

PLAN D'ACCESSIBILITÉ DE PORTER AIRLINES – RAPPORT

D'ÉTAPE 2024

PORTER AIRLINES INC. et PORTER AIRLINES (CANADA) LIMITÉE

1^{er} juin 2024, mise à jour le 8 novembre 2024.

Introduction

Le présent rapport d'étape sur le plan d'accessibilité de Porter Airlines a été élaboré conjointement par Porter Airlines Inc. (« PAI ») et Porter Airlines (Canada) Limited (« PACL ») (collectivement, « Porter » ou « Porter Airlines »).

Le 1^{er} juin 2023, lorsque PAI et PACL ont publié leur plan d'accessibilité, ni l'un ni l'autre ne correspondait à la définition de « grand transporteur aérien ». Néanmoins, les deux entités se sont engagées à se conformer volontairement aux exigences du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (le « RTAPH » ou la « Loi ») applicable aux grands transporteurs aériens. Au 1^{er} janvier 2024, PAI est devenu un « grand transporteur aérien » officiellement assujéti au RTAPH. De son côté, PACL continue de se conformer volontairement aux exigences du RTAPH. Le PACL ne deviendra pas un « grand transporteur aérien » avant le 1^{er} janvier 2025, néanmoins, il s'est engagé à se conformer volontairement aux exigences du RTAPH applicables aux grands transporteurs aériens.

Porter demeure convaincue que ses politiques et procédures en matière d'accessibilité respectent et excèdent les exigences réglementaires applicables à PAI et PACL. Le présent rapport d'étape fournit des mises à jour sur les mesures à prendre définies dans le plan d'accessibilité de 2023 et rend compte des efforts continus de Porter pour tenir compte des commentaires des passagers afin d'améliorer sa prestation de services aux personnes handicapées.

I. Généralités

A. Personnes désignées

1. Préparation du plan d'accessibilité et des rapports d'étape

Le présent rapport d'étape a été préparé par Greg Sheahan, avocat général et secrétaire général de Porter, en consultation avec des membres de l'équipe responsables de la supervision de divers services chargés de la prestation de services accessibles.

2. Réception de la rétroaction et réponse

Le spécialiste des relations avec la clientèle et des affaires réglementaires de Porter est la personne désignée pour recevoir la rétroaction et y répondre dans le cadre du processus de rétroaction établi ci-dessous.

B. Processus de rétroaction

Les membres du public peuvent soumettre une rétroaction à Porter sur le présent plan d'accessibilité ou sur les obstacles rencontrés par les passagers voyageant avec Porter par les moyens suivants.

- Téléphone : 1 855 542-3707
- Service de relais : ATS – composez le 711
- Courriel : disabilityassistance@flyporter.com
- Formulaire en ligne:
<https://www.flyporter.com/fr-ca/customer-service/help-contact/accessibility-feedback>
- Par Facebook Messenger : <https://www.facebook.com/porterairlines>
- Par message direct sur Twitter : @porterairlines
- Par message sur Instagram : @porterairlines
- En personne ou par la poste :

Porter Airlines
250, rue Yonge, bureau 2800
Toronto (Ontario) M5B 2L7
a/s de : Rétroaction sur le plan d'accessibilité

La rétroaction peut être fournie de façon anonyme : a) par la poste; b) par téléphone, en désactivant la fonction d'identification de l'appelant; ou c) par courriel ou sur les médias sociaux au moyen d'un compte anonyme.

C. Progrès réalisés à l'égard des mesures à prendre du plan de 2023, définition et élimination des obstacles

Comme on le décrit plus en détail plus bas, Porter a mis en œuvre les mesures à prendre définies dans son plan d'accessibilité de 2023 et a pris des mesures supplémentaires pour cerner et éliminer les obstacles à la prestation de ses services, notamment :

a) la mise en œuvre de fonctionnalités d'accessibilité dans les guichets à usage courant dans les aéroports;

b) la mise à niveau des fonctionnalités d'accessibilité de l'application mobile et la planification du lancement d'une nouvelle application mobile, prévu pour juillet 2024, dont la conception est axée sur l'accessibilité et qui a fait l'objet d'une mise à l'essai en ce sens;

c) lancement d'un bulletin d'information sur l'accessibilité numérique à l'intention des membres de l'équipe interne des TI;

d) remobilisation de Fable Tech Labs Inc. pour la prestation d'un soutien continu et d'une

mise à l'essai des plateformes et produits numériques autour des questions d'accessibilité, notamment assurés par des personnes ayant divers handicaps;

e) consultation auprès d'Inclusion Canada pour apporter des modifications à son contenu en ligne pour garantir sa conformité aux normes actuelles en matière d'inclusion et d'accessibilité, en particulier dans le cas d'articles relatifs à l'aide aux personnes handicapées;

f) réception des commentaires des passagers qui voyagent avec des fauteuils roulants électriques dans l'optique d'améliorer le service à la clientèle et les fonctions relatives au transport de ces fauteuils roulants à bord de ses aéronefs.

D. Autres formats

Porter rendra le présent rapport d'étape, le plan d'accessibilité de Porter et le processus de rétroaction disponible sur demande en différents formats, y compris : a) en caractères imprimés; b) en gros caractères; c) en braille; ou d) en format audio, lorsqu'une demande à cet effet est présentée par l'entremise d'un des canaux mentionnés ci-dessous pour fournir des commentaires.

- Téléphone : 1 855 542-3707
- Service de relais : ATS – composez le 711
- Courriel : disabilityassistance@flyporter.com
- Formulaire en ligne:

<https://www.flyporter.com/fr-ca/customer-service/help-contact/accessibility-feedback>

- Par Facebook Messenger : <https://www.facebook.com/porterairlines>
- Par message direct sur Twitter : @porterairlines
- Par message sur Instagram : @porterairlines
- En personne ou par la poste :

Porter Airlines
250, rue Yonge, bureau 2800
Toronto (Ontario) M5B 2L7
a/s de : Rétroaction sur le plan d'accessibilité

II. Technologies de l'information et des communications (TIC)

En ce qui concerne les mesures à prendre énoncées dans le Plan d'accessibilité de 2023 :

- Porter a procédé au lancement, couronné de succès, de son application de guichet d'usage courant dans les aéroports : elle comprend des fonctionnalités d'accessibilité, conformément aux exigences du RTAPH. De plus, Porter continue de collaborer avec les

administrations aéroportuaires pour résoudre les questions d'accessibilité liées à des problèmes matériels des guichets installés dans les aéroports et pour procéder à des mises à l'essai continues de toute nouvelle version ou mise à jour de l'application, au besoin.

- Peu après la publication du présent rapport d'étape (juillet 2024), Porter procédera au lancement de sa nouvelle application mobile améliorée, incluant les fonctionnalités d'accessibilité requises, mise à l'essai avec l'aide de Fable Tech Labs Inc.

- Porter a apporté des modifications à certains éléments de son contenu en ligne, en particulier en ce qui concerne la partie Aide aux personnes handicapées, en collaboration avec Inclusion Canada, pour s'assurer que son langage et son contenu sont conformes aux normes actuelles en matière d'inclusion et d'accessibilité.

De plus, Porter a pris les mesures supplémentaires suivantes relatives à la définition et à l'élimination des obstacles à l'accessibilité :

- En octobre 2023, Porter a lancé un bulletin mensuel sur l'accessibilité numérique qui se veut une ressource pour les membres de son équipe des TI et présente de l'information sur les initiatives relatives à l'accessibilité en cours chez Porter, les ressources de formation disponibles et les occasions d'apprentissage en matière d'accessibilité offertes, ainsi que des nouvelles sur les évolutions de l'accessibilité dans l'industrie aérienne.

- En réponse aux commentaires de passagers concernant les obstacles rencontrés alors qu'ils souhaitaient voyager à bord de vols Porter avec fauteuil roulant électrique, Porter : a procédé à des modifications de son contenu en ligne connexe afin d'améliorer sa clarté pour les passagers qui souhaitent voyager avec ce type de dispositifs d'aide à la mobilité et, dans le même temps, améliore la rédaction des scénarios et les procédures de collecte de renseignements utilisés par les membres de son service client responsables de l'aide aux personnes ayant un handicap (comme on le décrit aussi plus bas dans la partie « Communications, autres que les TIC »).

III. Communications, autres que les TIC

En ce qui concerne les mesures à prendre énoncées dans le plan d'accessibilité de 2023, Porter a reçu des commentaires de passagers, notamment des commentaires émanant directement de passagers concernés et d'autres fournis dans le cadre de discussions volontaires avec l'Office des transports du Canada, relatifs aux obstacles avérés ou potentiels rencontrés au cours de voyages. Ces commentaires ont donné lieu aux étapes suivantes :

- En plus d'apporter des clarifications à son contenu en ligne relatif au transport de dispositifs de mobilité à alimentation électrique, Porter a procédé à des modifications des processus de collecte de renseignements utilisés par les membres de son service client responsables de l'aide aux personnes ayant un handicap voyageant avec des dispositifs de ce type pour s'assurer que les passagers sont au fait des exigences en vigueur, notamment, sans s'y limiter, la nécessité pour les passagers de fournir des renseignements sur les

modalités de débranchement ou de retrait de la batterie, le cas échéant (comme on l'indique aussi dans la partie « TIC »).

- En réponse aux commentaires de passagers concernant les obstacles rencontrés alors qu'ils souhaitaient voyager à bord de vols Porter avec fauteuil roulant électrique, Porter :

a entrepris des modifications de son contenu en ligne connexe afin d'améliorer la clarté pour les passagers qui souhaitent voyager avec des dispositifs d'aide à la mobilité de ce type et, dans le même temps, améliore la rédaction des scénarios et les procédures de collecte de renseignements utilisés par les membres de son service client responsables de l'aide aux personnes ayant un handicap (comme on l'indique aussi plus haut dans la partie « TIC »).

- Dans une situation en particulier, dans le cadre de discussions animées par l'Office des transports du Canada, Porter a aidé une passagère souffrant d'une allergie extrêmement intense aux animaux de compagnie à communiquer dans un délai particulièrement court pour s'assurer qu'elle ne devrait pas voyager à bord d'un vol sur lequel des animaux de compagnie seraient présents. La compagnie a également veillé à ce qu'elle puisse modifier sa réservation au besoin, rapidement et sans frais pour elle.

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

Porter n'a reçu aucun commentaire de la part des passagers et n'a relevé aucun obstacle lié à ses procédures d'approvisionnement depuis la publication de son plan d'accessibilité de 2023.

V. Conception et livraison de biens et services

Comme on l'a mentionné plus haut dans les parties II et III, Porter a entrepris des améliorations de ses procédures et de son contenu d'information et de communication concernant le transport de dispositifs de mobilité alimentés par batterie, mais n'a reçu aucune rétroaction sur les obstacles importants liés à la conception et à la livraison de biens et de services ni n'a relevé d'autres obstacles importants liés à la conception et à la livraison de biens et la prestation de services depuis la publication du plan d'accessibilité de 2023.

VI. Transport

Porter n'a reçu aucune rétroaction sur les obstacles importants liés au transport (comme le prévoit le *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles* [REPRTA]) et n'a pas relevé d'autres obstacles importants liés au transport depuis la publication du plan d'accessibilité de 2023.

VII. Environnement bâti

Porter n'a reçu aucune rétroaction et n'a pas relevé d'obstacles importants liés aux environnements bâtis (c.-à-d. les aéronefs) depuis la publication du plan d'accessibilité de 2023.

VIII. Dispositions des règlements sur l'accessibilité de l'OTC

Porter continue de se conformer aux dispositions du RTAPH applicables aux « grands transporteurs aériens » (bien que PACL ne soit pas un « grand transporteur aérien » au sens du RTAPH) depuis la publication de son plan d'accessibilité de 2023.

IX. Renseignements sur la rétroaction

Dans son plan d'accessibilité de 2023, Porter énonce divers moyens de communication permettant de formuler des commentaires sur son plan d'accessibilité. Ces méthodes sont présentées à nouveau plus haut dans la partie « Généralités », ainsi que dans le plan d'accessibilité de Porter.

Depuis la publication de son plan d'accessibilité de 2023, Porter a reçu des commentaires par courriel, dans le cadre de discussions directes avec des passagers (en personne et au téléphone), ainsi que lors de discussions animées par l'Office des transports du Canada.

Comme on l'indique dans les parties pertinentes du présent rapport d'étape, Porter a reçu des commentaires sur certaines questions, notamment les suivantes :

- Prestation de services relatifs au transport de fauteuils roulants électriques à batterie, notamment les communications et la prestation de services à l'aéroport.
- Rapidité de l'aide (généralement dans le cadre de services pour les fauteuils roulants, ou bien pour l'embarquement ou le débarquement d'un aéronef).
- Facilitation de la prestation de services aux passagers souffrant d'allergies aiguës aux animaux de compagnie.

X. Consultations

Depuis la publication de son plan d'accessibilité de 2023, Porter a continué ses consultations auprès d'organismes représentant des personnes handicapées, ainsi que l'intégration de leur rétroaction dans ses procédures et plans d'action en vertu du plan. Plus particulièrement :

- Porter renouvelé son engagement avec Fable Tech Labs concernant la mise à sa disposition de commentaires sur la conception des caractéristiques d'accessibilité – y compris l'accessibilité globale du contenu et des fonctions – de son site Web www.flyporter.com, de ses guichets en libre-service et de ses applications mobiles. De plus, Fable a procédé à des essais de son site Web et son application mobile effectués par des personnes ayant divers types de handicaps.
- Porter a consulté Inclusion Canada, notamment avec la mise à jour du contenu écrit de son site Web de façon à ce qu'il soit conforme aux normes actuelles en matière d'inclusivité et d'accessibilité, en tenant compte des commentaires et de la rétroaction

d'Inclusion Canada.

- De nombreux passagers handicapés ont transmis leurs commentaires à Porter dans le cadre de discussions volontaires organisées par l'Office des transports du Canada avec ces passagers.

- Porter a embauché une personne ayant une déficience motrice au poste de superviseur de son centre d'appels. La même personne dirige aussi le bureau responsable des personnes handicapées de Porter et qui fournit continuellement une rétroaction importante concernant la fourniture par Porter d'informations et de services à ses passagers handicapés.