

**Jazz**



**AIR CANADA  
EXPRESS**

**P L A N   S U R  
L ' A C C E S S I B I L I T É  
P O U R   L E   P E R S O N N E L**

**1<sup>er</sup> juin 2023**

## Table des matières

1. Renseignements généraux.....	4
1.1 Coordonnées.....	4
1.2 Notre engagement en matière d'accessibilité.....	5
1.3 Revue et mise à jour du Plan sur l'accessibilité .....	6
1.4 Jazz Aviation S.E.C.....	6
1.5 Rôles liés à l'inclusion, à la diversité, à l'équité et à l'accessibilité à Jazz.....	7
2. Consultations.....	8
2.1 Processus de consultation – personnel handicapé .....	8
2.2 Processus de consultation – comité directeur et groupe de travail .....	8
3. Emploi.....	9
3.1 Obstacles cernés .....	9
3.2 Priorités.....	9
4. Environnement bâti.....	10
4.1 Évaluation – lieux de travail exploités par Jazz .....	10
4.2 Obstacles cernés – lieux de travail exploités par Jazz .....	10
4.3 Priorités – lieux de travail exploités par Jazz.....	11
4.4 Obstacles et priorités – lieux de travail où Jazz est locataire .....	11
5. Technologies de l'information et des communications.....	12
5.1 Évaluation .....	12
5.2 Obstacles cernés .....	12
5.3 Priorités .....	12
6. Communications (autres que les technologies de l'information et des communications) .....	13
6.1 Évaluation .....	13
6.2 Obstacles cernés .....	13
6.3 Priorités.....	13
7. Acquisition de biens, de services et d'installations .....	14
7.1 Évaluation .....	14
7.2 Obstacles cernés .....	14
7.3 Priorités.....	14

8.	Conception et prestation de programmes et de services.....	15
8.1	Évaluation .....	15
8.2	Obstacles cernés .....	15
8.3	Priorités .....	16
9.	Transport .....	16
9.1	Évaluation .....	16
10.	Budget et ressources.....	17
11.	Nos réalisations en matière d'accessibilité .....	17

## 1. Renseignements généraux

### 1.1 Coordonnées

La rétroaction du personnel relative au *Plan sur l'accessibilité* de Jazz Aviation peut être transmise comme suit :

Chef de service – Apprentissage et Perfectionnement  
Jazz Aviation S.E.C  
310 Goudey Drive  
Enfield (Nouvelle-Écosse)  
B2T 1M6 CANADA

**Téléphone :** 1 902 873-5000

**Courriel :** [accessibilite@voljazz.ca](mailto:accessibilite@voljazz.ca) ou [Accessibility-Accessibilité@voljazz.ca](mailto:Accessibility-Accessibilité@voljazz.ca)

Jazz Aviation S.E.C. s'engage à fournir son Plan sur l'accessibilité dans les formats suivants, sur demande :

- version imprimée
- gros caractères
- audio
- électronique – compatible avec un lecteur d'écran
- braille (système de points en relief que les personnes aveugles ou malvoyantes peuvent lire avec leurs doigts)

## 1.2 Notre engagement en matière d'accessibilité

Jazz Aviation S.E.C. (« **Jazz** ») a pris un engagement à l'égard de l'accessibilité – tant à titre d'employeur au Canada qu'en tant que fournisseur de services de transport aérien aux clients d'Air Canada.

Jazz fournit des services à Air Canada et à ses clients. L'entente commerciale conclue entre Jazz Aviation S.E.C. et Air Canada comprend la prestation de services aux clients d'Air Canada par Jazz Aviation S.E.C.

L'ensemble des processus et des politiques visant les interactions avec les clients est mis au point en collaboration avec Air Canada. Jazz a conçu un Plan sur l'accessibilité distinct pour les aspects en lien avec les clients d'Air Canada. Jazz s'est engagée à collaborer avec Air Canada et d'autres parties prenantes afin d'améliorer la prestation de service et l'accessibilité pour les clients d'Air Canada Express. Voir le Plan sur l'accessibilité de Jazz à l'intention de la clientèle/le Plan sur l'accessibilité d'Air Canada.

Le présent Plan sur l'accessibilité de Jazz précise l'engagement de Jazz à l'égard de son personnel pour ce qui est de l'accessibilité. En ce qui concerne le personnel, l'accessibilité signifie créer un environnement de travail exempt d'obstacles et permettre aux employé(e)s de Jazz de toute capacité d'apporter leur contribution à notre entreprise grâce à leurs aptitudes et à leurs talents. Le présent plan décrit les engagements précis envers le personnel.

L'engagement de Jazz comprend ce qui suit :

- consultations continues avec le personnel handicapé;
- consultations continues avec les groupes-ressources d'employé(e)s;
- attention constante du groupe de travail sur l'accessibilité et du comité directeur sur l'accessibilité de Jazz pour mettre en œuvre les priorités ciblées;
- présentation de rapports d'étape annuels;
- identification continue des obstacles et des priorités;
- mise à jour du présent plan;
- formation continue du personnel;
- appui à l'égard du processus de rétroaction du personnel et mise en œuvre de mesures liées à cette rétroaction; et
- promotion d'une culture à Jazz où tous les aspects sont pris en considération en ayant l'accessibilité à l'esprit.

### 1.3 Revue et mise à jour du Plan sur l'accessibilité

Jazz examinera et mettra à jour son Plan sur l'accessibilité chaque année afin de s'assurer qu'elle est en voie de tenir les engagements ciblés.

Jazz continuera de cerner les possibilités supplémentaires lui permettant de devenir un employeur et un fournisseur de services plus accessible.

Jazz publiera un rapport d'étape annuel. Jazz publiera une mise à jour du Plan sur l'accessibilité tous les trois ans.

### 1.4 Jazz Aviation S.E.C.

Jazz est le transporteur aérien régional le plus important au Canada et le principal exploitant de vols Air Canada Express vers 80 destinations en Amérique du Nord. Jazz est l'un des meilleurs employeurs canadiens pour les jeunes et l'un des meilleurs employeurs canadiens pour la diversité. L'entreprise est également primée pour sa culture de sécurité. Ces forces ainsi que la solide expérience de Jazz en matière de leadership au sein de l'industrie et de service à la clientèle exceptionnel créent de la valeur pour les parties prenantes.

#### Vision et valeurs

En tant que membre du groupe d'entreprises de Chorus, Jazz partage une vision et des valeurs communes avec les autres entreprises du groupe.

##### Vision

Nous offrons l'aviation régionale au monde entier.

##### Valeurs

Les valeurs de Chorus constituent les assises de la culture de Jazz : **l'écoute, la collaboration et l'amélioration**. Ces valeurs sont fondamentales dans l'exercice de nos activités.

## Notre mission

Faire croître nos activités en misant sur notre expertise en aviation régionale et sur nos liens solides avec les clients ainsi que les employés.

## Nos axes fondamentaux

À Jazz, nous sommes à la hauteur grâce à notre engagement à l'égard de ce qui suit :

- **Sécurité** : La sécurité est notre priorité absolue et est au cœur de toutes nos activités.
- **Diversité** : La diversité de notre main-d'œuvre nous rend plus forts. Nous célébrons les différences individuelles et les points de vue uniques tout en travaillant ensemble à l'atteinte de notre but commun.
- **Qualité** : Nous sommes en quête constante d'améliorations et nous visons l'excellence dans tout ce que nous faisons.
- **Responsabilité** : Nous comprenons l'influence que nous avons les uns sur les autres et nous assumons la responsabilité de notre contribution. Nous nous efforçons d'être écologiquement responsables et favorisons les pratiques durables.
- **Éthique et intégrité** : Nous soutenons les principes d'intégrité et de conduite éthique, et les mettons en pratique.
- **Bien-être** : Nous travaillons avec ardeur et de façon durable. Nous veillons mutuellement à notre bien-être mental et physique.

### 1.5 Rôles liés à l'inclusion, à la diversité, à l'équité et à l'accessibilité à Jazz

- Vice-président(e) – Relations avec le personnel
- Directeur(-trice) – Ressources humaines
- Chef de service – Apprentissage et Perfectionnement
- Chef – Diversité et Inclusion
- Agent(e) chargé(e) de l'accessibilité (nomination à venir)

## 2. Consultations

### 2.1 Processus de consultation – personnel handicapé

Le processus de consultation a été élaboré et mené par la société mère de Jazz, Chorus Aviation (« **Chorus** ») pour l'ensemble du groupe d'entreprises de Chorus. Ce processus a été dirigé par la vice-présidente – Ressources humaines de Chorus.

Le personnel a participé au processus au moyen de discussions de groupe virtuelles, d'entrevues téléphoniques, de questionnaires en ligne et de communications par courriel. Les consultations ont eu lieu d'avril à décembre 2022.

Pendant le processus de consultation, on a demandé aux participants de cibler les obstacles présents dans nos lieux travail en ce qui a trait aux éléments suivants :

- embauche et intégration;
- espaces de travail physiques;
- communications;
- formation;
- technologies; et
- autres secteurs non identifiés.

Chorus a communiqué à Jazz les réponses qui la concernaient. Les réponses ont aidé Jazz à comprendre la façon dont elle pouvait améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées au sein de l'entreprise.

### 2.2 Processus de consultation – comité directeur et groupe de travail

Chorus et Jazz ont mis en place un comité directeur et un groupe de travail formés d'experts en la matière provenant de différents services de Jazz. Le groupe de travail a cerné des obstacles additionnels liés à l'emploi à Jazz.

Ce groupe a passé en revue les obstacles cernés au moyen des consultations auprès du personnel handicapé et par le groupe de travail.

Ce groupe de travail a ensuite créé des tableaux de reconnaissance d'obstacles pour chaque secteur défini en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Ces tableaux comprennent ce qui suit :

- Obstacles cernés;
- Solutions potentielles aux obstacles cernés;
- Défis liés aux solutions potentielles;
- Répercussions financières générales; et
- Mesures prioritaires, à court terme et à long terme.

### **3. Emploi**

#### **3.1 Obstacles cernés**

Une évaluation des obstacles à l'emploi a été menée par le groupe de travail et au moyen de sondages et de consultations auprès du personnel. Les obstacles liés à l'emploi ont été répartis en fonction des sous-catégories requises, c'est-à-dire :

- Environnement bâti (lieux de travail);
- Technologies de l'information et des communications;
- Communications (autres que les technologies de l'information et des communications);
- Acquisition de biens, de services et d'installations; et
- Conception et prestation de programmes et de services.

#### **3.2 Priorités**

Le groupe de travail et le comité de direction ont ciblé les mesures prioritaires pour chaque secteur d'intervention privilégié.

- Objectifs à court terme réalisés au cours du cycle de production de rapports (un à trois ans)
- Dates d'échéance pour les réalisations à long terme (à déterminer)

## **4. Environnement bâti**

Dans le cas du personnel de Jazz, l'environnement bâti comprend une variété d'emplacements; certains de ces emplacements sont exploités par Jazz. La plupart des lieux de travail de Jazz font partie d'un environnement bâti où Jazz est locataire.

### **4.1 Évaluation – lieux de travail exploités par Jazz**

Une évaluation des obstacles au sein des lieux de travail exploités par Jazz a été menée par le groupe de travail et au moyen de sondages et de consultations auprès du personnel. Les obstacles liés à l'environnement bâti ont été répartis en fonction des sous-catégories suivantes :

- Stationnement
- Signalisation
- Passages
- Entrées
- Réception/halls
- Allées/planchers
- Éclairage
- Bureaux/postes de travail
- Salles de réunion et de formation
- Ascenseurs
- Toilettes
- Salles de repas
- Escaliers/cages d'escalier
- Procédures d'urgence
- Nettoyage

### **4.2 Obstacles cernés – lieux de travail exploités par Jazz**

- Séparation des places de stationnement accessibles de celles pour la recharge des véhicules électriques
- Stationnement extérieur et passages : répercussions disproportionnées des mauvaises conditions météo sur le personnel ayant un handicap lié à la mobilité ou d'autres handicaps
- Entrées de différentes installations non munies de dispositifs d'ouverture automatique ou dotées de dispositifs d'ouverture qui ne fonctionnent pas en tout temps
- Lieux de travail dans les hangars de maintenance non accessibles (marches, éclairage)
- Systèmes de communication d'urgence

### **4.3 Priorités – lieux de travail exploités par Jazz**

#### Priorités à court terme

- Passer en revue les places de stationnement accessibles.
  - Emplacement
  - Nombre
- Obtenir des éléments de signalisation pour le stationnement, les zones de la réception et les cages d'escalier.
- Revoir les procédures d'enlèvement de la neige et de la glace.
- Revoir les procédures d'évacuation d'urgence pour le personnel à mobilité réduite.
  - Créer des plans d'intervention d'urgence individuels pour le personnel ayant besoin d'assistance.

#### Priorités à long terme

- Examiner et modifier les critères d'inspection des lieux de travail (demander la participation du comité des politiques de SST des lieux de travail).
- Collaborer avec des fournisseurs pour mettre à jour les caractéristiques liées à l'accessibilité dans les ascenseurs (notamment : services d'appel accessibles et inscriptions en braille).

### **4.4 Obstacles et priorités – lieux de travail où Jazz est locataire**

- Des obstacles semblables à ce qui précède ont été cernés aux endroits où Jazz est locataire.
- Certains emplacements, comme les aéroports, relèvent d'autorités aéroportuaires, qui sont aussi assujetties aux lois fédérales et qui présenteront des plans sur l'accessibilité requis.
- Certains emplacements sont assujettis à d'autres organismes de réglementation – comme des provinces et des municipalités –, dont certains peuvent exiger des plans sur l'accessibilité.
- Jazz s'engage à collaborer avec tous les intervenants des installations dont elle est locataire pour cibler les priorités en matière d'accessibilité.

## **5. Technologies de l'information et des communications**

### **5.1 Évaluation**

Une évaluation des obstacles au sein de différents lieux de travail a été menée par le groupe de travail et au moyen de sondages et de consultations auprès du personnel. Les obstacles en matière de communications ont été répartis en fonction des sous-catégories suivantes :

- Intranet de l'entreprise
- Applications et logiciels
- Systèmes d'exploitation
- Systèmes informatiques
- Téléphones/cellulaires

### **5.2 Obstacles cernés**

- Les systèmes de communications internes, y compris l'intranet de l'entreprise, ne sont accessibles que dans un format.
- Beaucoup de membres du personnel ne savent pas/ne se rendent pas compte que les systèmes actuels sont dotés de caractéristiques liées à l'accessibilité.
- Il y a un manque de connaissances/de compréhension pour ce qui est de considérer les technologies sous l'angle de l'accessibilité.

### **5.3 Priorités**

Priorités à court terme

- Lancer une nouvelle plateforme pour l'intranet de Jazz en 2023 et s'assurer de son accessibilité.
- Veiller à ce que des technologies d'adaptation soient disponibles (en stock ou pouvant être commandées).

Priorités à long terme

- Élaborer des lignes directrices en matière de communications accessibles pour le personnel.
- Offrir de la formation sur les fonctions et les caractéristiques des systèmes internes (Windows et iOS) liées à l'accessibilité au personnel qui ne fait pas partie du service des Technologies de l'information.
- Offrir la possibilité au personnel de recevoir la formation de Microsoft relative à l'accessibilité.

## **6. Communications (autres que les technologies de l'information et des communications)**

### **6.1 Évaluation**

Une évaluation des obstacles a été menée par le groupe de travail et au moyen de sondages et de consultations auprès du personnel. Les obstacles en matière de communications ont été répartis en fonction des sous-catégories suivantes :

- Affichage numérique
- Communications vidéo
- Communications audio
- Site Web public
- Médias sociaux
- Communications générales
- Réunions et événements

### **6.2 Obstacles cernés**

- Absence de sous-titres pour les communications audio et vidéo.
- Transcriptions non fournies pour les communications audio.
- Texte de remplacement fourni de manière irrégulière en ce qui concerne les images.

### **6.3 Priorités**

Priorités à court terme

- Créer des lignes directrices et des modèles liés à l'accessibilité pour toutes les formes de communication, notamment affichage numérique, communications vidéo, communications audio.
- Fournir des transcriptions pour les communications en français et en anglais, selon le cas.
- Passer en revue le site Web pour assurer la conformité aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG).
- Créer des lignes directrices liées au texte de remplacement.

Priorités à long terme

- Offrir une formation aux créateurs de contenu en ce qui a trait aux outils des différentes plateformes en lien avec l'accessibilité.
- Veiller à ce que le personnel ait accès à de la formation sur les fonctions liées à l'accessibilité pour toutes les plateformes de communication.

## **7. Acquisition de biens, de services et d'installations**

### **7.1 Évaluation**

Une évaluation des obstacles a été menée par le groupe de travail et au moyen de sondages et de consultations auprès du personnel. Les obstacles en matière d'acquisition de biens, de services et d'installations ont été répartis en fonction des sous-catégories suivantes :

- Contrats
- Systèmes, y compris le système d'achat Ariba
- Fournisseurs
- Technologies
- Communications/demandes de renseignements
- Factures financières

### **7.2 Obstacles cernés**

- Les utilisateurs du système Ariba ne connaissent pas ses caractéristiques liées à l'accessibilité.
- Les contrats, les demandes de renseignements et les factures financières sont présentés dans un seul format, sans possibilité de demander un autre format de communication.

### **7.3 Priorités**

Priorités à court terme

- Créer des lignes directrices liées à l'accessibilité intégrées au manuel d'acquisition.

Priorités à long terme

- Intégrer une évaluation en matière d'accessibilité au processus d'approbation de nouveaux fournisseurs.

## **8. Conception et prestation de programmes et de services**

### **8.1 Évaluation**

Une évaluation des obstacles a été menée par le groupe de travail et au moyen de sondages et de consultations auprès du personnel. Les obstacles en matière de conception et de prestation de programmes et de services ont été répartis en fonction des sous-catégories suivantes :

- Avantages sociaux
- Apprentissage et perfectionnement
- Services de santé
- Recrutement
- Politiques de l'entreprise

### **8.2 Obstacles cernés**

- Trousses relatives aux avantages sociaux disponibles en format imprimé seulement.
- Options limitées en ce qui concerne l'accessibilité pour la formation en ligne.
- Disponibilité irrégulière de sous-titres pour les programmes de formation en ligne.
- Connaissance inégale du personnel et des gestionnaires en ce qui concerne la Politique en matière d'accommodement/la marche à suivre pour bénéficier de mesures d'accommodement.
- Plateformes de recrutement des RH accessibles en ligne seulement.
- Entrevues menées en ligne principalement; disponibilité irrégulière de sous-titres.

## 8.3 Priorités

### Priorités à court terme

- Vérifier les options en matière d'accessibilité auprès des fournisseurs d'avantages sociaux.
- Communiquer les options de rechange en matière d'accessibilité au personnel pour ce qui est des trousseaux relatives aux avantages sociaux.
- Ajouter une mention aux avis de formation au sujet des mesures d'accommodement.
- Collaborer avec les Communications de l'entreprise pour veiller à ce que les lignes directrices liées à l'accessibilité soient respectées en ce qui a trait aux vidéos.
- Vérifier les options en matière de sous-titres pour les applications de formation en ligne utilisées actuellement.
- Faire une analyse comparative, avec d'autres organisations, pour ce qui est de la formation offrant des options liées à l'accessibilité.
- Améliorer les communications destinées au personnel et aux gestionnaires en ce qui concerne la Politique en matière d'accommodement/la marche à suivre.
- S'assurer que l'énoncé sur l'accessibilité pour les entrevues est visible pour les candidats potentiels.
- Vérifier les options pour les sous-titres des plateformes d'entrevue en ligne.

### Priorités à long terme

- Consulter des experts de l'industrie pour examiner les avantages sociaux actuels.
- Ajouter des caractéristiques d'accessibilité à la formation en ligne.
- Élaborer une politique sur l'accessibilité de la formation (formation en ligne, en classe et virtuelle).

## 9. Transport

### 9.1 Évaluation

Jazz fournit du transport au personnel sous la forme de transport d'équipages (taxis et navettes). En raison de la nature de l'environnement réglementaire lié aux postes de membres d'équipage à Jazz, les membres d'équipage utilisant le transport fourni par Jazz n'ont pas de limitations physiques ni d'autres limitations. Aucun obstacle n'a été cerné.

## **10. Budget et ressources**

Dans le cadre de son plan, Jazz a l'intention de nommer un(e) agent(e) chargé(e) de l'accessibilité, qui agira à titre de personne-ressource principale afin de promouvoir les initiatives de l'entreprise en matière d'accessibilité au sein de l'organisation. Nous avons actuellement un groupe-ressources d'employé(e)s portant sur les capacités formé de membres du personnel provenant de diverses communautés et aux origines variées. L'agent(e) chargé(e) de l'accessibilité collaborera avec ce groupe-ressources afin de former une ressource supplémentaire pour des projets, au besoin. Du temps libre de tout service sera prévu pour que le groupe-ressource d'employé(e)s puisse se consacrer à des initiatives; en outre, il sera chargé de demander des fonds, le cas échéant. Dans le cadre de notre entente commerciale avec Air Canada, des mécanismes additionnels sont prévus pour que nous puissions demander des fonds afin de faciliter la mise en œuvre d'initiatives liées à l'accessibilité.

## **11. Nos réalisations en matière d'accessibilité**

Jazz a créé des tableaux de reconnaissance d'obstacles qui indiquent les obstacles, les solutions potentielles, les difficultés, les données financières, les mesures prioritaires et les ressources requises pour chaque secteur prioritaire ciblé par le gouvernement fédéral.

L'équipe des Communications de l'entreprise a créé un guide relatif aux communications accessibles, qui comprend des ressources pour ce qui suit :

- Écriture en langage clair
- Utilisation de texte de remplacement
- Documents, courriels et signalisation
- Matériel vidéo et audio
- Activités en ligne et en personne

Le site Web [www.voljazz.ca](http://www.voljazz.ca) a été mis à jour pour veiller au respect des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) de niveau AA.

Un logiciel doté de caractéristiques d'accessibilité intégrées a été installé sur tous les ordinateurs de l'entreprise pour la réception d'appels téléphoniques au moyen de Jabber et de Microsoft Teams.