

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**

1^{er} juin 2023

Table des matières

1. Renseignements généraux.....	3
1.1 Jazz Aviation S.E.C.....	3
1.2 Coordonnées.....	4
1.3 Processus de rétroaction – passagers d'Air Canada Express servis par Jazz...	5
2. Consultations.....	6
2.1 Consultations – passagers d'Air Canada Express servis par Jazz.....	6
2.2 Personnes consultées.....	6
3. Technologies de l'information et des communications.....	7
4. Communications (autres que les technologies de l'information et des communications)	7
5. Acquisition de biens, de services et d'installations	8
6. Conception et prestation de programmes et de services.....	8
7. Transport	9
8. Environnement bâti.....	9
9. Dispositions des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité	10

1. Renseignements généraux

1.1 Jazz Aviation S.E.C.

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 et Air Canada – contrat d'achat de capacité

Jazz et Air Canada sont des partenaires en vertu d'une entente commerciale appelée « contrat d'achat de capacité » (le « **contrat** »). Jazz exploite des vols régionaux pour le compte d'Air Canada sous la marque Air Canada Express.

En ce qui concerne les passagers, Air Canada est chargée d'établir les normes en matière de service, notamment pour ce qui est de l'accessibilité, pour tous les vols assurés par Jazz. Jazz doit respecter ces normes dans le cadre du contrat conclu entre les deux transporteurs.

Aux termes de ce contrat, les passagers sont des passagers d'Air Canada et, par conséquent, Air Canada est redevable et responsable à l'égard des passagers, y compris ceux des vols exploités par Jazz. Ce lien présente des avantages uniques pour les passagers, car il fait en sorte que tous les voyageurs reçoivent un accès constant et égal à un service de qualité supérieure, à du soutien et bénéficient d'un engagement envers une expérience de voyage accessible.

En vertu du contrat, Air Canada est chargée de la direction des relations avec la clientèle pour tous les vols Air Canada et Air Canada Express (exploités par Jazz).

Comme Air Canada est chargée d'établir les normes en matière de service et qu'elle est aussi chargée de la direction des relations avec la clientèle pour tous les vols Air Canada Express (exploités par Jazz), le Plan sur l'accessibilité de Jazz est lié à celui d'Air Canada.

1.2 Coordonnées

La personne-ressource principale pour ce qui est du Plan sur l'accessibilité de Jazz est le (la) chef – Équité, Inclusion et Accessibilité. La deuxième personne-ressource est le (la) chef de service – Apprentissage et Perfectionnement.

Pour demander le présent plan dans d'autres formats, voir les coordonnées ci-dessous.

Courrier :

À l'attention de : chef de service – Apprentissage et Perfectionnement
Jazz Aviation S.E.C.
310 Goudey Drive
Enfield (Nouvelle-Écosse)
B2T 1M6 CANADA

Téléphone : 1 905 671-7471

Courriel : Accessibility-Accessibilite@voljazz.ca

En outre, de la rétroaction peut être fournie au moyen des comptes de médias sociaux de Jazz suivants :

- Instagram – [cliquer ici pour accéder à notre compte Instagram](#).
- LinkedIn – [cliquer ici pour accéder à notre compte LinkedIn](#).

Les passagers des vols Air Canada Express (exploités par Jazz) doivent communiquer directement avec Air Canada pour ce qui est des questions relatives à l'accessibilité. Voir la section 1.3 ci-dessous.

1.3 Processus de rétroaction – passagers d'Air Canada Express servis par Jazz

Le contrat établit les politiques et les procédures pour ce qui est de la réception de la rétroaction des passagers d'Air Canada. Jazz renvoie toute la rétroaction sur les obstacles ayant été cernés et les priorités à Air Canada aux fins de mise en place de mesures correctives.

L'information ci-dessous est tirée du Plan d'accessibilité d'Air Canada (section 1.5); elle porte sur la façon dont les passagers peuvent présenter leur rétroaction en matière d'accessibilité.

En ligne : [Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité d'Air Canada](#)

Courriel : [Bureau de l'accessibilité d'Air Canada](#)

Téléphone : 1 888 422-2408

TTY : Si vous avez un téléimprimeur (TTY), vous pouvez communiquer avec nous en suivant quelques étapes simples :

- Composez le 711.
- Une fois que le téléphoniste vous y invite, entrez le numéro 1 833 984-0896 puis entrez GA.
- Le téléphoniste composera le numéro pour vous et, dès que quelqu'un répondra à l'appel, il vous en informera.
- Vous pourrez ensuite utiliser votre téléimprimeur pour communiquer avec le téléphoniste, qui jouera le rôle de traducteur pour Air Canada.

Courrier :

Directeur – Diversité, Équité et Inclusion
7373, boulevard Côte-Vertu Ouest
Ville Saint-Laurent (Québec)
H4S 1Z3
ZIP 1261

Directeur – Accessibilité clientèle
525, avenue Viger Ouest
Montréal (Québec)
H2Z 1G6

2. Consultations

2.1 Consultations – passagers d'Air Canada Express servis par Jazz

Air Canada a fait appel à un cabinet de conseil indépendant pour l'aider à mener ses consultations, qui visaient à permettre aux passagers handicapés de fournir une rétroaction de façon confidentielle et à favoriser un meilleur dialogue et une meilleure compréhension de leurs expériences. Air Canada a inclus les vols Air Canada Express exploités par Jazz dans ce processus de consultation.

2.2 Personnes consultées

L'information ci-dessous est tirée du Plan d'accessibilité d'Air Canada (section 2.2) :

« Nous avons consulté des personnes handicapées de quatre façons : groupes consultatifs, groupes de travail, voyageurs et évaluation directe, afin de mieux comprendre leurs expériences. L'évaluation directe a porté sur chaque aspect de l'expérience client, de la réservation à la fin du voyage, et a recueilli au cours de plusieurs mois des témoignages de personnes ayant différents handicaps, dont des personnes ayant une vision limitée, une déficience auditive, une mobilité réduite ainsi que divers handicaps cognitifs, des besoins liés à la neurodiversité ou des problèmes de santé mentale. Certaines de ces personnes se déplaçaient avec des aides à la mobilité telles que des fauteuils roulants électriques, alors que d'autres voyageaient avec des chiens d'assistance. »

« Nous collaborons avec les organismes gouvernementaux, les organismes de réglementation et d'autres parties prenantes dans notre secteur au sujet de l'accessibilité. »

Voir le Plan d'accessibilité d'Air Canada pour en savoir plus sur les consultations qui ont été menées.

3. Technologies de l'information et des communications

L'information transmise aux passagers d'Air Canada et les communications avec les passagers d'Air Canada sont fournies exclusivement par Air Canada.

Aux termes du contrat, tous les systèmes de télécommunication pour les passagers d'Air Canada sont contrôlés et dirigés par Air Canada. Certains systèmes sont exploités par Jazz pour assurer le service aux passagers d'Air Canada. Air Canada établit les politiques et les normes pour ces systèmes.

Une évaluation des obstacles et des priorités en matière de technologies de l'information et des communications a été menée par Air Canada.

Consulter le Plan d'accessibilité d'Air Canada pour en savoir plus.

4. Communications (autres que les technologies de l'information et des communications)

Toutes les méthodes de communication pour les passagers d'Air Canada sont établies exclusivement par Air Canada.

L'ensemble du personnel de Jazz qui interagit avec les passagers d'Air Canada doit suivre une formation sur le transport des personnes handicapées, qui traite notamment des meilleures pratiques en matière de communication, p. ex. : prendre en considération la nature du handicap de la personne, communiquer au moyen d'un langage clair, concis et simple et utiliser d'autres moyens de communication (stylo et papier, entre autres). Une évaluation des obstacles et des priorités en matière de communications (autres que les technologies de l'information et des communications) a été menée par Air Canada.

Consulter le Plan d'accessibilité d'Air Canada pour en savoir plus.

5. Acquisition de biens, de services et d'installations

L'ensemble des acquisitions de biens, de services et d'installations pour les passagers est effectué en collaboration avec Air Canada afin de respecter les engagements en matière d'accessibilité.

L'acquisition de biens, de services et d'installations pour le grand public fait partie du contrat et est sous le contrôle et la direction d'Air Canada. Les installations aéroportuaires exploitées par Jazz au Canada sont gérées en vertu de contrats de location conclus entre Air Canada et les différentes autorités aéroportuaires. Les biens et les services destinés au grand public qui sont fournis par ces installations aéroportuaires sont établis par les différentes autorités aéroportuaires.

Jazz tient compte de l'accessibilité pour l'acquisition des biens, des services et des installations requis, en collaboration avec Air Canada.

Une évaluation des obstacles et des priorités en matière d'acquisition de biens, de services et d'installations pour les passagers d'Air Canada a été menée par Air Canada.

Consulter le Plan d'accessibilité d'Air Canada pour en savoir plus.

6. Conception et prestation de programmes et de services

La conception et la prestation de programmes et de services pour les passagers d'Air Canada relèvent exclusivement d'Air Canada. Air Canada établit les politiques, les normes et les processus auxquels Jazz se conforme pour assurer le service aux passagers d'Air Canada.

Une évaluation des obstacles et des priorités en matière de conception et de prestation de programmes et de services pour les passagers d'Air Canada a été menée par Air Canada.

Jazz tient compte de l'accessibilité pour ce qui est de la prestation des programmes et des services requis, qui sont approuvés par Air Canada.

Consulter le Plan d'accessibilité d'Air Canada pour en savoir plus.

7. Transport

S'il y a des ententes en matière de transport pour les passagers d'Air Canada, tout le transport en question est contrôlé par Air Canada.

Le transport des passagers d'Air Canada peut aussi être établi par les autorités aéroportuaires aux endroits où Air Canada/Jazz sont locataires.

Une évaluation des obstacles et des priorités en matière de transport pour les passagers d'Air Canada a été menée par Air Canada.

Consulter le Plan d'accessibilité d'Air Canada pour en savoir plus.

Une évaluation des obstacles et des priorités en matière de transport pour tous les passagers peut avoir été menée par les autorités aéroportuaires individuelles aux endroits où Air Canada/Jazz sont locataires.

Consulter les plans sur l'accessibilité des autorités aéroportuaires pour en savoir plus.

8. Environnement bâti

L'environnement bâti pour les passagers d'Air Canada comprend les avions et les installations aéroportuaires. Air Canada décide quels avions sont exploités par Jazz et Air Canada détermine les installations aéroportuaires où Jazz fournit de tels services.

Jazz tient compte de l'accessibilité pour ce qui est de l'environnement bâti requis (avions et installations), qui est approuvé par Air Canada.

Une évaluation des obstacles et des priorités en matière d'environnement bâti pour les passagers d'Air Canada a été menée par Air Canada.

Consulter le Plan d'accessibilité d'Air Canada pour en savoir plus.

Une évaluation des obstacles et des priorités en matière d'environnement bâti pour tous les passagers peut avoir été menée par les autorités aéroportuaires individuelles aux endroits où Jazz est locataire en vertu de contrats de location conclus entre les différentes autorités aéroportuaires et Air Canada.

Consulter les plans sur l'accessibilité des autorités aéroportuaires pour en savoir plus.

9. Dispositions des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité

À titre de fournisseur canadien de transport aérien, Jazz est assujettie à la Loi canadienne sur l'accessibilité (L.C. 2019, ch. 10), aux parties 1, 2, 3 et 7 du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (DORS/2019-244), au Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles (DORS/2021-243) et au Règlement canadien sur l'accessibilité (DORS/2021-241).