels

Nous soutenons l'utilisation d'appareils fonctionnels, lorsque c'est approprié :

- Ne pas toucher ni déplacer l'appareil d'assistance d'une personne sans lui demander la permission.
- Nous formons nos employés à la façon de faire :
 - Portes automatiques.
 - Des fauteuils roulants se trouvent dans nos locaux.
 - Si un cas se présentait où l'utilisation d'un dispositif d'assistance présentait un risque important et inévitable pour la sécurité, nous chercherons à trouver des mesures qui permettront de continuer à soutenir l'accès de la personne à nos services.

Partie 4 : Collaboration avec les personnes de soutien

4.1 Aperçu

Nous cherchons à collaborer avec les personnes qui offrent leur soutien dans l'exercice de leur rôle important d'amélioration de la qualité de vie des personnes dont elles s'occupent.

4.2 Pratiques pour soutenir les personnes qui offrent du soutien

Nous collaborons avec les personnes de soutien de la manière suivante :

- Nous avisons le public à l'avance si les accompagnateurs doivent payer des frais de transport. Ces renseignements sont communiqués au moment de la réservation.
- Nous nous adressons à la personne qui a recours à la personne de soutien, et non à la personne de soutien elle-même, sauf indication contraire expresse de la part de la personne qui a recours à la personne de soutien.

Partie 5 : Accès à nos installations pour les animaux d'assistance

5.1 Aperçu

Nous autorisons les animaux d'assistance dans nos locaux. Lorsqu'un animal d'assistance est transporté à bord d'un aéronef, cela se fait conformément au Règlement de l'aviation canadien (RAC).

5.2 Mesures visant à faciliter l'accès des animaux d'assistance à nos locaux

Nous facilitons l'accès à nos locaux aux animaux d'assistance de la manière suivante :

- Nous reconnaissons l'animal d'assistance comme un animal de travail. Nous ne distrayons pas l'animal dans l'exercice de ses fonctions en le caressant, en le nourrissant ou en jouant avec lui, sauf si le responsable de l'animal nous en donne expressément l'autorisation. Si cette autorisation n'est pas accordée ou est retirée, nous respectons cette décision.
- En cas de question ou de préoccupation concernant l'animal d'assistance, nous nous adressons respectueusement à la personne responsable de l'animal :
 - Demander le type d'assistance que l'animal fournit ou confirmer si sa présence est liée à un besoin découlant d'un handicap.
 - Nous abstenir de poser des questions sur la nature précise du handicap, du diagnostic ou de l'état de la personne.
 - Ne pas exiger que l'animal démontre ses compétences ou exécute une tâche particulière pour justifier sa présence.
 - Nous attendre à ce que la personne responsable de l'animal en assure le plein contrôle en tout temps, soit physiquement, soit au moyen de commandes vocales, de signaux ou d'autres moyens appropriés. Si nous constatons que l'animal n'est pas maîtrisé (par exemple, aboiements répétés, gémissements, déplacements erratiques), nous pouvons demander respectueusement à la personne responsable de rétablir le contrôle. Un animal d'assistance qui n'est pas maîtrisé ou qui présente un risque pour la sécurité peut être tenu de quitter les lieux. La personne responsable devra alors se conformer à nos mesures de sécurité.
 - Lorsque l'accès d'un animal d'assistance à nos installations est interdit en vertu d'une autre loi ou réglementation, nous expliquons les motifs de cette interdiction et collaborons avec la personne responsable afin de trouver une solution de rechange.

Partie 6 : Maintien des caractéristiques d'accessibilité dans les installations ouvertes au public

6.1 Aperçu

Pour permettre un accès sans obstacle à nos services, nous maintenons les fonctionnalités d'accessibilité afin qu'elles puissent être utilisées et offrir le soutien nécessaire aux autres, comme prévu.

6.2 Pratiques visant à soutenir le maintien des caractéristiques d'accessibilité dans les installations publiques

Nous appuyons le maintien des caractéristiques d'accessibilité de nos installations publiques de la manière suivante :

- Nous aménageons l'espace pour que les personnes à mobilité réduite puissent se déplacer efficacement.
- Nos sièges peuvent accueillir des personnes de morphologies, de tailles et de capacités différentes.
- Nous nous assurons que nos espaces publics d'accueil et d'attente soient toujours dégagés.
- Nous veillons à ce que nos entrées soient exemptes de tout obstacle et de tout danger environnemental comme la glace et la neige.
- Notre établissement public dispose de plusieurs dispositifs d'accessibilité, notamment :
 - Des portes d'entrée et sortie larges.
 - Des portes automatiques à activation par mouvement.
 - Des revêtements de sol en carrelage ou à poils courts facilitant l'utilisation d'aides à la mobilité.
 - Des toilettes accessibles.
 - L'accès à des aides à la mobilité (p. ex., fauteuil roulant)
 - Un accès au deuxième étage par ascenseur.
- Les dispositifs d'accessibilité sont nettoyés et testés régulièrement dans le cadre de notre protocole d'inspection des installations.

6.3 Renseignements en cas d'indisponibilité d'une fonctionnalité d'accessibilité

Nous avisons nos clients et notre personnel lorsqu'une fonctionnalité d'accessibilité est temporairement indisponible, de la durée prévue de cette indisponibilité et des autres moyens d'accéder à nos installations. On procède de la manière suivante :

- Nous publions un avis concernant l'interruption, sa cause et la date de rétablissement du service. Cet avis sera :
 - Affiché à l'entrée de l'édifice ou au comptoir, selon le cas.
- Nous fournissons des renseignements sur la manière dont la perturbation est atténuée (moyens d'accès alternatifs).
- Nous collaborons avec le personnel et les clients des vols nolisés pour trouver des moyens d'accès alternatifs.

Partie 7 : Rétroaction et réponse à la présente politique

7.1 Aperçu

Nous accueillons favorablement les commentaires concernant cette politique, car notre objectif est de toujours chercher à apprendre et à nous améliorer.

7.2 Pratiques visant à soutenir les commentaires et les réponses à cette politique

(A) Les commentaires relatifs à la présente politique peuvent être transmis par les moyens suivants :

- **En personne :**

Keewatin Air

50, chemin

Morberg,

Winnipeg

(Manitoba)

Demande à parler au : Directeur du développement des affaires et de la planification stratégique

- **Par la poste (y compris de façon anonyme) :**

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 de façon anonyme) :**

(204) 784-6524

- **Par courriel :**

jkliwer@keewatinair.ca

- **Par l'entremise de 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

Keewatin Air accuse réception des commentaires, à l'exception des commentaires anonymes, par le même moyen que celui utilisé pour leur transmission.

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

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

Il incombe par ailleurs à la direction de Keewatin Air d'examiner toute situation où un obstacle lié à l'environnement bâti est signalé par un employé ou un client. 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 président-directeur général de Keewatin Air LP.

À la demande du fournisseur de commentaires, nous assurerons un suivi auprès de ce dernier selon des méthodes adaptées à ses besoins de communication.

Partie 8 : Formation

8.1 Aperçu

Nous offrons une formation sur le service à la clientèle accessible à tous les employés de Keewatin Air qui fournissent des services directs au public. Les employés responsables de l'élaboration ou de la mise en œuvre de la Politique d'accessibilité du service à la clientèle reçoivent également une formation.

8.2 Pratiques visant à soutenir la formation

Nous offrons à nos employés une formation par l'entremise de notre système interne de gestion de l'apprentissage. Cette formation est obligatoire lors de l'embauche et doit être suivie annuellement par la suite. Le système de gestion de l'apprentissage permet d'assurer le suivi des employés ayant complété la formation.

Notre personnel suit deux formations :

- Sensibilisation et personnes en situation de handicap. En tant que compagnie aérienne et employeur sous réglementation fédérale, titulaire d'une licence délivrée en vertu de la réglementation fédérale de l'Office des transports du Canada (OTC), cette formation est obligatoire et comprend :
 - Les politiques applicables
 - Les besoins des personnes handicapées (handicaps multiples tels que les personnes aveugles/sourdes-aveugles-malentendantes, à mobilité réduite)
 - L'accessibilité pour tous
 - Fournir de l'aide
 - Aide à la mobilité
 - Transférer une personne de son propre dispositif d'aide à la mobilité à l'aide du transporteur aérien, puis de l'aide du transporteur aérien à un siège passager
 - Guider une personne ayant une déficience visuelle ou auditive
 - Aider une personne ayant des difficultés d'équilibre, d'agilité ou de coordination

- Service à la clientèle accessible (Portail de formation de l'AMA)
 - Loi sur l'accessibilité du Manitoba
 - Exigences relatives à un service à la clientèle accessible
 - Créer de l'accessibilité pour les clients

- Poursuivre votre apprentissage

Partie 9 : Documents accessible au public

9.1 Aperçu

Nous avons informé le public de notre politique d'accessibilité du service à la clientèle.

9.2 Pratiques visant à favoriser l'accès du public aux documents

Nous informons le public de notre politique d'accessibilité du service à la clientèle de la manière suivante :

- Publié sur le site Web de Keewatin Air LP.
- Résumé affiché à l'entrée de notre édifice et sur le site Web de Keewatin Air LP.

Si un membre du public souhaite obtenir une copie de la présente politique, nous lui en fournirons une dans un délai raisonnable, sans frais, dans un format adapté à ses besoins.