

SAS

**PLAN
D'ACCESSIBILITÉ
DE SAS**

Rapport d'avancement 2025

Date d'entrée en vigueur : 1er juin 2025.

Table des matières

.....	1
Rapport d'avancement 2025.....	1
1. Résumé simplifié du plan.....	4
2. Version complète du Plan d'accessibilité.....	5
2.1. Description de Scandinavian Airlines – SAS	5
2.2. Déclaration d'engagement	5
2.3. Coordonnées et responsable dédié à l'accessibilité.....	5
2.4. Définitions	6
2.5. Rapport d'avancement 2025	6
3. Identification des obstacles et des actions.....	7
3.1. Technologies de l'information et de la communication (TIC).....	7
3.2. Communication (autre que les TIC) liée aux domaines ci-dessous.....	8
3.3. Approvisionnement en services et installations.....	8
3.4. La prestation de services et de produits.....	8
3.5. Transport.....	9
3.6. L'environnement bâti lié aux avions	9
3.7. L'environnement bâti lié aux terminaux passagers	10
4. Dispositions relatives à l'accessibilité de l'Agence canadienne des transports - Réglementations connexes	10
5. Informations sur les commentaires	11
6. Consultations.....	11
6.1. Conclusions des consultations auprès des employés	11
6.2. Résultats de la consultation avec Fédération norvégienne des organisations de personnes handicapées.....	12

1. Résumé simplifié du plan

Il s'agit de la version simplifiée du Plan d'accessibilité de l'Agence canadienne des transports (AEC, Canadian Transportation Agency). Vous pouvez lire la version exhaustive du Plan d'accessibilité [ici](#).

La Loi canadienne sur l'accessibilité (ACA, Accessible Canada Act) est une loi visant à rendre le Canada accessible à tous. En vertu de l'ACA, Scandinavian Airlines (SAS) doit établir un plan pour être plus accessible. SAS est une compagnie aérienne à usage commercial qui exploite des vols commerciaux principalement à destination et en provenance de la Scandinavie. La compagnie aérienne possède trois hubs situés à Oslo, Copenhague et Stockholm. Au départ de Copenhague, la compagnie aérienne opère un trajet vers Toronto, au Canada.

L'objectif de SAS consiste à s'assurer que les voyages aériens sont accessibles à tous. Ce plan est une étape visant à être plus accessible. Pour établir notre plan, nous avons :

- envoyé une enquête aux organismes œuvrant pour les personnes handicapées ;
- échangé avec les employés présentant un ou des handicaps ;
- discuté avec des représentants de divers organismes œuvrant pour les personnes handicapées ;
- Atelier interne pour énumérer les obstacles connus
- élaboré des plans pour réduire et/ou éliminer les obstacles connus.

Nous prévoyons de faire de SAS une compagnie aérienne plus accessible en procédant comme suit :

- Mise en place d'un processus clair sur la manière de recevoir et de recueillir des commentaires sur notre plan d'accessibilité
- Échanges avec les organismes œuvrant pour les personnes handicapées concernant de potentiels obstacles
- Désignation d'un responsable dédié à l'accessibilité
- Sensibilisation organisationnelle à la question du handicap
- Formation du personnel sur l'accessibilité
- Mise à jour de la formation sur la diversité, l'équité et l'inclusion pour inclure le handicap

Nous accueillons favorablement les commentaires sur ce plan. Pour consulter ce plan dans une autre version (p. ex. braille ou audio), vous trouverez le lien vers les instructions ici : [Commentaire](#).

2. Version complète du Plan d'accessibilité

2.1. Description de Scandinavian Airlines – SAS

SAS est une compagnie aérienne scandinave qui gère principalement des vols commerciaux à destination et en provenance de la Scandinavie. C'est l'une des plus grandes compagnies aériennes de Scandinavie, et elle compte parmi les membres fondateurs de la plus grande alliance aérienne, Star Alliance. SAS entend est à l'image de la diversité de la société. Tout recrutement, développement des compétences, promotion et autre collaboration s'appuie sur l'égalité entre toutes les personnes. Tous les employés et candidats doivent être traités selon des critères formels et objectifs. SAS recrute en fonction des compétences. Personne travaillant chez SAS ne doit faire l'objet de discrimination ou de favoritisme en raison de son âge, son sexe, son origine ethnique, sa nationalité, sa religion, son orientation sexuelle, son handicap, ses croyances politiques ou son statut social. Nous n'acceptons pas non plus le harcèlement, qu'il soit physique, psychologique, verbal ou sexuel.

2.2. Déclaration d'engagement

SAS s'engage à faire progresser l'accessibilité et à en faire une priorité pour la prestation de ses services. Nous nous engagerons avec les personnes handicapées pour mieux comprendre leurs expériences et répondre à leurs besoins lors de leurs interactions avec SAS.

Toutes les personnes ont le droit de bénéficier de nos services de manière égale. Ce plan d'accessibilité traduit notre engagement à identifier les obstacles que nos passagers peuvent rencontrer et à prendre des mesures significatives pour les réduire et/ou les supprimer complètement.

2.3. Coordonnées et responsable dédié à l'accessibilité

Nous avons désigné un « SAS Accessibility Officer » (SAO, responsable dédié à l'accessibilité) chargé de traiter les commentaires généraux sur les obstacles identifiés au nom de SAS et de prendre des mesures à ce propos. Vous pouvez contacter SAS et le SAO en envoyant une lettre, un courriel, en passant un appel téléphonique ou en envoyant des commentaires via notre simple formulaire de contact.

Les commentaires généraux sur notre plan ou les obstacles peuvent être envoyés à :

Courrier postal :

Scandinavian Airlines System
À l'attention du : Responsable dédié à l'accessibilité SAS (STOHQ)
195 87 Stockholm
Suède

E-mail :

accessibility-officer@sas.se

Téléphone :

+1 8555936279 et +1 6474176390

Formulaire de contact sur notre page Internet :

« [Lien vers le formulaire de contact](#) »

Nous accuserons réception de tous les commentaires sur l'accessibilité que nous recevons contenant des coordonnées. Sachez que vous avez également le droit de soumettre des commentaires de manière anonyme.

SAS fournira, sur demande, les formats alternatifs suivants de ce plan :

- Imprimer
- Grande impression (taille de police augmentée)
- Braille (un système de points surélevés que les personnes non voyantes ou malvoyantes peuvent lire avec leurs doigts)
- Audio (un enregistrement d'une personne lisant le texte à voix haute)
- Formats électroniques compatibles avec la technologie adaptée

Vous pouvez demander tout autre format de ce plan, ainsi que des explications sur notre processus de commentaires en nous contactant à l'adresse accessibility-officer@sas.se.

2.4. Définitions

Les termes suivants sont importants dans l'ACA. Ils sont utilisés tout au long de ce plan. Ils sont définis ici dans un langage plus accessible. Pour les définitions complètes de l'ACA, veuillez consulter : [Résumé de la Loi canadienne sur l'accessibilité -Canada.ca](#).

Handicap : toute déficience ou différence dans les capacités physiques, mentales, intellectuelles, cognitives, d'apprentissage ou de communication. Les handicaps peuvent être permanents, temporaires ou évoluer au fil du temps.

Obstacle : tout ce qui pourrait entraver la pleine et égale participation des personnes handicapées. Les obstacles peuvent être d'ordre architectural, technologique, comportemental, basés sur des informations ou des communications, ou peuvent être le fruit d'une politique ou d'une procédure.

Accessibilité : conception de produits, d'appareils, de services, d'environnements, de technologies, de politiques et de règles réalisée de sorte que toutes personnes, y compris les personnes handicapées, d'y accéder.

2.5. Rapport d'avancement 2025

Le rapport d'avancement 2025 sera naturellement basé sur le Plan d'accessibilité 2023 et le rapport d'avancement 2024. Le rapport de cette année aura

une structure différente, dans laquelle le travail, les initiatives et la progression seront présentés sous la forme d'un titre distinct sous chaque chapitre. Nous continuerons à présenter les initiatives originales sous forme de puces, même lorsqu'il n'y aura pas de progression particulière à signaler.

3. Identification des obstacles et des actions

3.1. Technologies de l'information et de la communication (TIC)

Mesures pour surmonter et prévenir les nouveaux obstacles :

- À partir de 2023, étudier la possibilité d'introduire une vidéo d'information sur la sécurité sur l'A321LR utilisé pour Toronto.
- D'ici la fin de l'année 2024, étudier la possibilité d'améliorer la procédure de réception d'informations sur les passagers à mobilité réduite et l'assistance lorsqu'un passager réserve par l'intermédiaire d'un tiers.
- D'ici fin 2024, étudier la possibilité d'élaborer et de mettre en place une procédure permettant à l'aéroport de porter assistance de la meilleure manière possible en partageant des informations sur les besoins des passagers.
- D'ici la fin de l'année 2024, développer une solution dans l'application mobile qui permet aux passagers à mobilité réduite de demander une assistance.

Progression en 2024 :

SAS a effectué un suivi de la réservation dite via une agence de voyages et a informé ces dernières qu'ils devaient recueillir des informations et effectuer la réservation 48 heures avant le vol. Cela permet de s'assurer que tous les passagers à mobilité réduite recevront la meilleure assistance possible tout au long de leur parcours.

Le travail sur la solution d'application mobile se poursuit, afin de permettre aux passagers à mobilité réduite de demander de l'assistance via l'application. Cependant, et dans l'attente, SAS a développé une solution pour rappeler aux passagers qui ont déjà réservé une assistance de le faire également pour leurs réservations à venir.

Progression en 2025 :

Un important effort d'accessibilité a été lancé au 4e trimestre 2024 pour améliorer le site Web. Il s'agissait notamment de consulter des spécialistes externes de l'accessibilité, de réaliser des audits et des tests de convivialité avec des personnes en situation de handicap et d'améliorer les compétences des équipes de développement. Dans le cadre de cette initiative, SAS apporte également des améliorations en matière d'accessibilité à des éléments clés du processus d'achat dans la nouvelle version du site Web, notamment pour la recherche d'un lieu, la sélection d'une date, d'un vol ou d'un billet, ainsi que pour le paiement.

Un projet est également en cours pour rendre accessibles tous nos modèles d'e-mail d'information. Des rénovations sont également en cours à l'intérieur de l'appareil, qui seront développés au paragraphe 3.5. ci-dessous. Enfin, des améliorations ont été apportées dans le service des applications pour garantir des règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.2 AA. La commande vocale, Talkback, le lecteur d'écran mobile, la couleur et la taille de texte importante ont notamment été optimisées.

3.2. Communication (autre que les TIC) liée aux domaines ci-dessous

Mesures pour surmonter et prévenir les nouveaux obstacles :

- À partir de 2023, étudier la possibilité d'introduire des informations imprimées et des pancartes en braille, telles que la carte de sécurité à bord et la carte de menu en vol.
- À compter de 2024, chercher à savoir si toutes les informations et les pancartes peuvent être lisibles par les passagers malvoyants ou non.

3.3. Approvisionnement en services et installations

Mesures pour surmonter et prévenir les nouveaux obstacles :

- D'ici la fin de l'année 2024, le Code de conduite des fournisseurs de SAS fera état d'exigences détaillées en matière d'accessibilité.
- À partir de 2024, ajouter et inclure des exigences en matière de formation et de sensibilisation à l'accessibilité dans tous les accords avec les fournisseurs.
- À compter de 2023, améliorer les procédures actuelles concernant le suivi des fournisseurs et des vendeurs dans leur formation et leur travail en matière d'accessibilité.

3.4. La prestation de services et de produits

Mesures pour surmonter et prévenir les nouveaux obstacles :

- D'ici fin 2024, mettre en place une politique d'entreprise indiquant qu'il existe au moins deux façons différentes de demander et d'acheter tous les services et produits sur tous les marchés.
- D'ici fin 2024, développer et créer une liste de contrôle de l'accessibilité au cycle du produit.
- À partir de 2023, lancer des campagnes internes de sensibilisation à l'accessibilité pour sensibiliser l'ensemble de l'entreprise.

Progression en 2025 :

Le SAS s'efforce en permanence de sensibiliser les parties prenantes internes et les propriétaires de produits aux exigences en matière d'accessibilité numérique. Des campagnes de sensibilisation ont été menées sur des écrans installés dans les bureaux, et des ateliers et réunions ont été organisés dans les différents services de l'organisation.

3.5. Transport

Mesures pour surmonter et prévenir les nouveaux obstacles :

- D'ici fin 2023, mettre à jour la politique interne sur la gestion des passagers à mobilité réduite lorsqu'une déviation de vol se produit en ce qui concerne d'autres moyens de transport et d'hébergement, etc.
- D'ici fin 2024, mettre à jour les procédures pour le personnel au sol et l'équipage afin de clarifier le système de divertissement en vol (IFE, In-Flight Entertainment System) accessible.
- Dès 2024, SAS examinera le processus de préréservation de siège pour s'assurer que les passagers sujets à une paralysie obtiennent le siège approprié.
- À compter de fin 2023, s'assurer que les employés en contact direct avec les passagers à mobilité réduite ont suivi une formation suffisante pour comprendre et gérer divers handicaps.

Progression en 2025 :

Comme mentionné au paragraphe 3.1., des rénovations sont également en cours à l'intérieur de l'appareil. Tous les films sous-titrés font également l'objet d'une transcription en texte pour les malentendants. De plus, une sélection de films a des descriptions audio, et SAS envisage la possibilité d'offrir une sélection plus large de films avec ce type d'assistance. Dans nos deux nouveaux appareils, l'Airbus A350 et l'Airbus A321LR, nous mettrons en place le « mode accessibilité » sur le système de divertissement en vol (IFE, In-Flight Entertainment System). Le plan prévoit de le mettre en œuvre à l'automne 2025.

3.6. L'environnement bâti lié aux avions

Mesures pour surmonter et prévenir les nouveaux obstacles et objectifs en matière d'accessibilité :

- D'ici fin 2024, ajouter au manuel de cabine une instruction spécifique sur la manière de garantir l'intimité des passagers à mobilité réduite lors de l'utilisation des toilettes avant sur l'A321LR.

3.7. L'environnement bâti lié aux terminaux passagers

Mesures pour surmonter et prévenir les nouveaux obstacles :

- À partir de 2023, participer à un groupe de travail dirigé par Avinor (la société publique qui exploite la plupart des aéroports commerciaux en Norvège) dont l'objectif est l'accessibilité et les voyages accessibles.

Progression en 2024 :

SAS a également rejoint un groupe de travail national à l'aéroport d'Oslo où des représentants de certaines compagnies aériennes opérant au départ et à destination de l'aéroport. Avec Avinor, l'opérateur public de l'aéroport, ils travaillent ensemble pour trouver et résoudre les problèmes d'accessibilité à l'aéroport.

Progression en 2025 :

SAS est toujours membre du groupe de travail national dirigé par Avinor, qui s'efforce d'offrir une meilleure expérience. Parmi les principales initiatives, Avinor a modifié le service d'assistance, passant d'un fournisseur unique à des sociétés d'assistance au sol responsables des services d'assistance aux passagers à mobilité réduite. L'initiative a rencontré un franc succès.

Autre projet en cours d'évaluation, la mise en place d'un pavé tactile ou d'indication pour se guider dans le terminal. Cependant, SAS n'est pas décideur dans ce projet.

4. Dispositions relatives à l'accessibilité de l'Agence canadienne des transports - Réglementations connexes

L'Agence canadienne des transports a été mandatée pour prendre une décision dès lors qu'un demandeur identifie un obstacle à l'accessibilité. Si le demandeur peut démontrer qu'il présente un handicap et que sa mobilité a été limitée en raison d'un obstacle à l'accessibilité, il appartient à la compagnie aérienne de supprimer ou de réduire l'obstacle en général (en mettant à jour les politiques, les conditions générales, etc.) ou de prendre une mesure individuelle qui supprime l'obstacle dans le cas individuel. Cette disposition s'applique, sauf en cas de difficultés pour le transporteur à réduire ou surmonter l'obstacle.

SAS s'efforce continuellement de réduire les obstacles. Dans le cadre de ce travail, nous procéderons comme suit :

- Pour garantir que le voyage du passager est entièrement accessible, toutes les fonctions et zones de SAS doivent intégrer la question de l'accessibilité

dans le cadre de leur travail. Tout le personnel sera formé aux problèmes d'accessibilité pour répondre à cette exigence d'ici la fin 2025.

- Nous désignerons un responsable dédié à l'accessibilité qui sera mandaté pour recevoir des commentaires concernant ce plan d'accessibilité.

En tant que gros transporteur étranger, SAS est soumise aux dispositions suivantes :

- Partie 2 du [Règlement canadien sur le transport accessible aux personnes handicapées](#)
- [Loi canadienne sur l'accessibilité](#)
- [Loi canadienne sur les transports](#)
- [Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles](#)
- [Règlement sur la protection des passagers aériens](#)
- [Réglementations relatives au transport aérien](#)

5. Informations sur les commentaires

SAS a mis en place un processus de commentaires conformément aux exigences énoncées dans le règlement relatif à la planification de l'accessibilité des transports, et à l'établissement des rapports. Depuis le rapport de l'année passée et jusqu'au 10 mai 2025, SAS a reçu des commentaires par e-mail. Certains commentaires étaient très spécifiques, d'autres avaient un caractère plus général. Nous prendrons bien sûr en compte tous les commentaires dans notre travail à l'avenir.

6. Consultations

Au cours de la préparation de ce plan, nous avons collaboré avec les organisations scandinaves des passagers à mobilité réduite et des employés SAS afin d'identifier les obstacles potentiels à l'achat ou à l'utilisation de nos services. Les réunions et ateliers ont tous été structurés de la même manière : nous avons évoqué les problèmes susceptibles de se poser lors des réservations, à l'aéroport, aux portes d'embarquement, pendant les vols et à bord des avions, ainsi qu'à l'issue des voyages.

6.1. Conclusions des consultations auprès des employés

Nous avons mené des entretiens avec des employés eux-mêmes atteints d'un handicap. Ils ont identifié les éléments suivants :

- D'après le rapport de l'année dernière, de nombreuses améliorations ont été apportées, en particulier en ce qui concerne l'assistance à la réservation. Les

personnes concernées trouvent qu'il est beaucoup plus facile de réserver une assistance, via le flux de réservation.

- Le bureau principal a été rénové avec des portes automatisées dans tous les espaces de bureau, ce qui est une bonne chose.
- Certaines salles de réunion plus petites disposent de tables et de chaises hautes, ce qui peut causer des difficultés aux personnes en fauteuil roulant.

6.2. Résultats de la consultation avec Fédération norvégienne des organisations de personnes handicapées

Cette année, nous avons consulté la Fédération norvégienne des organisations de personnes handicapées (FFO). Ses membres étaient globalement satisfaits des progrès réalisés auprès de plusieurs transporteurs, y compris SAS. Cependant, certains problèmes demeurent.

- Ces deux dernières années, la question du service d'assistance à l'aéroport reste un problème. Toutefois, le service tend à s'améliorer en ce qui concerne la prestation du service en question *avant* l'embarquement. La récupération des bagages après l'arrivée reste un problème.
- Cependant, même si le service s'est amélioré, il reste encore beaucoup à faire, notamment en ce qui concerne le temps consacré à chaque personne par le service d'assistance. Certains passagers à mobilité réduite ayant une assistance réservée n'ont pas pu se rendre aux toilettes avant l'embarquement par manque de temps.
- En général, le service d'assistance à l'aéroport ne fonctionne pas vraiment comme prévu, en particulier à l'aéroport d'Oslo (OSL).

Progression en 2025 :

Comme indiqué, les personnes concernées étaient globalement satisfaites de la capacité de SAS à fournir un bon service aux passagers à mobilité réduite. Elles ont indiqué que l'assistance à la réservation sur le site Web de SAS est désormais bien meilleure qu'auparavant. La possibilité permettant de réserver l'assistance et le libre-service SAS à un stade plus précoce du processus de réservation ont été tout particulièrement mentionnés. SAS a également participé au Symposium mondial sur l'accessibilité à Montréal, organisé par l'OACI, l'IATA et l'ACI pour gagner en expérience et acquérir des connaissances.