



PAL Airlines_ REPRTA Rapport d'étape 2024

PAL Airlines s'engage à remplir ses obligations envers ses clients, ses collègues, la société et l'environnement. Nous visons à innover et à offrir un transport plus accessible.

Voici notre rapport d'étape qui fait suite à notre plan initial présenté en juin 2023. Le rapport d'étape est fondé sur les cinq objectifs que nous avons définis dans notre plan initial.

Consultations :

- PAL Airlines fait maintenant partie du Comité de l'accessibilité de l'OTC.
- Le Comité sur l'équité, la diversité et l'inclusion de PAL a été créé en juin 2023 et les membres de notre conseil d'administration ont été nommés; ils sont mis au courant chaque année de nos progrès.
- Nous faisons partie des comités d'accessibilité des aéroports locaux.
- Notre service à la clientèle demande la rétroaction de nos passagers. L'équipe les rappelle après leur voyage pour évaluer leur expérience.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

- Un nouveau système téléphonique a été mis en place pour les rappels de notre centre de réservation, et nous prévoyons d'intégrer une boîte de clavardage dans notre site Web.
- Un courriel pour l'accessibilité a été créé et inclut différents services.
- Nous examinons continuellement nos technologies actuelles.
- Nous sommes en train de repenser notre site Web pour y inclure une fonction de sondage post-voyage destinée à tous nos passagers, ainsi qu'une référence audio dans notre site Web.

Acquisition de biens, de services et d'installations

- Achat de nouveaux dispositifs de mobilité, de fauteuils roulants plus larges et de nouvelles chaises à dossier droit.
- À l'heure actuelle, tous nos aéronefs ne répondent pas aux exigences d'accessibilité des toilettes, mais nous examinons la possibilité d'ajouter les caractéristiques nécessaires lors de la commande de nouveaux aéronefs.

Conception et prestation de programmes, de formations et de services

- Création d'un programme de vérification de l'accessibilité pour s'assurer que l'équipement est approprié et que nos employés et manutentionnaires sont qualifiés.
- Mettre sur pied une formation sur l'accessibilité pour les personnes qui conçoivent ou achètent des solutions technologiques. Juillet 2023 Cours de sensibilisation offerts par Air Canada; cette formation est obligatoire pour tous les membres d'équipage de première ligne et de bord.
- Pour le chargement de l'équipement, nous examinons avec une entreprise locale la possibilité d'obtenir une caisse conçue pour mieux sécuriser l'équipement médical que nous chargeons dans notre avion, par exemple, pour les fauteuils roulants personnels.

Environnement bâti

- Déménagement de notre siège social effectué, où l'accessibilité n'est plus un problème. Un étage principal, accès facile aux toilettes, accès à la cafétéria.

Tableau des tâches : mise à jour

Mesure	Équipe responsable	Date cible
Poursuivre les consultations auprès des passagers, du personnel et des partenaires. Mise à jour : Réunions avec l'OTC	Comité de l'accessibilité (« CA »)	En cours
S'assurer que notre processus d'embauche a permis de réduire les obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées Mise à jour : Nouveau bureau où les entrevues peuvent être réalisées sans contrainte d'accessibilité	CA/Ressources humaines	En cours

<p>Encourager les membres du personnel, le cas échéant, à se déclarer comme étant des personnes handicapées</p> <p>Mise à jour : Les Ressources humaines ont envoyé un sondage confidentiel à tous les employés.</p>	<p>CA/Ressources humaines</p>	<p>En cours</p>
<p>Établir des lignes directrices claires à l'intention des gestionnaires sur leurs rôles et responsabilités en matière de soutien du personnel et des passagers handicapés</p> <p>Mise à jour : Les gestionnaires prendraient toutes les mesures d'adaptation nécessaires.</p>	<p>CA/Ressources humaines/ Équipes des aéroports</p>	<p>En cours</p>
<p>Tenir à jour le contenu de notre site Web portant sur l'accessibilité et les personnes handicapées</p> <p>Mise à jour : Le plan initial et le plan du processus de rétroaction sont publiés sur notre site Web. Ajout d'une référence audio dans notre site Web</p>	<p>CA/Marketing</p>	<p>Plan initial et processus de rétroaction terminés en juin 2023</p> <p>sept. 2024</p>
<p>Mettre en place une séance de formation sur l'accessibilité pour le personnel qui bâtit ou achète les technologies de l'information</p> <p>Mise à jour : La formation est terminée et offerte aux nouveaux employés des aéroports. Elle fait maintenant partie de la formation initiale.</p>	<p>CA/Service TI</p>	<p>Terminé</p>
<p>Consulter les personnes handicapées ou les organismes qui les représentent avant d'acquiescer de nouveaux programmes pour s'assurer que l'accessibilité a été prise en compte dans leur conception et leur réalisation</p>	<p>CA/Service TI</p>	<p>En cours</p>

<p>Mise à jour : Consultations avec l'OTC, nos propres passagers et les associations</p>		
<p>Élaborer un programme de formation pour nos équipes de l'approvisionnement afin de s'assurer que les normes d'accessibilité sont prises en compte lors des processus d'achat</p> <p>Mise à jour : Le comité de l'accessibilité des articles d'entretien du magasin serait sollicité pour tout nouvel article d'accessibilité dont nous aurions besoin.</p>	CA/Équipes de l'approvisionnement	À déterminer
<p>Recueillir les commentaires des personnes handicapées, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du service, afin de connaître les obstacles auxquels elles sont confrontées</p> <p>Mise à jour : Nous participons à des consultations avec l'OTC. Notre service à la clientèle demande la rétroaction de nos passagers. L'équipe les rappelle après leur voyage pour évaluer leur expérience. Fait partie de la nouvelle fonction de sondage sur le site Web visant à obtenir une rétroaction de tous les passagers.</p>	Comité de l'accessibilité	En cours
<p>Consulter en permanence les personnes handicapées afin de passer en revue notre offre de services</p> <p>Mise à jour : Nous participons à des consultations avec l'OTC. Nos agents du service à la clientèle demandent une rétroaction à nos passagers. L'équipe les rappelle après leur</p>	Comité de l'accessibilité	En cours

<p>voyage pour évaluer leur expérience. Fait partie de la nouvelle fonction de sondage sur le site Web visant à obtenir une rétroaction de tous les passagers.</p>		
<p>S'assurer que les passagers et le personnel ont accès à l'équipement, aux outils, au matériel de formation et à l'assistance qui favoriseront une interaction harmonieuse</p> <p>Mise à jour : Accès possible ou sur demande au besoin.</p> <p>Les bureaux du nouvel immeuble permettent de travailler debout. Un employé a demandé un fauteuil ergonomique; celui-ci a été acheté. Commentaires recueillis auprès de nos employés.</p>	<p>CA/Tous les services</p>	<p>En cours</p>
<p>Assurer une formation continue et ciblée à l'ensemble du personnel en contact avec les passagers</p> <p>Recourir à des programmes de formation internes, sectoriels et autres</p> <p>Mise à jour :</p> <p>Recherche de systèmes qui peuvent offrir un programme ou une application de langue des signes</p> <p>Logiciel de suppression du bruit.</p> <p>Annonces de l'aéroport : horaires d'embarquement en ligne, utilisation de tableaux blancs en l'absence d'écran d'affichage de renseignements sur les vols</p> <p>Annonces audibles.</p>	<p>CA/Équipes de l'exploitation et du service à la clientèle</p>	<p>En cours</p>

<p>Élaborer des listes de vérification normalisées pour s'assurer que le lancement des produits et la prestation des services tiennent compte des exigences en matière d'accessibilité</p>	<p>CA/Équipes de l'exploitation et du service à la clientèle</p>	<p>À déterminer</p>
<p>Travailler à la mise en place d'une main-d'œuvre inclusive, diversifiée et respectueuse de tout le monde Mise à jour : Le Comité a été créé en juin 2023</p>	<p>Tous les services</p>	<p>En cours</p>
<p>Concevoir et mettre en œuvre (ou acheter) une structure de protection ou d'ancrage permettant de transporter en toute sécurité les dispositifs d'assistance, en intégrant des mesures supplémentaires pour les protéger des dommages Mise à jour : En raison du budget limité pour la création de ce dispositif, une mise à jour est à prévoir. Article créé pour placer un fauteuil roulant à l'intérieur d'une structure de protection afin d'éviter les dommages pendant le chargement de l'aéronef.</p>	<p>CA/Opérations au sol/Équipes de l'approvisionnement</p>	<p>À déterminer</p>
<p>Créer une équipe pour s'assurer que des méthodes de communication appropriées sont en place dans chaque aéroport, y compris les plus éloignées</p>	<p>CA/Superviseurs d'aéroport Système d'accessibilité des courriels créé. Ce comité a eu l'idée d'installer des tableaux blancs dans les aéroports sans écran d'affichage de renseignements sur les vols.</p>	<p>À déterminer</p>