



Jazz Aviation S.E.C
Rapport d'étape annuel lié
au *Plan sur l'accessibilité*
pour le personnel

1er juin 2024



Table des matières

1	Renseignements généraux.....	2
1.1	Coordonnées et processus de rétroaction	2
1.2	Notre engagement en matière d'accessibilité.....	3
1.3	Revue et mise à jour du <i>Plan sur l'accessibilité</i>	3
2	Consultations.....	4
2.1	Processus de consultation	4
2.2	Commentaires liés aux consultations.....	5
3	Rétroaction	5
4	Emploi.....	6
5	Environnement bâti.....	6
5.1	Mesures prises.....	6
5.2	Mesure supplémentaire.....	8
6	Technologies de l'information et des communications.....	8
6.1	Mesures prises.....	8
6.2	Prochaines étapes pour les mesures à court terme	9
7	Communications (autres que les technologies de l'information et des communications).....	9
7.1	Mesures prises.....	9
8	Acquisition de biens, de services et d'installations	10
8.1	Mesures prises.....	10
9	Conception et prestation de programmes et de services.....	11
9.1	Mesures prises.....	11
9.2	Mesures supplémentaires	13
9.3	Prochaines étapes pour les mesures à court terme	14
10	Transport	14
11	Budget et ressources.....	14

1 Renseignements généraux

1.1 Coordonnées et processus de rétroaction

À Jazz Aviation S.E.C. (« Jazz »), la personne-ressource principale pour les questions liées à l'accessibilité est notre chef – Équité, Inclusion et Accessibilité (« agente chargée de l'accessibilité »). La deuxième personne-ressource est la chef de service – Perfectionnement, Diversité et Apprentissage.

Pour transmettre une rétroaction sur le rapport d'étape annuel de Jazz, faire part de préoccupations ou d'obstacles rencontrés en milieu de travail, ou demander le rapport dans un autre format, le personnel peut employer une des méthodes suivantes :

Courrier :

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

Téléphone : 1 905 674-7471

[Courriel : Bureau de l'accessibilité de Jazz](#)

En ligne : [Formulaire pour demander le rapport dans un autre format et pour transmettre des commentaires.](#)

Une rétroaction anonyme peut être transmise à Jazz par courrier ou au moyen du formulaire électronique, tel que mentionné ci-dessus.

Jazz s'engage à fournir tous les documents d'information sur l'accessibilité dans les formats suivants, sur demande :

- version imprimée
- gros caractères
- audio
- électronique – compatible avec un lecteur d'écran
- braille

1.2 Notre engagement en matière d'accessibilité

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.

Le présent rapport d'étape décrit les mesures que nous avons prises pour répondre aux priorités à court terme énoncées dans notre *Plan sur l'accessibilité* pour le personnel (le « *Plan* »). Nos objectifs à court terme sont fixés de façon à être réalisés au cours du cycle de production de rapports en matière d'accessibilité (un à trois ans). Des priorités à long terme ont également été définies dans notre *Plan* et Jazz continuera à travailler à leur mise en œuvre.

Nous avons structuré le présent rapport de manière à présenter les mesures prises pour chaque priorité à court terme, ainsi que les prochaines étapes qui ont été définies. Jazz est fière d'annoncer qu'elle a également mis en œuvre des mesures qui s'ajoutent aux priorités définies dans le *Plan*.

Le présent rapport permet à Jazz de faire preuve de transparence et de responsabilité tout en s'efforçant d'écouter, d'apprendre et de prendre des mesures de façon continue pour rendre ses espaces de travail, ses politiques, ses programmes et ses pratiques plus accessibles.

Jazz s'engage à reconnaître, à éliminer et à prévenir les obstacles afin de garantir aux employés handicapés un accès et des possibilités équitables.

En 2023, Jazz a nommé une agente chargée de l'accessibilité pour superviser et guider nos progrès en matière d'accessibilité.

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

Parallèlement à la rédaction du présent rapport, Jazz a procédé à l'examen et à la mise à jour de son *Plan* afin de s'assurer que la rétroaction a été prise en compte et que les priorités les plus significatives et les plus faciles à mettre en œuvre ont fait l'objet d'une attention particulière.

Le *Plan* est considéré comme un document évolutif et Jazz continuera à cerner de nouvelles occasions d'ajuster ses priorités afin d'optimiser ses progrès.

À la suite de la publication du présent document, Jazz continuera de publier des rapports d'étape annuels conformément à la réglementation. Le *Plan* sera mis à jour au besoin, après la publication de chaque rapport d'étape. Tous les trois ans, le *Plan* sera republié à la suite d'un processus exhaustif d'examen et de mise à jour.

2 Consultations

2.1 Processus de consultation

À la suite de la publication du *Plan*, Jazz a de nouveau consulté les employés handicapés. Voici des précisions sur nos efforts :

- Nous avons communiqué avec certains employés handicapés qui prennent part à la sensibilisation en matière de handicaps.
- Nous avons communiqué avec des employés qui se sont identifiés comme vivant avec un handicap et avec ceux qui ont indiqué qu'ils acceptaient qu'on communique avec eux pour former un groupe de discussion.
- Nous avons invité les employés handicapés à se joindre à un forum d'écoute virtuel pour participer à une discussion confidentielle, ouverte et honnête sur l'accessibilité au sein de l'entreprise et sur les possibilités d'amélioration.
- Nous avons invité les employés à apporter leur contribution par le biais de notre bulletin d'information bihebdomadaire, et les avons encouragés à communiquer avec l'agente chargée de l'accessibilité s'ils souhaitent soutenir nos efforts pour améliorer l'accessibilité et l'inclusion du personnel et des passagers handicapés.
- Nous avons publié une communication à l'échelle de l'entreprise à l'occasion de la Semaine nationale de l'accessibilité.
- Nous avons invité les employés à répondre à un court sondage sur la façon dont nous pourrions améliorer encore davantage l'accessibilité et l'inclusion pour les personnes handicapées à Jazz.

Bien que Jazz ait cherché à obtenir l'avis de membres du personnel handicapés, nous reconnaissons que tous les employés vivant avec un handicap ne se sont pas identifiés dans le cadre de notre sondage sur l'effectif et nous avons donc ouvert plusieurs de nos consultations à l'ensemble du personnel.

Les employés ont apporté leur contribution par courrier électronique, en répondant à des sondages de façon anonyme, en participant à des forums d'écoute virtuels et en prenant part à des conversations individuelles.

2.2 Commentaires liés aux consultations

Voici un résumé de certains des commentaires constructifs reçus de la part de nos employés :

- Les récits internes devraient être plus fréquents afin d'accroître la sensibilisation et l'empathie à l'égard des obstacles à l'accessibilité.
- Il est agréable de voir que des efforts sont déployés pour améliorer l'accessibilité.
- Il n'y a pas de dispositifs d'ouverture assistée sur les portes des toilettes de notre siège social, car ils ne faisaient pas partie des exigences provinciales en matière d'accessibilité au moment de la construction.
- Il doit y avoir davantage de sensibilisation et d'autonomisation au niveau des cadres intermédiaires afin d'améliorer l'accessibilité.
- Promouvoir des solutions de rechange de qualité à la saisie au clavier pour les employés qui bénéficieraient de cette technologie d'assistance.
- Certaines prestations de santé sont trop limitées pour certains handicaps.
- Une formation supplémentaire est nécessaire en matière d'accessibilité et de sensibilisation aux handicaps.

Plusieurs employés handicapés nous ont fait part de leurs expériences positives en matière de soutien de leurs gestionnaires et de leurs collègues.

La plupart des sujets soulevés dans les commentaires reçus sont traités directement par les mesures décrites dans le présent rapport. Nous resterons à l'écoute des commentaires des employés et les informerons de nos améliorations continues.

3 Rétroaction

Nous avons reçu des commentaires sollicités de la part de nos employés dans le cadre du processus de consultation. Nous n'avons pas reçu de commentaires par le biais du processus de rétroaction officiel décrit à la section 1.1 du présent rapport.

4 Emploi

Les obstacles liés à l'emploi ont été répartis en fonction des sous-catégories requises.

Sous-catégories

- 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
- Conception et prestation de programmes et de services

Les progrès réalisés en ce qui concerne les priorités à court terme identifiées dans le *Plan* sont décrits aux sections suivantes.

5 Environnement bâti

Dans le cas de notre personnel, l'environnement bâti comprend une variété d'emplacements. La plupart de nos lieux de travail font partie d'un environnement bâti où Jazz est locataire et seuls quelques lieux de travail font partie d'emplacements exploités par Jazz.

5.1 Mesures prises

Priorité : Obtenir des éléments de signalisation pour le stationnement, les zones de la réception et les cages d'escalier.

Mesure : Un examen du stationnement du personnel à notre siège social en Nouvelle-Écosse a confirmé qu'il y a quatre places de stationnement accessibles situées près de l'entrée de l'immeuble et dotées de la signalisation prescrite par la province. Nous avons créé plus de places de stationnement accessibles que ne l'exige la réglementation provinciale, afin de mieux soutenir les membres du personnel qui bénéficient de mesures d'adaptation temporaires. Un permis est délivré par les autorités provinciales et, en cas de mesures d'adaptation, notre équipe des Services de santé autorise les membres du personnel concernés à utiliser les places selon leurs besoins, sans permis officiel.

Priorité : Revoir les procédures d'enlèvement de la neige et de la glace.

Mesure : Nous avons examiné les procédures d'enlèvement de la neige et de la glace à notre siège social et avons déterminé que l'entreprise prend les mesures nécessaires pour s'assurer de fournir les voies de circulation les plus sûres et les plus accessibles aux personnes qui entrent dans le bâtiment et en sortent en présence de conditions météorologiques hivernales. Nous avons investi dans notre propre matériel de déneigement, et le personnel de conduite est disponible en tout temps pendant les mois d'hiver.

Priorité : Revoir les procédures d'évacuation d'urgence pour le personnel à mobilité réduite.

Mesure : Notre examen a révélé la nécessité d'installer une alarme visuelle avec éclairage stroboscopique dans un espace de bureaux à notre siège social. Bien que ce besoin soit en dehors du champ d'application de cette priorité, notre équipe des Installations a pris des mesures pour y répondre.

Nous avons formé un groupe de travail interne pour traiter cette priorité puisqu'elle est liée aux employés et aux visiteurs à mobilité réduite. Consultez la priorité ci-dessous pour connaître les mesures prises grâce à cette collaboration.

Priorité : Créer des plans d'intervention d'urgence individuels pour le personnel ayant besoin d'assistance.

Mesure : Nous avons mis à jour la formation des responsables en cas d'incendie afin de les sensibiliser à l'obligation d'aider les personnes handicapées à sortir en toute sécurité d'un espace de bureaux de Jazz lors d'une urgence.

Mesure : Les documents internes relatifs aux évacuations d'urgence des bâtiments appartenant à Jazz ont été mis à jour afin d'en améliorer l'inclusion et l'accessibilité.

Mesure : Notre nouvelle politique en matière d'accessibilité comprend une section relative à l'évacuation d'urgence des bâtiments, qui décrit le processus permettant aux employés de déterminer s'ils ont besoin d'un plan d'évacuation d'urgence personnalisé. Notre équipe des Services de santé aidera les employés à élaborer un plan personnalisé qui sera communiqué au (à la) principal(e) responsable en cas d'incendie. Ces demandes peuvent être faites pour des besoins permanents ou temporaires.

Priorité : Collaborer avec tous les intervenants des installations où Jazz est locataire pour cibler les priorités en matière d'accessibilité.

Mesure : On a dressé une liste des installations où Jazz est locataire en indiquant le nom du bailleur et la législation correspondante en matière d'accessibilité, le cas échéant. Tous les espaces de travail que nous louons sont assujettis à la législation fédérale ou provinciale en matière d'accessibilité et nous continuerons à collaborer avec nos différents bailleurs lorsque l'occasion se présentera.

En 2024, nos bureaux de Toronto seront déplacés et feront l'objet de rénovations qui donneront la priorité aux exigences d'accessibilité prévues par la législation ontarienne en la matière.

5.2 Mesure supplémentaire

Mesure : Nous avons repensé le système électrique des ascenseurs de notre siège social pour éviter les interruptions de service en cas de panne de courant.

6 Technologies de l'information et des communications

6.1 Mesures prises

Priorité : Lancer une nouvelle plateforme pour l'intranet de Jazz en 2023 et s'assurer de son accessibilité.

Mesure : La nouvelle plateforme intranet est compatible avec les lecteurs d'écran et a fait l'objet de deux séries de tests d'accessibilité par notre fournisseur, en fonction des normes liées aux *Règles pour l'accessibilité des contenus Web* (ou WCAG) 2.0. Le déploiement de cette nouvelle plateforme est toujours en cours et son lancement est prévu pour 2024.

Les normes WCAG 2.0 sont intégrées aux essais d'utilisation du nouvel intranet et tous les nouveaux contenus sont soumis à un vérificateur d'accessibilité.

L'accessibilité est un principe directeur à la base du projet intranet. Au fur et à mesure du développement de l'intranet, l'un des principaux objectifs de notre équipe de développement est de s'assurer que la nouvelle plateforme fonctionne pour tout le monde.

Priorité : Veiller à ce que des technologies d'adaptation soient disponibles (en stock ou pouvant être commandées).

Mesure : Nos équipes des Services de santé, des Technologies de l'information, des Ressources humaines et des Achats ont travaillé en collaboration sur de nombreuses mesures d'adaptation réussies, afin de fournir des technologies d'adaptation aux employés ayant différents handicaps. Par exemple : des bureaux assis-debout, des logiciels de dictée et des casques, claviers et souris adaptés.

6.2 Prochaines étapes pour les mesures à court terme

- Dresser une liste de toutes les options disponibles en matière de technologies d'adaptation, qui servira de guide de référence pour notre personnel.
- S'associer à des experts externes pour mener une évaluation visant à déterminer quelle technologie de Jazz est compatible avec les dispositifs d'assistance.
- Mettre à la disposition de nos employés des formations sur la manière d'optimiser les fonctions d'accessibilité des logiciels, ce qui constitue une occasion d'apprentissage supplémentaire.

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

7.1 Mesures prises

Priorité : Créer des lignes directrices et des modèles liés à l'accessibilité pour toutes les formes de communication, notamment : affichage numérique, communications vidéo et communications audio.

Mesure : Nous avons élaboré un guide d'accessibilité qui profitera à tous nos employés. Ce guide contient des renseignements sur la manière de créer des textes de remplacement et des conseils sur l'accessibilité de l'affichage dynamique numérique. Il définit les attentes pour que l'accessibilité soit considérée comme une priorité lors de la planification de réunions formelles et la création de documents. Il explique également comment nos créateurs de contenu peuvent intégrer l'accessibilité dans leurs plans de travail. En outre, des fiches de conseils sur l'accessibilité ont été créées pour permettre à notre personnel d'intégrer l'accessibilité dans les courriels et les réunions informelles.

Priorité : Créer des lignes directrices liées au texte de remplacement.

Consultez l'information ci-dessus pour connaître les mesures prises relativement à cette priorité.

Priorité : Fournir des transcriptions pour les communications en français et en anglais, selon le cas.

Mesure : Nous veillons à ce que toutes les communications vidéo soient sous-titrées et à ce que les transcriptions fassent partie du développement du contenu.

Priorité : Passer en revue le site Web pour veiller au respect des *Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG)*.

Mesure : Notre site Web public répond aux directives WCAG 2.1 avec un score de 100. Nous avons fait appel à m5 Marketing Communications pour optimiser l'accessibilité de notre site.

8 Acquisition de biens, de services et d'installations

8.1 Mesures prises

Priorité : Ajouter des lignes directrices liées à l'accessibilité à notre manuel d'acquisition.

Mesure : Nous avons inclus dans les documents de notre équipe des Achats un texte soulignant notre engagement en faveur de l'équité, de l'inclusion et de l'accessibilité. Nous nous efforçons de demander aux fournisseurs d'examiner et de reconnaître les conditions générales. Plus précisément, nous avons ajouté une section portant sur les « Exigences en matière d'accessibilité » à notre modèle de demande de propositions (ou RFP pour *Request for Proposals*) et à notre manuel de politique d'approvisionnement, soulignant notre engagement en faveur de l'accessibilité.

Nous demandons à nos fournisseurs de présenter des exemples de la manière dont leurs entreprises soutiennent la diversité et l'inclusion dans le cadre de la procédure d'appel d'offres.

9 Conception et prestation de programmes et de services

9.1 Mesures prises

Priorité : Vérifier les options en matière d'accessibilité auprès des fournisseurs d'avantages sociaux.

Mesure : Nous avons rencontré notre consultant(e) en avantages sociaux et examiné les pratiques positives et émergentes en matière d'avantages sociaux inclusifs. En outre, nous avons demandé des renseignements comparatifs détaillés sur les protections susceptibles d'améliorer l'accessibilité.

Priorité : Communiquer les options de rechange en matière d'accessibilité au personnel pour ce qui est des trousseaux relatifs aux avantages sociaux.

Mesure : Notre fournisseur d'avantages sociaux respecte toutes les lois pertinentes en matière d'accessibilité et a publié un plan et une politique d'accessibilité. Les employés peuvent consulter l'information sur les avantages sociaux dans le site Web de notre fournisseur de services et demander d'y avoir accès dans d'autres formats.

Priorité : Ajouter une mention aux avis de formation au sujet des mesures d'adaptation.

Mesure : Nous avons ajouté une mention aux avis de formation au sujet des mesures d'adaptation.

Mesure : Nous avons mis à jour tous les scripts de formation de l'entreprise pour les offres en ligne afin de rappeler aux participants les fonctions d'accessibilité disponibles sur la plateforme utilisée.

Priorité : 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.

Mesure : Notre équipe des Communications de l'entreprise prend en compte les questions d'accessibilité lors de la création de tout nouveau contenu, y compris le sous-titrage et les transcriptions audio.

Priorité : Vérifier les options en matière de sous-titres pour les applications de formation en ligne utilisées actuellement.

Mesure : Toutes les nouvelles formations élaborées à l'interne avec une composante audio sont sous-titrées systématiquement. Cette pratique est devenue une priorité lors de l'élaboration de toutes les formations de l'entreprise.

Priorité : Faire une analyse comparative, avec d'autres organisations, pour ce qui est de la formation offrant des options liées à l'accessibilité.

Mesure : La chef de service – Perfectionnement, Diversité et Apprentissage, la chef – Équité, Inclusion et Accessibilité, et des membres clés de notre équipe de recrutement ont participé à un programme de formation externe de dix semaines portant sur l'accessibilité mettant l'accès sur l'analyse comparative.

Priorité : Améliorer les communications destinées au personnel et aux gestionnaires en ce qui concerne la *Politique en matière d'adaptation* et la marche à suivre.

Mesure : Nous travaillons aux dernières étapes de l'élaboration d'une politique sur les mesures d'adaptation en milieu de travail afin de centraliser les renseignements relatifs à l'adaptation et de fournir à notre personnel de l'information fiable sur ce processus.

Mesure : Dans le cadre du développement de notre nouvel intranet, nous avons créé une section contenant de l'information sur les mesures d'adaptation en milieu de travail. Cette section décrit ce à quoi nos employés peuvent s'attendre relativement au processus et notre engagement à les écouter. Nous dirigeons avec empathie et respect tout en maintenant l'intégrité des politiques et processus en matière d'adaptation.

Priorité : S'assurer que l'énoncé sur l'accessibilité pour les entrevues est visible pour les candidats potentiels.

Mesure : Des énoncés sur les mesures d'adaptation sont inclus dans tous les avis de postes vacants.

Mesure : Des énoncés sur les mesures d'adaptation sont inclus dans tous les courriels liés aux avis d'entrevue.

Priorité : Vérifier les options pour les sous-titres des plateformes d'entrevue en ligne.

Mesure : Le fournisseur de notre plateforme d'entrevues vidéo n'offre pas d'options de sous-titrage actuellement. Nous avons fait part au fournisseur de services de notre engagement en faveur de l'accessibilité et de l'embauche inclusive et avons demandé que le sous-titrage soit considéré comme une priorité dans le cadre d'une mise à niveau du programme.

9.2 Mesures supplémentaires

Mesure : La formation obligatoire sur la diversité en milieu de travail a été mise à jour pour y inclure une section sur l'accessibilité.

Mesure : Tous les nouveaux employés reçoivent une formation obligatoire sur le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH). Les employés qui sont en contact avec des passagers handicapés ou qui prennent des décisions à leur sujet reçoivent également une formation périodique obligatoire (y compris tout le personnel du Service en vol, du Service à la clientèle, des Opérations aériennes ainsi que le personnel administratif, les gestionnaires et les membres de la haute direction).

Mesure : Un énoncé sur l'accessibilité a été ajouté à toutes les lettres d'offre d'emploi.

Mesure : Notre système de suivi des candidatures comprend des fonctions d'accessibilité.

Mesure : Notre personnel du Recrutement collabore avec les candidats handicapés pour garantir l'accessibilité tout au long du processus d'entrevue et d'embauche, et propose des solutions pour maximiser la réussite des candidats. Par exemple : entrevues au moyen de Microsoft Teams pour assurer le sous-titrage, entrevues en personne plutôt qu'au moyen de la plateforme virtuelle habituelle qui n'offre pas de sous-titrage, octroi d'un délai supplémentaire et questionnaire en ligne communiqué de vive voix.

Mesure : Une politique d'accessibilité a été élaborée pour définir les attentes et les orientations liées à la manière dont tous les membres du personnel peuvent contribuer à la création d'un lieu de travail plus accessible. Cette politique appuie un grand nombre des mesures prioritaires décrites dans le *Plan*, dans toutes les sous-catégories. Une section a été incluse concernant la formation et le fait que l'on s'attend, lors de la mise en place de formations en ligne et en personne, à ce que l'accessibilité soit une priorité dans les étapes de planification.

Mesure : Les bureaux que nous louons à Toronto viennent d'être rénovés et comprennent une pièce désignée comme un « espace de tranquillité ». Cet espace privé et à faible stimulus pourra être utilisé à diverses fins, par tous nos employés, y compris ceux qui sont handicapés.

9.3 Prochaines étapes pour les mesures à court terme

- Faire une présentation aux membres de la haute direction sur les progrès décrits dans le présent rapport afin de les sensibiliser au sujet et d'assurer la responsabilisation.
- Élaborer, à l'intention des gestionnaires, une formation supplémentaire sur l'accessibilité, les handicaps et le capacitisme, et offrir cette formation.
- Distribuer le présent rapport à l'ensemble de nos gestionnaires de personnel et de nos cadres supérieurs en leur rappelant le travail accompli et en leur donnant des conseils sur la façon dont ils peuvent contribuer à l'amélioration continue de l'accessibilité.
- Distribuer le présent rapport à l'ensemble de notre personnel en lui rappelant l'engagement continu de Jazz à améliorer l'accessibilité de ses lieux de travail.
- En consultation avec notre personnel, établir quels ajouts à notre régime d'avantages sociaux seraient utiles aux employés handicapés actuels et quelles sont les lacunes en matière de protection.
- Communiquer la nouvelle politique d'accessibilité et la nouvelle politique d'adaptation à tous nos employés.
- Soutenir nos équipes de formation opérationnelle afin de s'assurer que l'accessibilité est prise en compte systématiquement lors de l'élaboration et de la mise en œuvre des formations.

10 Transport

La majeure partie du transport fourni par Jazz au personnel est sous la forme de transport d'équipages (pilotes et agents de bord) au sol, au moyen de taxis et de navettes. Aucun obstacle n'a été cerné.

11 Budget et ressources

Dans le cadre de notre *Plan*, nous avons nommé une agente chargée de l'accessibilité, qui agit à titre de personne-ressource principale afin de promouvoir les initiatives de l'entreprise en matière d'accessibilité au sein de l'organisation. Notre agente chargée de l'accessibilité mettra sur pied un comité consultatif sur l'accessibilité des employés à titre de ressource supplémentaire pour des projets, au besoin.