

Plan d'accessibilité

11 mai 2023

Révision 1 – 4 décembre 2023

ᐅᑦᑕᑦᑕᑦᑕᑦ ᑎᑦᑕᑦᑕᑦᑕᑦ

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 :	Généralités.....	4
Partie 2 :	Emploi.....	9
Partie 3 :	Environnement bâti.....	10
Partie 4 :	Technologies de l'information et de la communication (TIC).....	12
Partie 5 :	Communications autres que les TIC.....	13
Partie 6 :	Approvisionnement en biens, services et installations.....	14
Partie 7 :	Conception et prestation des programmes et services.....	16
Partie 8 :	Transport.....	17
Partie 9 :	Dispositions du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH)	18
Partie 10 :	Consultation.....	20
Partie 11 :	Formation.....	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, ainsi que 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.

Ce document, ainsi que les politiques, pratiques et mesures de KAL qui le soutiennent, visent à respecter les 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. Ces dispositions s'appliquent à tous les employés, entrepreneurs et bénévoles de KAL qui travaillent pour KAL au Manitoba.

KAL est une compagnie aérienne d'évacuation sanitaire qui dessert ses clients gouvernementaux en leur fournissant des services d'ambulance aérienne et d'évacuation sanitaire sûrs, efficaces et de haute qualité, reliant certaines des régions les plus éloignées du Canada aux centres de soins de santé des grandes agglomérations. La grande majorité de nos installations ne sont pas ouvertes au public. Lorsque nous effectuons des vols nolisés, nous respectons les exigences d'accessibilité prévues par notre licence 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 premières entreprises à adopter l'accessibilité et à reconnaître son importance pour offrir des résultats concrets à ses parties prenantes. Nous avons collaboré avec le Bureau du commissaire à l'accessibilité du Manitoba. Ce dernier nous a fourni 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 ces conseils, Keewatin Air LP a élaboré une politique officielle afin de formaliser par écrit les mesures déjà en place, d'améliorer ces mesures 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 2 – 4 décembre 2023 », disponible sur le site Web de Keewatin Air LP : [www.keewatinair.ca/ Company / Accessible Customer Service](http://www.keewatinair.ca/Company/AccessibleCustomerService). Un résumé de notre politique est également affiché en gros caractères à l'entrée de notre siège social, situé au 50, chemin Morberg, à Winnipeg (Manitoba).

Un exemplaire de ce document de planification est également disponible sur notre site Web : [www.keewatinair.ca / Entreprise / Service à la clientèle accessible](http://www.keewatinair.ca/Entreprise/Serviceàlaclientèleaccessible).

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

1.4 Demandes de formats alternatifs du plan d'accessibilité ou de la description du processus de rétroaction

Les demandes concernant un ou plusieurs formats alternatifs du plan d'accessibilité de KAL 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 :**

jkliwer@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 : Emploi

2.1 Obstacles

Keewatin Air LP (KAL) n'a relevé aucun obstacle à l'emploi au sein de l'organisation..

2.2 Mesures visant à prévenir les obstacles futurs

Keewatin Air LP continuera d'adhérer à sa politique d'égalité des chances en matière d'emploi (politique n° B2). Cette politique est entrée en vigueur en janvier 2006 et a été mise à jour en mars 2021. Elle prévoit :

- Keewatin Air LP embauche, forme, promeut et rémunère tous ses employés en fonction de leurs compétences personnelles et de leur potentiel d'avancement, sans distinction fondée sur la race, la couleur, la religion, l'âge, l'origine nationale ou ethnique, l'identité ou l'expression de genre,, l'état civil, la situation familiale, le handicap ou une condamnation pour laquelle un pardon a été accordé.
- Notre politique et notre philosophie en matière d'égalité des chances en matière d'emploi s'appliquent à tous les aspects de l'emploi chez Keewatin Air LP, y compris le recrutement, l'embauche, la formation, le transfert, la promotion, les avantages sociaux, la rémunération, le licenciement, l'aide à la formation et les activités sociales/récréatives.

Keewatin Air LP continuera également à soutenir les mesures décrites dans la Politique d'accessibilité du service à la clientèle, qui favorise l'accessibilité pour le personnel et les clients.

2.3 Rôles / Responsabilités

Il incombe à l'équipe de direction de Keewatin Air d'examiner toute situation où un obstacle à l'emploi est signalé par un candidat ou un employé. La réception, l'examen, la rétroaction au plaignant et toute mesure corrective prise sont gérés par le directeur du développement commercial et de la planification stratégique sous l'autorité du président-directeur général de Keewatin Air LP.

2.4 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 : Environnement bâti

3.1 Obstacles

En consultation avec le Bureau de l'accessibilité du Manitoba, Keewatin Air LP a identifié plusieurs obstacles potentiels et problèmes communs, notamment :

- i. Faciliter l'utilisation des aides techniques
- ii. Collaborer avec les personnes de soutien
- iii. Faciliter l'accès à nos locaux pour les animaux d'assistance
- iv. Maintien de nos fonctionnalités d'accessibilité

3.2 Mesures visant à éliminer les obstacles

Afin d'assurer un milieu de travail accessible, l'organisation a élaboré une politique d'accessibilité du service à la clientèle en janvier 2022. Les quatre obstacles mentionnés ci-dessus sont décrits dans ce document, de même que nos pratiques visant à minimiser ou à éliminer les obstacles énumérés à la section 3.1. Les mesures spécifiques sont décrites dans :

- Partie 3 – Faciliter l'utilisation des aides techniques
- Partie 4 – Collaboration avec les personnes de soutien
- Partie 5 – Accès des animaux d'assistance à nos locaux
- Partie 6 – Entretien des dispositifs d'accessibilité dans les installations publiques
- Partie 8 – Formation

De plus, à mesure que l'organisation développera son environnement bâti et ses installations, le maintien et l'amélioration de leur accessibilité seront abordés et intégrés aux plans d'aménagement, en consultation avec des cabinets d'architectes et d'ingénieurs. 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.

3.3 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.

De plus, il incombe 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.

3.4 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 : Technologies de l'information et de la communication (TIC)

4.1 Obstacles

Keewatin Air LP (KAL) n'a pas été capable d'identifier les obstacles aux TIC chez Keewatin Air.

4.2 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.

4.3 Rôles / Responsabilités

Il incombe à l'équipe de direction de Keewatin Air d'examiner toute situation où un obstacle lié aux TIC 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 président-directeur général de Keewatin Air LP.

4.4 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 : Communications autres que les TIC

5.1 Obstacles

En consultation avec le Bureau de l'accessibilité du Manitoba, Keewatin Air LP a identifié plusieurs obstacles potentiels et problèmes communs, notamment :

- i. Répondre aux besoins en matière de communication en proposant de communiquer par des méthodes alternatives
- ii. Collaborer avec les personnes de soutien

5.2 Mesures visant à prévenir les obstacles futurs

Afin d'assurer un milieu de travail accessible, l'organisation a élaboré une politique d'accessibilité du service à la clientèle en janvier 2022. Les deux obstacles mentionnés ci-dessus sont décrits dans ce document, de même que nos pratiques visant à minimiser ou à éliminer les obstacles énumérés à la section 5.1. Les mesures spécifiques sont décrites dans :

- Partie 2 – Répondre aux besoins en matière de communication
- Partie 4 – Collaboration avec les personnes de soutien
- Partie 8 - Formation

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.

5.3 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 président-directeur général de Keewatin Air LP.

5.4 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 : Approvisionnement en biens, services et installations

6.1 Obstacles

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

En ce qui concerne les installations, Keewatin Air LP, avec le soutien du Bureau de l'accessibilité du Manitoba, a identifié que des obstacles similaires à notre environnement bâti actuel peuvent également exister pour les installations que nous acquérons.

6.2 Mesures visant à prévenir les obstacles futurs

En plus des mesures prévues dans la partie 3 du présent plan, lors de l'acquisition d'installations, Keewatin Air LP examine l'accessibilité des éléments d'installations potentiels dans le cadre de notre détermination globale de leur adéquation.

Les éléments à prendre en considération sont les suivants :

- Évaluer si l'espace est suffisant pour permettre aux personnes à mobilité réduite de se déplacer efficacement.
- Évaluer si les sièges peuvent accueillir des personnes de morphologies/tailles et de capacités différentes.
- Évaluation du plan/des pratiques de l'établissement (du propriétaire) visant à éliminer les obstacles et les risques environnementaux tels que la glace et la neige.
- Évaluation des caractéristiques d'accessibilité des locaux, notamment :
 - Portes d'entrée et de sortie larges
 - Portes automatiques déclenchées par le mouvement
 - Revêtements de sol en carrelage ou à poils courts facilitant l'utilisation d'aides à la mobilité
 - Toilettes accessibles
 - Accès au deuxième étage par ascenseur
 - Le programme d'inspection, de nettoyage et d'entretien des installations.

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.

6.3 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 président-directeur général de Keewatin Air LP.

6.4 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 7 : Conception et prestation des programmes et services

7.1 Obstacles

Keewatin Air LP n'a pas été en mesure d'identifier d'obstacles liés à la prestation de ses programmes et services.

En tant que fournisseur de transport sanitaire aérien, nous prenons en charge les personnes en détresse médicale aiguë et incapables de se déplacer. Les services sont offerts selon les directives de notre équipe médicale, de concert avec les médecins agréés qui font office de directeurs médicaux.

La prestation des services de vols nolisés respecte les exigences prescrites par l'Office des transports du Canada, ainsi que les normes relatives aux installations décrites dans notre Politique d'accessibilité du service à la clientèle.

7.2 Mesures visant à prévenir les obstacles futurs

Keewatin Air continue de consulter ses partenaires, 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 examinons attentivement toute suggestion d'amélioration reçue.

7.3 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 constaté. La réception, l'analyse, la rétroaction au plaignant et les mesures correctives prises sont gérées par le directeur du développement commercial et de la planification stratégique, sous l'autorité du président-directeur général 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.

7.4 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 : Transport

8.1 Obstacles

En tant que fournisseur de services d'évacuation médicale/ambulance aérienne, nous avons intégré le transport à la partie 7, Conception et prestation des programmes et services.

Partie 9 : Dispositions du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH)

9.1 Généralités

Keewatin Air LP (Keewatin) applique les dispositions des règlements sur l'accessibilité administrés par l'Office des transports du Canada (OTC) lorsqu'elle fournit des services aériens affrétés (services de transport de passagers affrétés autres que les services d'évacuation médicale/ambulance aérienne).

9.2 Dispositions de l'OTC non 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.

9.3 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 10 :

Consultation

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 consultation 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.

La consultation s'est déroulée par le biais de conversations téléphoniques et de la participation à une formation que le Bureau de l'accessibilité nous a fournie, et enfin, d'excellents modèles et 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 Résumé

Il est important de noter que Keewatin Air LP est une compagnie aérienne 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 et à en reconnaître l'importance pour offrir des résultats concrets à ses parties prenantes. Suivant les conseils du Bureau de l'accessibilité du Manitoba, Keewatin Air LP a élaboré une politique officielle afin de formaliser par écrit les mesures déjà en place, d'améliorer ces mesures et de perfectionner sa 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 1 », accessible sur notre site Web : [www.keewatinair.ca/ Company / Accessible Customer Service](http://www.keewatinair.ca/Company/AccessibleCustomerService). Un résumé de notre politique est également affiché en gros caractères à l'entrée de notre siège social, situé au 50, chemin Morberg, à Winnipeg (Manitoba).

Partie 11 :

Formation

11.1 Aperçu

Nous offrons une formation sur l'accessibilité à tous les employés de Keewatin. Les employés chargés d'élaborer ou de mettre en œuvre notre plan d'accessibilité ou notre Politique d'accessibilité du service à la clientèle reçoivent également une formation.

11.2 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 obligatoire 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** (Le 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