



Jazz Aviation S.E.C Rapport d'étape 2024 sur l'accessibilité

1er juin 2024



AIR CANADA
EXPRESS

Table des matières

1 Renseignements généraux

1.1 Jazz Aviation S.E.C.

1.2 Coordonnées

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

2 Information sur la rétroaction

3 Consultations

4 Technologies de l'information et des communications

5 Communications, autres que les technologies de l'information et des communications

6 Acquisition de biens, de services et d'installations

7 Conception et prestation de programmes et de services

8 Transport

9 Environnement bâti

10 Dispositions des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité

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 des destinations en Amérique du Nord.

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 transportés par Jazz 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 des relations avec la clientèle pour tous les vols 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 des relations avec la clientèle pour tous les vols Air Canada Express exploités par Jazz, le Plan sur l'accessibilité de Jazz et le Rapport d'étape de Jazz sont liés au plan d'accessibilité d'Air Canada et au rapport d'étape d'Air Canada, respectivement.

Jazz entretient un dialogue continu avec le Bureau de l'accessibilité d'Air Canada afin d'assurer l'uniformité pour les passagers des vols Air Canada Express exploités par Jazz.

Le présent rapport traite des progrès réalisés du 1er juin 2023 au 30 avril 2024.

1

Renseignements généraux

1.2 Coordonnées

La personne-ressource principale pour ce qui est de l'accessibilité à Jazz est la chef – Équité, Inclusion et Accessibilité. La deuxième personne-ressource est la chef de service – Perfectionnement, Diversité et Apprentissage. Pour demander le présent rapport dans d'autres formats, voir les coordonnées ci-dessous.

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 : 1 905 671-7471

Courriel : accessibility-accessibilite@flyjazz.ca

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 des vols Air Canada Express exploités par Jazz. Jazz renvoie à Air Canada toute la rétroaction qu'elle reçoit de la part des passagers aux fins de mise en place de mesures correctives.

L'information ci-dessous est tirée du rapport d'étape sur l'accessibilité d'Air Canada; 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 : accessibility-accessibilite@aircanada.ca

Téléphone : 1 888 422-2408 (services ATS et de relais vidéo disponibles)

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

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

2 Information sur la rétroaction

Des détails sur la rétroaction des passagers d'Air Canada Express se trouvent dans le rapport d'étape d'Air Canada.

En date du 1er avril 2024, Jazz a reçu un courriel lié à de la rétroaction sur l'accessibilité de ses vols. Ce courriel concernait un client demandant de l'assistance pour un fauteuil roulant lors d'un vol Air Canada Express à venir exploité par Jazz. L'agente chargée de l'accessibilité de Jazz a communiqué avec le client dans les 48 heures suivant la réception de la rétroaction; elle lui a donné de l'information sur le processus de demande d'assistance pour un fauteuil roulant, en lui indiquant, notamment, de communiquer avec le bureau d'assistance médicale d'Air Canada.

3 Consultations

Pour avoir une mise à jour sur le processus de consultation d'Air Canada, consulter le [rapport d'étape sur l'accessibilité d'Air Canada](#).

4 Technologies de l'information et des communications

L'information transmise aux passagers d'Air Canada Express et les communications avec les passagers d'Air Canada Express relèvent exclusivement d'Air Canada.

Aux termes du contrat, tous les systèmes de télécommunication utilisés pour communiquer avec les passagers d'Air Canada Express sont contrôlés et dirigés par Air Canada. Air Canada établit les politiques et les normes pour ces systèmes.

Consulter le rapport d'étape sur l'accessibilité d'Air Canada pour en savoir plus.

5

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.

Le personnel de Jazz qui interagit avec les passagers d'Air Canada Express doit suivre une formation liée au Règlement sur les transports accessibles aux 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).

Consulter le rapport d'étape sur l'accessibilité d'Air Canada pour en savoir plus.

6

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 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.

Consulter le rapport d'étape sur l'accessibilité d'Air Canada pour en savoir plus.

7 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.

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 rapport d'étape sur l'accessibilité d'Air Canada pour en savoir plus.

8 Transport

Si des ententes en matière de transport pour les passagers d'Air Canada Express sont requises, le transport en question est géré par Air Canada et relève exclusivement de la responsabilité d'Air Canada.

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

Consulter le rapport d'étape sur l'accessibilité d'Air Canada pour en savoir plus.

9 Environnement bâti

L'environnement bâti pour les passagers d'Air Canada Express comprend les avions et les installations aéroportuaires. Air Canada décide quels avions sont exploités par Jazz et 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.

Consulter le rapport d'étape sur l'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.

10 Dispositions des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité

À titre de fournisseur canadien de transport aérien, Jazz est assujettie à ce qui suit :

- la Loi canadienne sur l'accessibilité
- le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées
- le Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles
- le Règlement canadien sur l'accessibilité