



Rapport d'étape 2026



Date d'émission : 14 août 2026

Bureau d'émission : 6575 chemin de la savane, St-Hubert (QC) J3Y 8Y9

Par : Joanie Turcotte Beaudoin, Cheffe d'escale et procédures

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	3
<i>Références réglementaires.....</i>	<i>3</i>
Politiques générales en matière d'accessibilité.....	5
<i>Énoncé de politique</i>	<i>5</i>
<i>Principe d'équité et d'inclusion.....</i>	<i>5</i>
<i>À propos du REPRTA</i>	<i>6</i>
<i>Règlement sur la planification et la communication des transports accessibles (REPRTA).....</i>	<i>6</i>
État d'avancement – tableau des tâches	7
<i>Les technologies de l'information et des communications (TIC)</i>	<i>7</i>
<i>Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications</i>	<i>8</i>
<i>Conception et prestation de programmes et de services.....</i>	<i>10</i>
<i>Acquisition de biens, de services et d'installations;.....</i>	<i>11</i>
<i>Transport</i>	<i>12</i>
<i>Environnement bâti</i>	<i>13</i>

Introduction

Le présent rapport d'étape sur le plan d'accessibilité a été élaboré par PASCAN AVIATION.

Comme l'indique le Plan d'accessibilité de PASCAN AVIATION le 30 juin 2025, PASCAN s'est engagé à se conformer aux exigences du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (« RTAPH » ou la « Loi ») applicables aux petits transporteurs aériens. PASCAN AVIATION est convaincue que ses politiques et procédures en matière d'accessibilité respectent les exigences réglementaires applicables. Le présent rapport d'étape fait état des efforts continus de PASCAN pour intégrer les commentaires des passagers et d'autres conseillers aux pratiques évolutives afin d'améliorer sa prestation de services aux personnes handicapées.

Ce plan s'applique à l'ensemble des activités de PASCAN AVIATION, y compris les services aériens réguliers et affrétés, les opérations dans les aéroports desservis ainsi que les interactions avec les passagers à toutes les étapes de leur parcours. Il s'adresse à l'ensemble du personnel et partenaires de la compagnie, incluant les contractuels et fournisseurs de services au sol.

Références réglementaires

Ce rapport ainsi que notre plan se fonde principalement sur les exigences du **Règlement sur l'accessibilité des transports** (DORS/2019-244), en vigueur depuis le 25 juin 2020. Il est aussi aligné avec la **Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA)** et les lignes directrices publiées par l'OTC. PASCAN Aviation s'engage à respecter toutes les lois et normes applicables, et à mettre à jour ce plan sur une base régulière ou lors de changements significatifs dans ses opérations.

Processus de rétroaction

Vos rétroactions sont importantes pour nous. Si vous rencontrez un obstacle, qu'il soit physique, psychologique, architectural, technologique ou comportemental, à l'accessibilité et que vous souhaitez contribuer à améliorer et à faire progresser nos services accessibles, veuillez nous contacter en utilisant l'une des méthodes ci-dessous :

Par la poste :

PASCAN AVIATION
a/s du responsable de l'accessibilité (Joanie Turcotte Beaudoin)
6575 chemin de la savane,
Saint-Hubert (QC) J3Y 8Y9

Par courriel :

jtbeaudoin@pascan.com

Par téléphone :

Joanie Turcotte Beaudoin
Téléphone : (450)443-0500 poste 2224

Site Web:

Formulaire accessible sur demande pour le moment, il sera disponible sous peu via notre site web.

Il existe également une option pour envoyer de manière anonyme. Si vous choisissez de sélectionner l'anonymat, nous ne serons pas en mesure de répondre à votre question.

Réponse aux commentaires

PASCAN AVIATION répondra aux commentaires non anonymes dans le format de communication pour lequel les commentaires ont été reçus. Par exemple, un courriel pour un courriel, un appel téléphonique pour un appel téléphonique etc.

À l'heure actuelle, la seule façon de recevoir des commentaires anonymes est par téléphone au numéro indiqué ci-dessous :

Joanie Turcotte Beaudoin
Téléphone : (450)443-0500 poste 2224.

Politiques générales en matière d'accessibilité

Énoncé de politique

PASCAN AVIATION s'engage à offrir un environnement de transport accessible, sécuritaire et respectueux pour toutes les personnes incluant les personnes handicapées.

L'accessibilité est intégrée dans nos pratiques opérationnelles et constitue un pilier essentiel de notre culture d'entreprise. Nous reconnaissons notre responsabilité d'éliminer les obstacles et de prévenir toute forme de discrimination à l'égard des personnes handicapées.

Principe d'équité et d'inclusion

Nos politiques s'appuient sur les principes suivants :

1. Toutes les personnes doivent être traitées avec dignité, quel que soit leur handicap.
2. Toutes les personnes, peu importe leur handicap doivent avoir la même chance d'avoir la vie qu'elles désirent avoir.
3. Toutes les personnes doivent avoir un accès sans obstacle à une participation pleine et égale à la société, quel que soit leur handicap.
4. Toutes les personnes doivent avoir des options significatives et être libres de faire leurs propres choix, avec du soutien, si elles le souhaitent, quel que soit leur handicap.
5. Les lois, les politiques, les programmes, les services et les structures doivent tenir compte des handicaps des personnes, des différentes façons dont elles interagissent avec leur environnement et des formes multiples et croisées de marginalisation et de discrimination auxquelles sont confrontées les personnes.
6. Les personnes handicapées doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures.
7. L'élaboration et la révision des normes d'accessibilité et la prise de règlements doivent se faire dans le but d'atteindre le plus haut niveau d'accessibilité pour les personnes handicapées.

À propos du REPTA

Le Règlement sur la planification et l'établissement de rapports sur les transports accessibles (REPTA), créé en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA), est entré en vigueur le 13 décembre 2021.

Règlement sur la planification et la communication des transports accessibles (REPTA)

Le REPTA exige que PASCAN AVIATION, en tant que fournisseur de services de transport (FST), ait des exigences relatives aux processus de planification, de production de rapports et de rétroaction afin de cerner et d'éliminer les obstacles et d'en prévenir de nouveaux.

Le REPTA exige que PASCAN AVIATION publie et tienne à jour un plan d'accessibilité décrivant les politiques, les programmes, les pratiques et les services en place de l'organisation.

Cela comprend des considérations pour:

1. Les technologies de l'information et des communications;
2. Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications;
3. L'acquisition de biens, de services et d'installations;
4. La conception et la prestation de programmes et de services;
5. Le transport;
6. L'environnement bâti.

PASCAN AVIATION met à jour son plan d'accessibilité tous les trois ans, avec des rapports d'étape annuels publiés au plus tard le 1er juin de chaque année. L'OTC et le commissaire à l'accessibilité doivent être informés de la publication des mises à jour et des rapports d'étape dans les 48 heures suivant sa publication.

Toute modification doit être soumise dans les 48 heures au OTC.REPTA-ATPRR.CTA@otc-cta.gc.ca de l'OTC et au commissaire à l'accessibilité par l'intermédiaire du portail en ligne <https://accessibility-portal.chrc-ccdp.ca/>.

État d'avancement – tableau des tâches

Les technologies de l'information et des communications (TIC)

Obstacles observés	Mesure(s)	Indicateur de performance	Service concerné	Échéance
Absence d'un onglet « Accessibilité » qui informe les voyageurs des services offerts et des installations accessibles aux personnes handicapées sur le site web;	1. Évaluation des besoins de notre site web; 2. Consultation de personnes handicapées afin de valider le contenu d'un onglet « Accessibilité »; Mise à jour de notre site web dont l'ajout d'un onglet « Accessibilité » qui présente les informations des différentes procédures et services pour les personnes handicapées.	Mise en ligne d'un onglet « Accessibilité » sur notre site web.	Service passager	Complété 21 août 2026
Absence de l'application des normes WGAG 2.0 sur notre site web;	1. Évaluation des besoins de notre site web; 2. Mise à jour notre site web afin de répondre aux normes WGAG 2.0.	Mise en ligne d'un site web respectant les normes WGAG 2.0.	Service passager	À déterminer
Manque de connaissance des services offerts aux personnes handicapées par le personnel d'accueil;	Formation pour le personnel actuel et futur concernant l'accueil des personnes handicapées.	L'ensemble des employés détiennent une attestation de formation valide d'un organisme reconnu pour l'accueil des personnes handicapées.	Service passager	En cours
Absence d'un canal de communication pour informer le personnel d'une nouvelle procédure en matière d'accessibilité;	Mise en place d'un moyen de communication qui permettra à l'ensemble de l'organisation de connaître les informations en matière d'accessibilité chez PASCAN AVIATION.	Canal de communication qui unit l'ensemble du personnel.	Service passager et gestionnaire des services au sol	Complété 21 janvier 2026

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

Obstacles observés	Mesure(s)	Indicateur de performance	Service concerné	Échéance
Inconfort à communiquer et demander des informations vues comme délicates auprès des voyageurs handicapés;	1. Formation pour l'accueil du personnel actuel et le futur personnel en contact avec le public concernant l'accueil et le service aux personnes handicapées.	L'ensemble des employés détiennent une attestation de formation valide d'un organisme reconnu pour l'accueil des personnes handicapées.	Service passager, réservations, agent de rampe et agent de bord	En cours
Manque de connaissance sur les installations accessibles par le personnel;	1. Évaluation des installations; 2. Rédaction d'un document de références d'information pour l'accueil de personnes handicapées.	Document de références publié et remis au personnel de notre organisation.	Gestionnaire des bâtiments	En attente
Manque de connaissance des services offerts aux personnes handicapées;	1. Formation pour le personnel actuel et le futur personnel en contact avec le public sur l'accueil et le service aux personnes handicapées.	L'ensemble des employés détiennent une attestation de formation valide d'un organisme reconnu pour l'accueil des personnes handicapées.	Service passager, réservations, agent de rampe et agent de bord	En cours
Absence de formation dès l'embauche qui vise à outiller le personnel à l'accueil aux personnes handicapées;	1. Intégration d'une formation pour l'accueil des personnes handicapées lors de l'embauche de nouveaux employés.	L'ensemble des employés détiennent une attestation de formation valide d'un organisme reconnu pour l'accueil des personnes handicapées.	Service passager, réservations, agent de rampe et agent de bord	En cours

Absence de procédures claires pour l'accueil des personnes handicapées;	1. Évaluation du parcours du voyageur en situation de handicap; 2. Consultation de personnes handicapées pour identifier les obstacles; 3. Rédaction de la procédure pour l'accueil de personnes handicapées selon leur besoin.	Les procédures de l'accueil des personnes handicapées sont publiées et remises au personnel de notre organisation.	Service passager	En cours, suite aux formations
---	---	--	------------------	--------------------------------

Conception et prestation de programmes et de services

Obstacles observés	Mesure(s)	Indicateur de performance	Service concerné	Échéance
Absence de politique d'emploi des personnes handicapées;	1. Formation concernant l'embauche des personnes handicapées auprès des gestionnaires; 2. Élaboration d'une politique favorisant l'embauche de personnes handicapées.	Publication d'une politique d'embauche pour personnes handicapées et mise en application.	Ressources humaines	À déterminer
Mise à jour requise des procédures des gestions d'urgences incluant des personnes handicapées;	1. Évaluation des procédures actuelles des mesures d'urgences; 2. Consultation auprès d'un organisme spécialisé à l'accueil des personnes handicapées; 3. Création d'un comité consultatif de personnes handicapées pour contribuer à l'amélioration des prestations de services de PASCAN AVIATION; 4. Mise à jour des procédures d'urgences.	La mise à jour des procédures d'urgence est publiée et remise au personnel de notre organisation.	Ressources humaines	À déterminer
Méconnaissance des techniques de transferts et d'accompagnement auprès des personnes handicapées;	1. Formation concernant les techniques de transferts et d'accompagnement auprès du personnel.	L'ensemble des employés qui interagissent avec les passagers dans le cadre de ses fonctions détiennent une attestation de formation valide d'un organisme reconnu pour les techniques de transferts et d'accompagnement auprès des personnes handicapées.	Service passager, agent de bord et service au sol	En cours

Acquisition de biens, de services et d'installations;

Obstacles observés	Mesure(s)	Indicateur de performance	Service concerné	Échéance
Absence d'une planche de transfert;	1. Achat d'une planche de transfert.	Acquisition d'une planche de transfert.	Service passager	Complété 1er août 2026
Absence de connaissance pour le transport sécuritaire des aides à la mobilité;	1. Formation pour le personnel sur la manipulation des aides à la mobilité dès l'embauche et mise à jour.	L'ensemble des employés qui manipulent les bagages détiennent une attestation de formation valide d'un organisme reconnu.	Service passager et service au sol	Novembre 2026
Mise à jour requise des procédures d'urgences incluant des personnes handicapées;	1. Évaluation des procédures actuelles des mesures d'urgences; 2. Consultation auprès d'un organisme spécialisé à l'accueil des personnes handicapées; 3. Mise à jour des procédures d'urgences.	La mise à jour des procédures d'urgence est publiée et remise au personnel de notre organisation.	Ressources humaines	À déterminer
Contrainte technique des aéronefs (espace des aéronefs de petite taille);	1. Certification des aéronefs; 2. Rédaction d'une procédure pour informer le voyageur des contraintes possibles à l'embarquement et/ou le transport de l'aide à la mobilité.	Publication et remise de la procédure au personnel.	Département des opérations et ressources humaines	À déterminer

Transport

La flotte de PASCAN AVIATION comprend principalement des avions de type **SAAB 340B**, adaptés pour les courts et moyens courriers. Ces appareils opèrent à partir de petits aéroports régionaux, souvent dans des infrastructures limitées. Des mesures spécifiques d'accessibilité sont évaluées pour chaque point de service.

Obstacle observé	Mesure	Indicateur de performance	Service concerné	Échéance
Contrainte technique des aéronefs (espace des aéronefs de petite taille);	Mise en place d'une procédure pour informer le voyageur des contraintes possibles pour l'embarquement et/ou le transport de l'aide à la mobilité.	Publication et remise des procédures au personnel.	Département des opérations et ressources humaines	À déterminer

Environnement bâti

Bien que PASCAN AVIATION est locataire de ses espaces, nous sommes conscients et soucieux de que l'environnement joue un rôle dans l'expérience client de nos voyageurs en situation d'handicap.

Les infrastructures utilisées sont celles des aéroports desservis, qui peuvent varier en termes d'accessibilité. PASCAN collabore activement avec les exploitants d'aéroports pour assurer la coordination de l'assistance aux passagers handicapés.

Obstacles observés	Mesure(s)	Indicateur de performance	Service concerné	Échéance
Utilisation des rampes d'embarquement pouvant être dangereuse dans certaines conditions météorologiques (neige, glace et pluie);	1. Certification des rampes d'embarquements; 2. Rapport de recommandation; 3. Application des recommandations.	Obtention de la certification d'un établissement accessible remise par une organisation reconnue.	Gestionnaire des services au sol	En cours
Méconnaissance des techniques d'accompagnement des personnes handicapées lors de l'utilisation des rampes d'embarquement pouvant être dangereuse dans certaines conditions météorologiques (neige, glace et pluie);	1. Formation des techniques de transferts et d'accompagnement auprès du personnel; 2. Offrir un service d'accompagnement sécuritaire pour les personnes qui pourraient nécessiter une assistance.	L'ensemble des employés qui interagissent avec les passagers dans le cadre de ses fonctions détiennent une attestation de formation valide d'un organisme reconnu pour des techniques de transferts et d'accompagnement auprès des personnes handicapées.	Service passager, réservations, service au sol et agent de bord.	En cours
Porte d'entrée non automatisée;	1. Automatiser la porte d'entrée grâce à un mécanisme.	Présence d'une porte d'entrée automatisée.	Gestionnaire des bâtiments	Complété 15 Juin 2026

Absence d'une aire de soulagement pour les chiens d'assistance;	1. Aménagement une aire de soulagement pour les chiens d'assistance.	Présence d'une aire de soulagement accessible.	Gestionnaire des bâtiments	Complété 15 juin 2026
Nombre insuffisant de stationnements pour personnes handicapées (2 stationnements);	1. Ajout de stationnements pour personnes handicapées respectant les normes.	Présence d'espaces suffisants de stationnements pour personnes handicapées.	Gestionnaire des bâtiments	Complété 15 juin 2026
Manque de signalisation qui rend la circulation du voyageur difficile dans notre établissement;	1. Certification des lieux; 2. Rapport de recommandation par une organisation qualifiée afin de répondre aux différents enjeux de mobilité et de signalisation de notre établissement; 3. Application des recommandations.	Obtention de la certification d'un établissement accessible remise par une organisation reconnue.	Gestionnaire des bâtiments	En attente



Progress Report 2026



Issue Date: August 14, 2026

Issuing Office: 6575 chemin de la savane, St-Hubert (QC) J3Y 8Y9

Prepared by: Joanie Turcotte Beaudoin, Station & Procedures Manager

TABLE OF CONTENTS

Introduction	3
<i>Regulatory references.....</i>	<i>3</i>
General accessibility policies.....	5
<i>Policy Statement</i>	<i>5</i>
<i>Principle of Equity and Inclusion.....</i>	<i>5</i>
<i>About the ATPPR</i>	<i>6</i>
<i>Accessible Transportation Planning and Reporting Regulations (ATPPR).....</i>	<i>6</i>
Progress Update – Task Table	7
<i>Information and Communications Technologies (ICT)</i>	<i>7</i>
<i>Communications (excluding Information and Communications Technologies (ICT))</i>	<i>8</i>
<i>Design and Delivery of Programs and Services.....</i>	<i>10</i>
<i>Procurement of Goods, Services, and Facilities;.....</i>	<i>11</i>
<i>Transportation</i>	<i>12</i>
<i>Built Environment</i>	<i>13</i>

Introduction

This accessibility plan progress report was prepared by PASCAN AVIATION.

As stated in PASCAN AVIATION's Accessibility Plan dated June 30, 2025, PASCAN committed to meeting the requirements of the Accessible Transportation for Persons with Disabilities Regulations ("ATPDR" or the "Regulations") that apply to small air carriers. PASCAN AVIATION is confident that its accessibility policies and procedures meet all applicable regulatory requirements. This progress report outlines PASCAN's ongoing efforts to incorporate feedback from passengers and other advisors into evolving practices, with the goal of improving the services it provides to persons with disabilities.

This plan applies to all PASCAN AVIATION activities, including scheduled and charter air services, operations at the airports it serves, and interactions with passengers at every stage of their journey. It is intended for all company staff and partners, including contractors and ground service providers.

Regulatory References

This progress report, along with our plan, is based primarily on the requirements of the **Accessible Transportation Regulations** (SOR/2019-244), in effect since June 25, 2020. It also aligns with the **Accessible Canada Act (ACA)** and the guidance published by the CTA. PASCAN Aviation is committed to complying with all applicable laws and standards, and to updating this plan on a regular basis or whenever there are significant changes to its operations.

Feedback Process

Your feedback matters to us. If you encounter an accessibility barrier—whether physical, psychological, architectural, technological, or behavioral—and you’d like to help us improve and advance our accessible services, please contact us using one of the methods below:

By mail:

PASCAN AVIATION
Attn: Accessibility Officer (Joanie Turcotte Beaudoin)
6575 Savanna Road,
Saint-Hubert, QC J3Y 8Y9

By email:

jtbeaudoin@pascan.com

By phone:

Joanie Turcotte Beaudoin
Phone: (450) 443-0500 ext. 2224

Website:

An accessible form is available upon request for now; it will be available soon on our website.

You can also submit feedback anonymously. If you choose to remain anonymous, we won’t be able to respond to your question.

Response to Feedback

PASCAN AVIATION will respond to non-anonymous feedback using the same communication method in which it was received—for example, email for email, phone call for phone call, etc.

At this time, the only way to provide anonymous feedback is by phone at the number below:

Joanie Turcotte Beaudoin
Phone: (450) 443-0500 ext. 2224.

General Accessibility Policies

Policy Statement

PASCAN AVIATION is committed to providing an accessible, safe, and respectful transportation environment for everyone, including people with disabilities.

Accessibility is built into our day-to-day operations and is a core part of our company culture. We recognize our responsibility to remove barriers and to prevent any form of discrimination against people with disabilities.

Equity and Inclusion Principle

Our policies are grounded in the following principles:

1. Everyone must be treated with dignity, regardless of disability.
2. Everyone, no matter their disability, should have the same opportunity to live the life they want.
3. Everyone must have barrier-free access to full and equal participation in society, regardless of disability.
4. Everyone should have meaningful options and be free to make their own choices—with support, if they choose—regardless of disability.
5. Laws, policies, programs, services, and structures must take into account people's disabilities, the different ways they interact with their environment, and the multiple, intersecting forms of marginalization and discrimination people face.
6. People with disabilities must be involved in developing and designing laws, policies, programs, services, and structures.
7. Creating and reviewing accessibility standards, and adopting regulations, must be done with the goal of achieving the highest level of accessibility for people with disabilities.

About the ATPRR

The Accessible Transportation Planning and Reporting Regulations (ATPRR), established under the Accessible Canada Act (ACA), came into force on December 13, 2021.

Accessible Transportation Planning and Reporting Regulations (ATPRR)

The ATPRR requires PASCAN AVIATION, as a transportation service provider (TSP), to have planning, reporting, and feedback processes in place to identify and remove barriers—and prevent new ones.

The ATPRR also requires PASCAN AVIATION to publish and keep up to date an accessibility plan describing the organization's policies, programs, practices, and services.

This includes considerations for:

1. Information and communication technologies;
2. Communications, other than information and communication technologies;
3. Procuring goods, services, and facilities;
4. Program and service design and delivery;
5. Transportation;
6. The built environment.

PASCAN AVIATION updates its accessibility plan every three years, with annual progress reports published no later than June 1 each year. The CTA and the Accessibility Commissioner must be notified of the publication of updates and progress reports within 48 hours of publication.

Any changes must be submitted within 48 hours to the CTA at OTC.REPRTA-ATPRR.CTA@otc-cta.gc.ca and to the Accessibility Commissioner through the online portal at <https://accessibility-portal.chrc-ccdp.ca/>.

Status Update – Task Table

Information and Communications Technologies (ICT)

Observed Barriers	Action(s)	Performance Indicator	Responsible Department	Due Date
No “Accessibility” tab to inform travelers about available services and accessible facilities for people with disabilities on the website;	1. Assessment of our website needs; 2. Consultation with people with disabilities to validate the content of an “Accessibility” tab; Update our website, including adding an “Accessibility” tab that presents information on the various procedures and services for people with disabilities.	Publish an “Accessibility » tab on our website.	Passenger Services	Completed August 21, 2026
Lack of implementation of WCAG 2.0 standards on our website;	1. Assess our website’s needs; 2. Update our website to meet WCAG 2.0 standards.	Launch a website that complies with WCAG 2.0.	Passenger Services	To be determined
Front-line staff lack awareness of the services available to passengers with disabilities;	Training for current and future staff on welcoming and assisting passengers with disabilities.	All employees hold a valid training certificate from a recognized organization for assisting travelers with disabilities.	Passenger Services	In progress
No dedicated communication channel to notify staff of a new accessibility-related procedure;	Implementing a communication method that will enable the entire organization to access information related to accessibility at PASCAN AVIATION.	A communication channel that connects all staff.	Passenger Services and Ground Services Manager	Completed January 21, 2026

Communications (excluding information and communications technology)

Observed barriers	Measure(s)	Performance indicator	Department(s) concerned	Due date
Discomfort communicating with and requesting information considered sensitive from travelers with disabilities;	1. Training for current staff—and future public-facing staff—on welcome and customer service for people with disabilities.	All employees hold a certificate of valid training from a recognized organization for serving people with disabilities.	Passenger Services, Reservations, Ramp Agent, and Flight Attendant	In progress
Lack of awareness of the facilities available to staff;	1. Facility assessment; 2. Drafting a reference information document for welcoming travelers with disabilities.	Reference document published and distributed to staff across our organization.	Facilities Manager	Pending
Lack of awareness of services available to people with disabilities;	1. Training for current staff and future staff who interact with the public on welcoming and serving people with disabilities.	All employees hold a certificate of valid training from a recognized organization for serving people with disabilities.	Passenger Services, Reservations, Ramp Agent, and Flight Attendant	In progress
Lack of training at the time of hire, intended to equip staff to welcome and assist people with disabilities;	1. Add a training module on welcoming people with disabilities during the onboarding of new employees.	All employees hold a certificate of valid training from a recognized organization for serving people with disabilities.	Passenger services, reservations, ramp agent and flight attendant	In progress

Lack of procedures that clearly outline how to welcome people with disabilities;	1. Assessing the travel journey for passengers with disabilities; 2. Consulting people with disabilities to identify barriers; 3. Drafting the procedure for welcoming and assisting people with disabilities based on their needs.	Our procedures for welcoming passengers with disabilities are published and distributed to our staff.	Passenger Services	In progress, following the training sessions
---	--	--	---------------------------	---

Program and Service Design and Delivery

Barriers Identified	Measure(s)	Performance Indicator	Department Impacted	Deadline
No policy in place for employing people with disabilities;	1. Training for managers on hiring people with disabilities; 2. Developing a policy that supports the hiring of people with disabilities.	Publish and implement a hiring policy for people with disabilities.	Human Resources	To be determined
Emergency management procedures require emergency management procedures including people with disabilities;	1. Review of current procedures for emergency measures; 2. Consultation with an organization specializing in welcoming people with disabilities; 3. Establishing an advisory committee of people with disabilities to help improve PASCAN AVIATION's service delivery ; 4. Update to emergency procedures.	The updated procedures emergency procedures is published and distributed to our organization's staff.	Human Resources	To be determined
Lack of familiarity with transfer and mobility-assistance techniques for people with disabilities;	1. Training on transfer and mobility-assistance techniques for staff.	All employees who interact with passengers as part of their duties hold a certificate of valid training from an organization recognized for transfer and mobility-assistance techniques for people with disabilities.	Passenger Services, flight attendant, and ground services	In progress

Procurement of goods, services, and facilities;

Observed barriers	Action(s)	Performance indicator	Responsible service	Due date
No transfer board available;	1. Purchase a transfer board.	Procure a transfer board.	Passenger Services	Completed August 1, 2026
Lack of know-how for the safe handling of mobility aids;	1. Staff training on handling mobility aids starting at hire and ongoing refresher training.	All employees who handle baggage hold a certificate for valid training from a recognized organization.	Passenger Services and Ground Operations	November 2026
Emergency procedures must be updated to include people with disabilities;	1. Review of the current emergency procedures ; 2. Consultation with an organization specializing in welcoming and assisting people with disabilities; 3. Update the emergency procedures.	The updated emergency procedures are published and distributed to our organization's staff.	Human Resources	To be determined
Technical constraints of aircraft (limited space in small aircraft);	1. Aircraft certification; 2. Drafting a procedure to inform travelers of potential constraints on boarding and/or the transport of a mobility aid.	Publishing and distributing the procedure to staff.	Operations and Human Resources Department	To be determined

Transportation

PASCAN AVIATION's fleet is made up primarily of **SAAB 340B** aircraft, well suited for short- and mid-range routes. These planes operate out of small regional airports, often with limited facilities. Specific accessibility measures are assessed for each service location.

Observed barrier	Measure	Performance Indicator	Service Affected	Deadline
Aircraft technical limitations (limited space on smaller aircraft);	Implement a procedure to inform travelers of potential constraints related to boarding and/or transporting mobility aids.	Publish the procedures and distribute them to staff.	Operations and Human Resources Department	To be determined

Built Environment

Although PASCAN AVIATION leases its facilities, we recognize and take seriously the role the environment plays in the customer experience of our travelers with disabilities.

The infrastructure used is that of the airports we serve, which can vary in accessibility. PASCAN works closely with airport operators to ensure coordinated assistance for passengers with disabilities.

Observed Barriers	Measure(s)	Performance Indicator	Service involved	Deadline
Use of boarding ramps may be hazardous in certain weather conditions (snow, ice, and rain);	1. Certification of boarding ramps; 2. Recommendation report; 3. Implementation of recommendations.	Obtaining certification for an accessible facility issued by a recognized organization.	Ground Services Manager	In progress
Lack of awareness of assistance techniques to assist passengers with disabilities when using boarding ramps which may be hazardous in certain weather conditions (snow, ice, and rain);	1. Training on transfer techniques and how to provide assistance to staff; 2. Provide a safe escort service for people who may need assistance.	All employees who interact with passengers as part of their duties hold a training certificate valid from an organization recognized for transfer techniques and assistance for people with disabilities.	Passenger Services, Reservations, Ground Services, and Flight Attendant.	In progress
Non-automated entry door;	1. Automate the entry door with a mechanism.	Automated entry door in place.	Facilities Manager	Completed June 15, 2026

No designated relief area for service dogs;	1. Create a relief area for service service-dog relief area.	An accessible relief area is available.	Facilities Manager	Completed June 15, 2026
Insufficient number of accessible parking spaces (2 spaces);	1. Add accessible parking spaces that meet required standards.	A sufficient number of accessible parking spaces is available.	Facilities Manager	Completed June 15, 2026
Lack of signage that makes passenger wayfinding difficult within our facility;	1. Site certification; 2. Recommendation report by a qualified organization to address the various mobility and wayfinding issues at our facility; 3. Implementation of the recommendations.	Obtaining certification as an accessible facility issued by a recognized organization.	Facilities Manager	Pending