



Plan d'accessibilité et processus de rétroaction 2025-2028



Date d'émission : 30 juin 2025

Bureau d'émission : 6200, route de l'aéroport, St-Hubert (QC) J3Y 8Y9

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

TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction	3
1.1 Objectif du document.....	3
1.2 Portée et application	3
1.3 Engagement envers l'accessibilité.....	3
1.4 Disposition des règlements de l'OTC sur l'accessibilité	3
1.5 Consultation.....	4
2. Renseignements généraux.....	5
2.1 Processus de rétroaction	5
2.2 Réponse aux rétroactions	6
2.3 Contactez-nous	6
2. Profil de la compagnie	7
2.1 Aperçu des activités	7
2.2 Types de services offerts	7
3. Politiques générales en matière d'accessibilité	8
3.1 Énoncé de politique	8
3.2 Principe d'équité et d'inclusion	8
3.3 À propos du REPRTA	9
3.4 Règlement sur la planification et la communication des transports accessibles (REPRTA).....	9
4. Plan d'accessibilité 2025-2028	10
Les technologies de l'information et des communications (TIC).....	10
Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications	11
Conception et prestation de programmes et de services	13
Acquisition de biens, de services et d'installations;	14
Transport	15
Environnement bâti	16

1. Introduction

1.1 Objectif du document

Le présent Plan d'accessibilité a été élaboré par PASCAN AVIATION afin de répondre aux exigences du Règlement sur l'accessibilité des transports pour les personnes handicapées (RTAPH), émis par l'Office des transports du Canada (OTC). Ce plan vise à identifier les obstacles à l'accessibilité, à décrire les mesures actuelles en place pour les éliminer et à proposer des actions concrètes pour améliorer l'expérience de ses voyageurs en situation de handicap.

1.2 Portée et application

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.

1.3 Engagement envers l'accessibilité

PASCAN AVIATION reconnaît le droit fondamental de toutes les personnes, incluant celles vivant avec un handicap, de voyager dans la dignité, la sécurité et le confort. Nous nous engageons à offrir un environnement exempt d'obstacles, à adopter des pratiques inclusives et à favoriser l'autonomie des personnes en situation de handicap. L'accessibilité est au cœur de notre vision d'un transport aérien régional équitable et humain.

1.4 Disposition des règlements de l'OTC sur l'accessibilité

Ce plan se fonde principalement sur les exigences du **Règlement sur les transports aériens partie VII (DORS/88-58) et Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience (DORS/94-42)** 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.

1.5 Consultation

La rédaction du présent plan d'accessibilité et de processus de rétroaction 2025-2028 a fait l'objet d'une démarche 2025 de concertation impliquant l'ensemble des parties prenantes concernées.

À ce titre, en avril 2025, la direction de PASCAN AVIATION a été consultée par Kéroul, afin d'assurer la prise en compte des besoins spécifiques des voyageurs en situation de handicap et du personnel afin de garantir la pertinence et l'efficacité des actions envisagées dans ce plan.

De plus, les gestionnaires de PASCAN AVIATION des départements suivants :

- Agent de bord
- Agent de rampe
- Agent d'escale
- Agent de réservations

Ont consultés leurs passagers ayant des besoins spéciaux lors de leur voyage et chacun de leurs commentaires ont été répertoriés afin de faire le plan d'accessibilité.

D'ailleurs PASCAN AVIATION s'engage à créer un comité consultatif de personnes handicapées qui seront réénumérées afin de nous guider dans l'ensemble de nos démarches.

2. Renseignements généraux

Personne responsable des rétroactions du plan d'accessibilité et processus de rétroaction 2025-2028 :

Madame Joanie Turcotte Beaudoin
Responsable de l'accessibilité
Pascan Aviation
6200 route de l'aéroport,
Saint-Hubert (Québec) J3Y 8Y9
jtbeaudoin@pascan.com
(450)443-0500 poste 2224

2.1 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 :

Moyens pour soumettre une rétroaction:

1. Par la poste

PASCAN AVIATION
a/s du responsable de l'accessibilité (Joanie Turcotte Beaudoin)
6200 route de l'aéroport,
Saint-Hubert (QC) J3Y 8Y9

2. Par courriel :

jtbeaudoin@pascan.com

3. Par téléphone :

Madame Joanie Turcotte Beaudoin, responsable de l'accessibilité
Téléphone : (450)443-0500 poste 2224

4. Site Web:

Formulaire de rétroaction accessible sur demande par la poste, par courriel ou par téléphone pour le moment, il sera disponible sous peu via notre site web.

Il existe également une option pour envoyer de manière anonyme.

Afin de nous envoyer votre demande sous l'anonymat, merci de nous contacter par téléphone au numéro suivant : (450)443-0500 poste 2224.

Si vous choisissez de sélectionner l'anonymat via notre site web (lorsque le formulaire sera disponible), nous ne serons pas en mesure de répondre à votre question.

2.2 Réponse aux rétroactions

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, responsable de l'accessibilité
(450)443-0500 poste 2224.

2.3 Contactez-nous

Ce plan d'accessibilité et de processus de rétroaction 2025-2025 est disponible en format PDF en ligne à l'adresse suivante : [Plan d'accessibilité et de processus de rétroaction](#) .

D'autres formats du plan d'accessibilité et de processus de rétroaction peuvent être obtenus sur demande au moyen du processus de rétroaction ci-dessous :

1. Par la poste

PASCAN AVIATION
a/s du responsable de l'accessibilité (Joanie Turcotte Beaudoin)
6200 route de l'aéroport,
Saint-Hubert (QC) J3Y 8Y9

2. Par courriel :

jtbeaudoin@pascan.com

3. Par téléphone :

Madame Joanie Turcotte Beaudoin, responsable de l'accessibilité
Téléphone : (450)443-0500 poste 2224

2. Profil de la compagnie

2.1 Aperçu des activités

PASCAN AVIATION est une compagnie aérienne régionale québécoise fondée en 1999 et basée à l'Aéroport régional de Saint-Hubert, à Longueuil (Québec). Elle offre des services de transport aérien régulier et affrété, desservant plusieurs communautés éloignées, nordiques et régionales principalement au Québec, à Terre-Neuve-et-Labrador, au Nouveau-Brunswick et à l'Île-du-Prince-Édouard.

Notre mission est de rapprocher les régions en assurant un service sécuritaire, fiable et humain, en mettant un accent particulier sur la qualité de l'expérience passager, incluant les personnes ayant des besoins particuliers.

2.2 Types de services offerts

PASCAN AVIATION opère les services suivants :

- Vols réguliers de passagers entre des centres urbains et des régions éloignées;
- Vols affrétés pour des clients corporatifs, institutionnels ou gouvernementaux ;
- Service de fret léger dans le cadre de ses opérations régulières.

3. Politiques générales en matière d'accessibilité

3.1 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.

3.2 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.

3.3 À propos du REPRTA

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

3.4 Règlement sur la planification et la communication des transports accessibles (REPRTA)

Le REPRTA 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 REPRTA 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 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.REPRTA-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/>.

Veuillez noter que le plan de rétroaction est inclus dans le plan d'accessibilité.

Lorsque l'avis de mise à jour de l'OTC est émise, une note à cet effet doit être incluse dans la mise à jour. Le courriel d'avis à l'OTC doit inclure l'adresse URL de l'emplacement du régime.

Les principes énoncés à la section 3.2 sont pris en compte dans notre plan d'accessibilité.

4. Plan d'accessibilité 2025-2028

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 »; 3. 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	Octobre 2025
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	Décembre 2025
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	Octobre 2025

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	Avril 2026
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	Juin 2026
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	Avril 2026
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	Avril 2026

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	Avril 2026 (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	Décembre 2025
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	Décembre 2025
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	Novembre 2025

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	Novembre 2025
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 2025
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	Décembre 2025
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. À noter que PASCAN AVIATION déménagera au printemps 2026 ce qui réduira la présence d'obstacle grâce au code du bâtiment en vigueur. Sachez toutefois que nous nous engageons à réaliser les actions afin de pallier les obstacles actuels.

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	À déterminer
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.	Novembre 2025

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	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	À déterminer
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	À déterminer
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	À déterminer