

PLAN D'ACCESSIBILITÉ

OBJECTIF :

L'objectif de la *Loi canadienne sur l'accessibilité (ci-après la LCA ou la Loi)* est de créer et de soutenir la transformation du Canada en un pays exempt d'obstacles, profitant à toutes et à tous, notamment les personnes ayant des déficiences. Skyservice Aviation d'affaires Inc. et Sky Service F.B.O. Inc. (« Skyservice ») entendent créer et maintenir un environnement de travail sécuritaire et accessible à toutes et à tous, conformément à la LCA.

La Loi correspond à notre engagement de veiller à ce que toutes les politiques, tous les programmes et tous les services de Skyservice soient élaborés et mis en œuvre dans une optique d'accessibilité non seulement pour les employés, mais aussi pour les clients, visiteurs, entrepreneurs externes et fournisseurs.

DÉFINITIONS

Accessibilité : principe de conception de produits, dispositifs, services, environnements, technologies, politiques et règles d'une manière qui permet à toutes et à tous, y compris les personnes ayant des déficiences, d'y avoir accès.

Obstacle : (selon la définition de la Loi) tout élément – notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique – qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences, notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles.

Déficiences : handicap notamment physique, intellectuel, cognitif, mental ou sensoriel, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société.

GÉNÉRALITÉS

L'Équipe de préparation à l'accessibilité de Skyservice est chargée d'élaborer et de coordonner le présent Plan d'accessibilité, conformément à la réglementation en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. L'équipe est également responsable du processus de collecte des réactions et de la production des rapports d'étape du Plan.

Pour toute demande de renseignements sur ce Plan, veuillez communiquer avec l'Équipe de préparation à l'accessibilité par l'un des moyens suivants :

- Par la poste :
 - Skyservice Aviation d'affaires inc.
 - a/s de l'Équipe de préparation à l'accessibilité
 - C.P. 160
 - Toronto (Ontario)
 - L5P 1B1
- Par le formulaire d'accessibilité en ligne : disponible sur le site Web de Skyservice pour le public interne et externe.

Une version électronique (compatible avec les technologies d'assistance) du Plan peut être téléchargée immédiatement : [Plan d'accessibilité de Skyservice](#)

Nous fournirons les formats de remplacement suivants dans les 15 jours suivant la demande initiale à cet effet :

- Imprimé
- Imprimé en gros caractères (taille de police plus grande)

Nous fournirons les formats de remplacement suivants dans les 60 jours suivant la demande initiale à cet effet :

- Braille (système d'écriture tactile à points saillants à l'usage des personnes aveugles ou fortement malvoyantes)
- Audio (enregistrement d'une personne qui lit le texte à voix haute)

Commentaires et réactions anonymes

Vous pouvez fournir vos commentaires et réactions de façon tout à fait anonyme par le formulaire en ligne ou par courriel.

De plus, tous les commentaires et réactions sont rendus anonymes dans toute présentation ultérieure.

Objet des commentaires :

- Plan d'accessibilité de Skyservice 2023
- Accessibilité de :
 - nos installations
 - nos services
 - nos communications
- Toute autre question relative à l'accessibilité.

Vous êtes priés de ne fournir aucun renseignement personnel ni aucun renseignement délicat à votre sujet ou au sujet d'autres personnes dans vos commentaires et réactions.

SOMMAIRE

En soutien à l'objectif du gouvernement du Canada de rendre le pays exempt d'obstacles d'ici 2040, le Plan d'accessibilité de Skyservice intègre les sept aspects prioritaires définis dans la LCA.

Le Plan de Skyservice exigera beaucoup de travail, pour aboutir à l'élaboration d'une feuille de route visant à rendre l'entreprise plus inclusive, plus équitable, et où toutes et tous s'épanouissent.

Le Plan en soi adoptera une approche mesurée, en tirant parti de certaines des initiatives en cours ou planifiées, et en cernant les champs d'action ce qui aidera à éclairer le travail en cours, les plans à plus long terme et les initiatives d'amélioration continue. Ainsi, des priorités seront établies parmi les mesures pour que le Plan soit à la fois réalisable et réaliste et que notre travail soit harmonisé dans toute l'entreprise.

Les consultations préparatoires au Plan ont principalement eu lieu à l'interne, centrées sur les employés et leur vécu à Skyservice. La planification future sollicitera la participation externe de nos clients et visiteurs à propos des améliorations à apporter à nos initiatives d'accessibilité.

Dans les prochaines années, Skyservice tiendra compte des commentaires et réactions à l'égard du Plan, en visant l'amélioration continue pour rendre Skyservice exempt d'obstacles d'ici 2040.

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION D'ACCESSIBILITÉ	6
CONSULTATIONS	7
EMPLOI	7
ENVIRONNEMENT BÂTI	9
TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS (TIC)	10
COMMUNICATIONS, AUTRES QUE LES TIC	11
ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS	11
CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES	12
TRANSPORTS	12
CADRE DE PLANIFICATION ET DE RAPPORTS	13
MÉCANISME DE COMMENTAIRES	13
CONCLUSION	14

DÉCLARATION D'ACCESSIBILITÉ

La promotion de l'accessibilité est un important objectif d'entreprise à long terme pour Skyservice. L'entreprise s'engage fermement à respecter l'équité en matière d'emploi et le devoir d'accommodement, ainsi que la diversité et l'inclusion.

Skyservice s'engage également à veiller à ce que les programmes et services livrés aux employés et clients soient accessibles et que les personnes ayant des déficiences soient consultées dans l'élaboration de ces programmes et services.

Être un employeur soucieux de la diversité, de l'inclusion et de l'accessibilité est une priorité. Nous tenons à créer un milieu de travail exempt d'obstacles qui permet la participation pleine et équitable des personnes ayant une déficience au sein de notre main-d'œuvre.

L'état final souhaité par le respect des exigences prévues par la Loi pour Skyservice consiste à :

- créer des équipes solides et diversifiées;
- promouvoir l'équité;
- promouvoir la pleine participation des personnes ayant une déficience au sein de la main-d'œuvre; et
- bâtir un milieu de travail exempt d'obstacles.

Changer notre culture pour une culture d'accessibilité par défaut est le but ultime du présent Plan. Pour ce faire, nous harmonisons les engagements d'accessibilité de Skyservice autour de 7 piliers :

- Emploi
- Environnement bâti
- Technologies de l'information et des communications (TIC)
- Communications, autres que les TIC
- Acquisition de biens, de services et d'installations
- Conception et prestation de programmes et de services
- Transports

CONSULTATIONS

Chez Skyservice, l'engagement à l'égard des employés ayant une déficience a guidé le repérage des obstacles à l'accessibilité et mené à l'élaboration des engagements du présent Plan d'accessibilité.

Nous avons consulté des personnes ayant une déficience pour préparer ce plan :

- En avril 2023, nous avons invité les employés à donner leur opinion sur l'accessibilité et sur ce qui était important pour eux. Skyservice a envoyé un sondage anonyme en ligne à tous les employés, notamment à ceux et celles qui s'étaient identifiés comme des personnes ayant une déficience. Le sondage couvrait notre personnel de partout au Canada.

Ce que nous avons entendu :

Les réactions recueillies grâce au sondage ont constitué une série de données fondées sur les expériences personnelles. Nous avons pris note des besoins :

- Améliorer la connaissance, la communication et la sensibilisation.
- Être attentifs, car ce ne sont pas toutes les limitations qui sont facilement visibles; il faut avoir l'esprit ouvert en matière d'accessibilité.
- Bâtir une culture d'accessibilité.
- S'assurer d'anticiper les besoins dans la construction et la rénovation de nos installations afin d'offrir des fauteuils appropriés, de l'espace dans les toilettes, des rampes d'accès et l'accès à des ascenseurs.

D'autres exemples d'obstacles associés à chaque pilier sont fournis dans les sections ci-dessous. Certains participants ont répondu à nos questions en signalant des obstacles, et d'autres, en suggérant des solutions.

EMPLOI

L'engagement d'entreprise de la part de Skyservice dans le cadre du volet de l'emploi en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* consiste à assurer l'accès aux occasions d'emploi et à des lieux de travail accessible, ainsi qu'à assurer un milieu de travail diversifié qui inclut les personnes ayant une déficience, qu'elle soit visible ou non.

Objectifs

Les candidats et les employés ayant une déficience voient Skyservice comme un employeur de choix et peuvent y exploiter tout leur potentiel par :

- le recrutement, la rétention et la promotion des personnes ayant une déficience
- l'accessibilité du milieu de travail exempt d'obstacles aux accommodements pour les employés

Engagements

1. Sensibiliser aux préjugés inconscients et fournir de la formation à ce sujet.
2. Travailler avec le réseau des personnes ayant une déficience pour concevoir un programme afin d'attirer et d'embaucher des personnes ayant une déficience, d'offrir des stages et des contrats de travail de courte durée pour voir si une personne se sent bien dans l'environnement de travail.
3. Améliorer les processus de sélection et les outils d'évaluation en ayant les besoins d'accessibilité à l'esprit dès le départ.
4. Travailler avec le réseau des personnes ayant une déficience et les principaux intervenants en matière de déficience pour réviser les outils de dotation et personnel et d'évaluation, les approches et les ressources pour veiller à ce qu'ils soient accessibles et inclusifs.
5. Soutenir les cadres pour qu'ils atteignent ou dépassent leurs cibles d'embauche par une expérience de recrutement améliorée.
6. Permettre la réussite et la progression professionnelles des employés ayant une déficience par l'intégration, la formation, l'accès à des accommodements, la gestion de talents et le mentorat.
7. Assurer la représentation des personnes ayant une déficience dans toute l'entreprise et établir un canal centralisé pour les questions et demandes en matière d'accessibilité et d'accommodements.
8. Mettre en œuvre des politiques d'inclusion des déficiences pour que chacun ait les mêmes occasions d'avancement.
9. S'assurer que tous les employés sont respectés et se sentent valorisés et mettre fin aux préjugés associés aux déficiences.
10. Permettre de la souplesse en milieu de travail afin de répondre aux besoins d'accessibilité individuels.

ENVIRONNEMENT BÂTI

Le volet de l'environnement bâti en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* consiste à assurer le libre déplacement dans les immeubles et les espaces publics.

Les immeubles et installations de Skyservice comprennent à la fois des espaces dont l'entreprise est propriétaire et des espaces loués, ce qui comprend des hangars, des ateliers et des espaces de bureau.

Objectifs

Entretien et moderniser tous les espaces pour qu'ils satisfassent ou dépassent les normes d'accessibilité d'ici 2040, notamment par :

- L'examen de l'accessibilité pour tous les nouveaux plans et projets de construction et de remise à niveau.
- La consultation des personnes ayant une déficience qui accèdent aux installations au stade de la planification et de la conception et durant tout projet, et l'intégration de leurs commentaires et réactions.

Engagements

1. S'assurer que tout le travail de planification de la remise à niveau ou de la construction tient compte du principe d'accessibilité du milieu de travail et applique un processus d'évaluation des installations existantes afin de cerner les possibilités d'amélioration en matière d'accessibilité à intégrer dans les projets planifiés ou futurs.
2. Solliciter en continu les parties intéressées internes et externes pour repérer et éliminer les obstacles de l'environnement bâti et utiliser des technologies novatrices pour soutenir l'accessibilité.
3. Consulter des groupes de travail pour examiner, tester et mettre en œuvre des solutions nouvelles et innovantes d'accessibilité en milieu de travail.

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS (TIC)

Le volet des technologies de l'information et des communications (ICT) de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* consiste à assurer l'accessibilité du contenu numérique et des technologies.

Les TIC comprennent le matériel, les logiciels, les applications et les sites Web des systèmes à interface externe et interne pour les clients et employés.

Objectif

Satisfaire aux normes d'accessibilité en se concentrant sur les aspects suivants :

- Accessibilité des nouveaux systèmes et applications pour tous les employés ou utilisateurs externes.
- Évaluation de l'accessibilité des systèmes de technologie de l'information (TI) existants, et détermination des éléments à améliorer à court et long terme.

Engagements

1. Renforcer le niveau actuel d'accessibilité des TIC en continuant de veiller à ce que les nouveaux systèmes (internes et destinés au public), y compris le matériel et les logiciels développés en interne ou acquis, répondent aux normes d'accessibilité nouvelles et émergentes et aux technologies habilitantes qui touchent un large public.
2. Dresser une liste de contrôle d'acquisition de logiciels qui permet à notre service des TI de bien tenir compte de l'accessibilité dans l'acquisition de plateformes et programmes logiciels.

Améliorer le soutien à l'accessibilité (conseils, etc.) pour les utilisateurs en matière de développement et d'acquisition de nouveaux logiciels.

3. Promouvoir l'accessibilité dans l'ensemble de Skyservice en fournissant de la formation et en accroissant la sensibilisation afin de mettre en place une attitude priorisant l'accessibilité dans tous les projets de TI.
4. Renforcer la gouvernance en matière d'accessibilité en élaborant des politiques et procédures internes de TCI accessibles.

COMMUNICATIONS, AUTRES QUE LES TIC

Le volet des communications de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* consiste à assurer des services et des espaces exempts d'obstacles pour les personnes ayant une déficience.

Objectifs

Les clients, partenaires et employés de Skyservice, ainsi que le public, peuvent participer et communiquer par des moyens qui fonctionnent pour eux.

Engagements

1. S'assurer que le contenu numérique externe et le nouveau contenu numérique interne de Skyservice sont accessibles par défaut.
2. S'assurer que les clients, partenaires et employés de Skyservice, ainsi que le public, peuvent collaborer et communiquer avec notre entreprise par des moyens qui fonctionnent pour eux dans des langues et formats d'utilisation et de compréhension facile.
3. Fournir à Skyservice des produits de communications et événements en formats accessibles.

ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS

Le volet de l'acquisition de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* consiste à assurer l'acquisition de biens, de services et d'installations accessibles.

Objectifs

Définir et mettre en œuvre des exigences et pratiques d'acquisition modernes pour que les biens, services et installations acquis par Skyservice soient accessibles.

Engagements

1. Intégrer l'accessibilité aux documents, modèles et instructions d'acquisition et de passation de contrats et comparer avec d'autres services pour tenir compte des pratiques exemplaires ou des normes disponibles.
2. Accroître la sensibilisation dès le début d'un processus d'acquisition par de la formation, des séances d'information ou des documents d'orientation. Tirer parti des commentaires des utilisateurs finaux dans la définition des devis d'acquisition.

3. Prioriser et examiner chaque caractéristique d'accessibilité pendant le processus d'acquisition avant de commander.

CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES

Le volet de la conception et de la prestation de programmes et de services de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* consiste à veiller à ce que les Canadiens reçoivent des services qui sont accessibles à tous.

Objectif

Tous les programmes et services aux clients futurs de Skyservice doivent être conçus en consultation avec des personnes ayant une déficience et doivent à la fois être accessibles à ces personnes et prendre en compte leurs besoins.

Engagements

1. Mettre sur pied une expertise de consultation, de développement, de conception, de prestation et d'évaluation de programmes et services accessibles et inclusifs.
2. Intégrer des caractéristiques d'accessibilité aux nouveaux programmes et services, pour veiller à ce que les personnes ayant une déficience vivent une meilleure expérience d'utilisation dans leur interaction avec Skyservice, car l'entreprise tient compte de leurs besoins durant les phases de conception, de mise en œuvre et d'examen des services.

TRANSPORTS

Le volet des transports de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* consiste à fournir un réseau de transports exempt d'obstacles.

Skyservice fournit des services de transport aérien privé, entretient et gère des avions de propriété privée et possède et exploite une flotte de véhicules de service et de navettes. Skyservice emploie les ressources et le personnel qualifiés nécessaires pour soutenir les besoins de nos clients (c'est-à-dire les services de covoiturage et de transport aérien).

Objectif

Évaluer l'accessibilité dans les exigences de transport pour le parc automobile et la flotte d'avions de Skyservice, travailler en étroite collaboration avec l'Office des transports du Canada pour élaborer une planification et une réglementation des transports afin de veiller à leur harmonisation avec le cadre de travail et les normes de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Engagements

1. Étudier l'accessibilité du parc automobile existant servant à fournir des services de navette afin de mieux comprendre les lacunes dans le transport terrestre.
2. Cerner toute caractéristique d'accessibilité potentielle susceptible d'être incluse dans l'acquisition de nouveaux véhicules pour le parc automobile de Skyservice.
3. Rechercher des façons novatrices de fixer et de transporter en toute sécurité les aides à la mobilité à bord des petits avions.
4. S'allier à d'autres entreprises, au besoin, pour fournir des transports accessibles lorsque Skyservice ne peut y pourvoir à l'aide des ressources internes.

CADRE DE PLANIFICATION ET DE RAPPORTS

Le présent Plan d'accessibilité correspond à l'engagement de Skyservice en matière d'accessibilité et marque le début de l'engagement à en surveiller les progrès et à en faire rapport publiquement. Le cycle de planification et de rapports vise à satisfaire aux exigences du [Règlement canadien sur l'accessibilité](#).

MÉCANISME DE COMMENTAIRES

La principale méthode pour surveiller les obstacles à l'accessibilité et pour recueillir les commentaires des employés et du public est un mécanisme de commentaires, exigé par la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Le mécanisme de commentaires de Skyservice est un processus pour recevoir et traiter les commentaires sur le Plan d'accessibilité et sur tout obstacle à l'accessibilité rencontré dans l'interaction avec l'entreprise.

Le formulaire de commentaires est publié sur le site Web de Skyservice et sur SharePoint avec une description de la marche à suivre pour soumettre le formulaire.

Les commentaires et suggestions reçus seront utilisés pour améliorer les engagements et activités de Skyservice afin de les harmoniser avec les besoins des personnes ayant une déficience et figureront dans la section des commentaires et suggestions des rapports d'étape futurs.

CONCLUSION

Le présent Plan d'accessibilité s'inscrit dans les initiatives et engagements continus de Skyservice dans la réalisation de l'objectif à long terme d'un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040. Chaque employé doit participer à la promotion de l'accessibilité et contribuer à l'accessibilité par défaut d'un milieu de travail sous le signe de l'inclusion et de l'acceptation. En même temps, Skyservice s'assurera que les programmes et services soient accessibles par leur conception même et élaborés en consultation avec des personnes ayant une déficience.