



# Rapport d'étape sur l'accessibilité

## Juin 2025



## Objet : Rapport d'étape 2025 sur l'accessibilité

---

Nolinor Aviation s'engage résolument à favoriser un environnement accessible et inclusif pour tous les passagers et employés, conformément à la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) et au Règlement sur le transport accessible aux personnes handicapées (RTPH). Ci-dessous, nous détaillons nos progrès et nos efforts continus dans divers domaines, comme l'exigent les règlements.

### Renseignements généraux

Poste et nom de la personne désignée pour recevoir la rétroaction au nom de Nolinor:

- Yves Bergeron, Vice-Président aux Opérations

Moyens par lesquels le public peut fournir de la rétroaction :

- En personne aux bureaux de Nolinor Aviation situés au 11600 Louis-Bisson, Mirabel, Canada J7N1G9
- Par courriel au [accessibilite\\_accessibility@nolinor.com](mailto:accessibilite_accessibility@nolinor.com)
- Par téléphone au 450-476-0018 ext.226 /1-888-505-7025 ext.226
- Par la poste au : Plan d'accessibilité, Nolinor Aviation, 11600 Louis-Bisson, Mirabel, Canada, J7N1G9

Le public peut demander le plan sur l'accessibilité ou la description du processus de rétroaction ou le rapport d'étape sur un autre support en communiquant avec la personne ci-haut mentionnée. Nolinor s'engage à fournir un format alternatif 15 jours suivant la demande et 45 jours si la demande est pour une version en braille.

Nolinor Aviation peut également recevoir la rétroaction sur les plateformes de médias sociaux via Facebook, Twitter, Instagram ou autre et s'engage à faire un accusé-réception de toute demande faite via ces plateformes. Autrement, un accusé-réception sera fourni de la même manière que la demande de rétroaction a été reçue.

Nolinor Aviation accepte et prendra compte également de toute rétroaction anonyme faite en lien avec l'accessibilité.

Dans le cadre de notre engagement global en faveur de l'accessibilité, Nolinor Aviation continue de mettre en œuvre et de peaufiner nos stratégies et politiques pour assurer la conformité avec la LCA et le RTPH. Nous nous concentrerons sur le développement d'une culture inclusive et d'une efficacité opérationnelle qui respecte les besoins de toutes les personnes.

### Technologies de l'information et de la communication (TIC)

Nos mises à jour des TIC sont sur la bonne voie pour garantir que toutes nos plateformes numériques respectent les normes des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 AA. Cela inclut une refonte complète de notre site web et de nos systèmes internes pour améliorer l'utilisabilité pour les personnes handicapées. La date prévue pour la mise à jour du site web est le 1<sup>er</sup> juin 2026.

## Communication, autre que TIC

Nous avons amélioré nos méthodes de communication non numériques pour garantir que tous les passagers reçoivent des informations claires et accessibles. Cela comprend la formation de notre personnel pour utiliser un langage simple et pour fournir des informations de manière lente et claire, à la fois en personne et via nos annonces préenregistrées disponibles dans les deux langues officielles.

## Acquisition de biens, de services et d'installations

Nolinor Aviation a intégré des critères d'accessibilité dans nos processus d'acquisition. Cela garantit que tous les nouveaux biens, services et installations sont évalués pour leur capacité à répondre aux besoins des personnes handicapées, réduisant ainsi les obstacles et améliorant l'accessibilité.

## Conception et prestation de programmes et de services

Tous nos agents de service aux passagers et agents de bord reçoivent une formation continue axée sur le transport accessible. Cela garantit que tous les passagers, y compris ceux ayant des handicaps, peuvent accéder et bénéficier de nos services. Nous révisons également nos procédures de service pour améliorer l'assistance personnalisée.

## Transport

Nous avons réalisé d'importantes améliorations dans l'accessibilité de nos services de transport, en particulier à l'aéroport de Mirabel, où nous avons amélioré les installations et l'équipement. Pour d'autres emplacements, nous coordonnons avec les prestataires de services pour garantir que les normes d'accessibilité sont respectées.

## Environnement bâti

Dans notre hub principal et d'autres installations, nous avons reconfiguré les agencements pour garantir l'accessibilité, y compris des salles d'attente et des comptoirs de service plus accessibles. Les rénovations futures et les nouvelles constructions continueront de répondre à des normes d'accessibilité strictes.

## Dispositions des règlements sur l'accessibilité de l'OTC

Nolinor Aviation respecte strictement le RTPH, garantissant que toutes les pratiques opérationnelles et la formation du personnel sont conformes à ces exigences réglementaires. Nous nous engageons à maintenir les normes les plus élevées d'accessibilité dans tous les aspects du transport aérien.

## Informations sur les retours

Nous encourageons les retours via plusieurs canaux, incluant en personne, par e-mail, téléphone et courrier. Tous les retours sont utilisés pour améliorer continuellement nos services et aborder toute question liée à l'accessibilité.

## Consultations

En janvier 2024, nous avons mené une enquête complète impliquant nos 285 employés, y compris ceux ayant des handicaps, afin de recueillir des avis sur nos services d'accessibilité. Les retours obtenus ont été essentiels pour orienter nos initiatives actuelles et nos plans futurs.

Aucune consultation additionnelle n'a été réalisée en 2025, puisque nous n'avons pas transporté de passagers en situation de handicap au cours de cette période, ce qui ne nous a pas permis de les consulter directement.

Dans une perspective d'amélioration continue, nous prévoyons, pour les consultations futures, de solliciter des organismes et des regroupements représentant les personnes handicapées afin d'obtenir leur avis sur les mesures d'accessibilité en place et d'identifier des pistes d'amélioration.

Ce rapport d'avancement reflète notre engagement constant envers l'accessibilité et notre volonté d'offrir une expérience inclusive et sans obstacle à l'ensemble de nos clients. Nous demeurons ouverts à toute suggestion de la part de nos passagers et de nos employés.

Pour plus d'informations ou pour fournir vos retours, veuillez contacter :

Email : [accessibilite\\_accessibility@nolinor.com](mailto:accessibilite_accessibility@nolinor.com)

Téléphone : +1-450-476-0018 ext.226

Courrier : Plan d'Accessibilité, Nolinor Aviation, 11600 Louis-Bisson, Mirabel, Canada,  
J7N1G9