

# *SAS*

## PLAN D'ACCESSIBILITÉ

Rapport d'étape 2024

En vigueur le 1er juin 2024

# Table des matières

Rapport d'étape 2024 .....	1
1. Résumé du plan en langage clair .....	3
2. Version complète du plan d'accessibilité .....	4
2.1. Description de Scandinavian Airlines – SAS .....	4
2.2. Déclaration d'engagement .....	4
2.3. Généralités.....	4
2.4. Définitions .....	5
2.5. Rapport d'étape 2024.....	5
3. Identification des obstacles et des actions.....	6
3.1. Technologies de l'information et des communications (TIC).....	6
3.2. Communication, autre que les TIC.....	7
3.3. Approvisionnement en biens, services et installations .....	7
3.4. Conception et prestation de programmes et de services .....	7
3.5. Transport.....	8
3.6. Environnement bâti .....	8
3.7. Environnement bâti lié aux terminaux voyageurs.....	8
4. Dispositions des règlements relatifs à l'accessibilité de l'Office des transports du Canada.....	9
5. Renseignements sur la rétroaction .....	9
6. Consultations.....	10
6.1. Résultats de la consultation avec les employés .....	10
6.2. Résultats de la consultation avec la Norwegian Association of Disabled (NAD).....	10

# 1. Résumé du plan en langage clair

Il s'agit de la version en langage clair du plan d'accessibilité de l'Office des transports du Canada (OTC). Vous pouvez lire la version complète du plan d'accessibilité [ici](#).

La Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) est une loi visant à rendre le Canada accessible. En vertu de la LCA, Scandinavian Airlines (SAS) doit établir un plan pour être plus accessible. SAS est une compagnie aérienne commerciale qui exploite des vols commerciaux principalement vers et depuis la Scandinavie. La compagnie aérienne possède trois centres situés à Oslo, Copenhague et Stockholm. De Copenhague, la compagnie aérienne exploite un itinéraire vers Toronto, au Canada.

L'objectif de SAS est de s'assurer que les voyages aériens sont accessibles. Ce plan est une étape pour être plus accessible. Nous avons créé notre plan en :

- envoyant un sondage aux organisations représentant les personnes handicapées;
- parlant aux employés handicapés;
- parlant à des représentants de diverses organisations représentant les personnes handicapées;
- organisant un atelier interne pour dresser la liste des obstacles connus;
- élaborant des plans pour réduire ou éliminer les obstacles connus.

Nous prévoyons rendre SAS plus accessible en faisant ce qui suit :

- mettre en place un processus clair sur la façon de recevoir et de recueillir des commentaires sur notre plan d'accessibilité;
- parler aux organismes représentant les personnes handicapées des obstacles potentiels;
- avoir un agent d'accessibilité dédié;
- créer une sensibilisation organisationnelle à l'invalidité;
- former du personnel sur l'accessibilité;
- mettre à jour la formation sur la diversité, l'équité et l'inclusion pour inclure le handicap.

Nous accueillons volontiers les commentaires sur ce plan. Si vous souhaitez ce plan dans une version différente (p. ex., braille ou audio), les instructions sont liées ici : [Rétroaction](#).

## 2. Version complète du plan d'accessibilité

### 2.1. Description de Scandinavian Airlines – SAS

SAS est une compagnie aérienne scandinave qui exploite principalement des vols commerciaux à destination et en provenance de la Scandinavie. C'est l'une des plus grandes compagnies aériennes de Scandinavie et un membre fondateur de la plus grande alliance aérienne, Star Alliance. SAS vise à refléter la diversité de la société. Tous les recrutements, le développement des compétences, les promotions et les autres formes de coopération reposent sur le principe de l'égalité de toutes les personnes. Tous les employés et candidats doivent être traités selon des critères formels et objectifs. Les recrutements de SAS se font sur la base des compétences. Aucune personne travaillant chez SAS ne doit faire l'objet de discrimination ou de favoritisme en raison de son âge, de son sexe, de son appartenance ethnique, de sa nationalité, de sa religion, de son orientation sexuelle, de son handicap, de ses convictions politiques ou de son statut social. Nous n'acceptons pas non plus le harcèlement physique, psychologique, verbal ou sexuel.

### 2.2. Déclaration d'engagement

SAS s'engage à faire progresser l'accessibilité et à en faire une priorité dans la prestation de ses services. Nous nous engagerons auprès des personnes handicapées afin de mieux comprendre leurs expériences et de répondre à leurs besoins lorsqu'elles interagissent avec SAS.

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

### 2.3. Généralités

Nous avons nommé un « agent d'accessibilité de SAS » (AAS) qui est chargé de recevoir et d'agir en fonction des commentaires généraux sur les obstacles identifiés au nom de SAS. Vous pouvez communiquer avec SAS et l'AAS en envoyant une lettre, un courriel, en faisant un appel téléphonique ou en soumettant des commentaires par le biais de notre formulaire de rétroaction simple.

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

**Adresse postale :**

Scandinavian Airlines System  
À l'attention de : SAS Accessibility Officer (STOKZ)  
195 87 Stockholm  
Suède

**Courriel :**

[accessibility-officer@sas.se](mailto:accessibility-officer@sas.se)

**Téléphone :**

+1 8555936279 et +1 6474176390

**Formulaire de rétroaction sur notre page Web :**

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

Nous accuserons réception de tous les rétroactions sur l'accessibilité que nous recevrons en indiquant les coordonnées des personnes à contacter. Veuillez noter que vous avez également le droit de soumettre des commentaires anonymes.

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

- Impression
- Gros caractères (taille de police augmentée)
- Braille
- Audio (un enregistrement d'une personne qui lit le texte à voix haute)
- Formats électroniques compatibles avec la technologie adaptative

Vous pouvez demander d'autres formats de ce plan et une description de notre processus de rétroaction en communiquant avec nous à l'adresse [accessibility-officer@sas.se](mailto:accessibility-officer@sas.se).

## 2.4. Définitions

Les termes suivants sont importants dans la LCA. Ils sont utilisés tout au long de ce plan. Ils sont définis ici dans un langage plus clair. Pour obtenir les définitions complètes de la LCA, visitez : [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 changer au fil du temps.

**Barrière** : Tout ce qui pourrait entraver la participation entière et égale des personnes handicapées. Les barrières peuvent être architecturales, technologiques, comportementales, basées sur les renseignements ou la communication, ou peuvent être le résultat d'une politique ou d'une procédure.

**Accessibilité** : La conception de produits, d'appareils, de services, d'environnements, de technologies, de politiques et de règles d'une manière qui permet à toutes les personnes, y compris les personnes handicapées, d'y accéder.

## 2.5. Rapport d'étape 2024

Le rapport d'étape 2024 sera naturellement basé sur le plan d'accessibilité de 2023 et adhèrera à la même structure. S'il y a des mises à jour sur les progrès réalisés, elles seront incluses dans un paragraphe séparé sous chaque point.

## 3. Identification des obstacles et des actions

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

#### Mesures pour éliminer et prévenir les nouveaux obstacles :

- À partir de 2024, étudier la possibilité d'introduire une vidéo de breffage de sécurité sur l'A321LR utilisé pour Toronto. Des progrès ont été réalisés dans ce domaine, notamment en sensibilisant à la question et en demandant au service responsable d'étudier les possibilités et les solutions.
- D'ici la fin de 2024, étudier la possibilité d'améliorer la procédure de réception de renseignements sur les personnes handicapées et l'assistance lorsqu'un passager ou une passagère réserve par l'intermédiaire d'un tiers.
  - ➔ **Progrès** : SAS a assuré le suivi des réservations dites d'agents et a fait savoir à ces derniers qu'ils devaient recueillir les renseignements et effectuer les réservations 48 heures avant le départ. Il s'agit de s'assurer que toutes les personnes handicapées reçoivent le meilleur service et la meilleure assistance possibles tout au long de leur parcours.
- D'ici à la fin de 2024, étudier la possibilité de créer et d'établir une procédure qui permette à l'aéroport de fournir une assistance optimale en partageant des renseignements sur les besoins des passagers.
  - ➔ **Progrès** : SAS a rejoint une équipe nationale à l'aéroport d'Oslo (OSL) où les représentants des compagnies aériennes opérant sur OSL et Avinor (l'opérateur public) coopèrent pour trouver et résoudre les problèmes d'accessibilité à l'aéroport.
- D'ici à la fin de 2024, étudier la possibilité de développer une solution dans l'application mobile qui permette aux personnes handicapées de demander de l'aide.
  - ➔ **Progrès** : La solution est toujours en cours de développement. Entre-temps, SAS a mis au point une solution pour rappeler aux passagers qui ont déjà réservé une assistance de faire une demande d'assistance pour leurs réservations en cours, s'ils en ont besoin.

## 3.2. Communication, autre que les TIC

### Mesures pour éliminer et prévenir les nouveaux obstacles :

- À partir de 2023, étudier la possibilité d'introduire des renseignements et des affiches imprimées en braille, telles que la carte de sécurité à bord et la carte de menu en vol.
  - ➔ **Progrès** : L'enquête a commencé et SAS examine différentes options et différents fournisseurs.
- À compter de 2024, vérifiez si tous les renseignements et toutes les plaques peuvent être lisibles pour les passagers ayant une vision réduite ou non.
  - ➔ **Progrès** : L'enquête a commencé.

## 3.3. Approvisionnement en biens, services et installations

### Mesures pour éliminer et prévenir les nouveaux obstacles :

- D'ici la fin de 2024, le Code de conduite des fournisseurs de SAS doit contenir les exigences d'accessibilité en détail.
- À compter de 2024, ajouter et inclure des exigences sur la formation et la sensibilisation à l'accessibilité dans toutes les ententes 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. Conception et prestation de programmes et de services

### Mesures pour éliminer et prévenir les nouveaux obstacles :

- D'ici la fin de 2024, établissez une politique d'entreprise selon laquelle il existe au moins deux autres façons de demander et d'acheter tous les services et produits sur tous les marchés.
- D'ici la fin de 2024, élaborer et créer une liste de vérification de l'accessibilité pour le cycle des produits.
- À compter de 2023, lancer des campagnes internes de sensibilisation à l'accessibilité pour sensibiliser les personnes à l'échelle de l'entreprise.
  - ➔ **Progrès** : Le projet a été lancé et l'idée est de commencer par une campagne de sensibilisation sur les moniteurs dans et autour des bureaux et des bases opérationnelles.

## 3.5. Transport

### Mesures pour éliminer et prévenir les nouveaux obstacles :

- D'ici la fin de 2023, mettre à jour la politique interne sur la façon d'assister les personnes handicapées en cas de déroutement d'un vol, en ce qui concerne les moyens de transport et d'hébergement alternatifs, etc.

➔ **Progrès** : Terminé.

- D'ici la fin de 2024, mettre à jour les procédures pour le personnel au sol et l'équipage de bord afin de clarifier l'accessibilité du système de divertissement en vol (SDV).
- À partir de 2024, SAS réexaminera le processus d'attribution des sièges afin de s'assurer que les passagers souffrant de paralysie corporelle se voient attribuer le siège adéquat.
- À partir de la fin de l'année 2023, veiller à ce que les employés qui sont en contact direct avec les personnes handicapées aient reçu une formation suffisante pour comprendre et gérer les différents handicaps.

## 3.6. Environnement bâti

### Mesures pour éliminer et prévenir les nouveaux obstacles et objectifs d'accessibilité :

- D'ici à la fin de 2024, ajouter au manuel de cabine une instruction spécifique sur la manière de préserver l'intimité des personnes handicapées lorsqu'elles utilisent les toilettes avant de l'A321LR.

## 3.7. Environnement bâti lié aux terminaux voyageurs

### Mesures pour éliminer et prévenir les nouveaux obstacles :

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

➔ **Progrès** : Terminé.



## 4. Dispositions des règlements relatifs à l'accessibilité de l'Office des transports du Canada

L'Office des transports du Canada a pour mandat de prendre des décisions dans les cas où un demandeur ou une demandeuse a identifié un obstacle à l'accessibilité. Si le demandeur ou la demandeuse peut démontrer qu'il ou elle souffre d'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 de façon générale (en mettant à jour les politiques, les modalités, etc.) ou de prendre une mesure individuelle qui supprime l'obstacle dans le cas en question. Cette règle s'applique à moins que la réduction ou la suppression de l'obstacle ne constitue une contrainte excessive pour le transporteur.

SAS travaille continuellement à réduire les obstacles. Dans le cadre de ce travail, nous ferons ce qui suit :

- Pour garantir que le voyage des passagers est entièrement accessible, toutes les fonctions et zones de SAS doivent être accessibles dans le cadre de leur travail. Tout le personnel sera formé sur les problèmes d'accessibilité pour répondre à cette exigence d'ici la fin de 2025.
- Nous aurons un agent d'accessibilité désigné qui aura le mandat de recevoir des commentaires sur ce plan d'accessibilité.

En tant que grand transporteur étranger, SAS est assujetti aux dispositions suivantes :

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

## 5. Renseignements sur la rétroaction

SAS a mis en place un processus de rétroaction conformément aux exigences énoncées dans le Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles. En date du 10 mai 2024, SAS n'avait pas encore reçu de rétroactions de passagers, d'employés ou d'organisations représentant les personnes handicapées. Pour cette raison, il n'y a rien à signaler dans cette section.

## 6. Consultations

Dans le cadre de son travail sur ce rapport d'étape, SAS a communiqué avec les organisations représentant les personnes handicapées et les employés que nous avons consultés l'année dernière lorsque nous avons élaboré le premier plan.

### 6.1. Résultats de la consultation avec les employés

Pour le rapport de cette année, nous avons envoyé un courriel avec le plan pour demander aux employés s'ils avaient constaté des progrès ou des changements majeurs dans leur façon de voyager avec SAS.

Une personne a mentionné que l'application avait été approuvée, mais les défis concernant l'aéroport et les sièges demeurent. Nous conserverons donc les points du plan de l'année dernière et nous nous efforcerons d'apporter ces améliorations.

- Le personnel d'assistance de l'aéroport ne sait pas très bien comment traiter les personnes handicapées, notamment en ce qui concerne les différents types de handicaps et le service en général. À plusieurs reprises, le personnel était en retard pour accueillir les personnes handicapées avant l'embarquement et, par conséquent, elles n'avaient que peu ou pas de temps pour faire les courses prévues, acheter de la nourriture ou même utiliser les toilettes. Ils ont également noté qu'à plusieurs reprises, le personnel d'assistance ne les a pas accueillis à l'aéroport d'arrivée.
- Le système de file d'attente à l'aéroport avec des allers-retours dans des « portes » étroites.
- Dans certains aéroports, les « fauteuils d'allées » ne passent pas dans l'allée.
- Ne pas pouvoir utiliser son propre fauteuil roulant jusqu'à la porte.

➔ **Progrès** : De nouvelles procédures sont en place pour mieux comprendre et faciliter ces besoins. Le dialogue avec la NAD (voir ci-dessous) a permis à SAS d'apprendre que les choses se déroulent désormais plus harmonieusement, même si des améliorations sont encore possibles.

- Ne pas pouvoir relever l'accoudoir sur certaines rangées de sièges.
- Le siège trône de la classe affaires ne peut pas être utilisé, car il n'entre pas dans le siège en raison des grands accoudoirs des deux côtés.

### 6.2. Résultats de la consultation avec la Norwegian Association of Disabled (NAD)

Nous avons eu un dialogue avec le chef de la Norwegian Association of Disabled (NAD) qui a parlé ouvertement des défis et des domaines à améliorer et qui a également répondu à des questions spécifiques sur la manière dont se déroule en pratique le voyage depuis la réservation et le passage à l'aéroport jusqu'à l'arrivée lorsque l'on voyage avec SAS. Certains points du plan de l'année dernière restent des défis à relever, c'est pourquoi ils ont été inclus dans le rapport d'avancement.

- Il est difficile de naviguer et de comprendre les règles et conditions spécifiques pour les personnes handicapées sur le site Web de SAS. D'une manière générale, il ne s'agit pas d'un problème spécifique à SAS.
- Difficultés à naviguer et à réserver les mêmes suppléments de voyage, sièges et autres services que les passagers non handicapés. Il y avait également un manque de renseignements sur les sièges qui n'étaient pas disponibles pour les personnes handicapées.

➔ **Progrès** : SAS a mis à jour les renseignements sur son site Web et a désormais indiqué les sièges que les personnes handicapées ne peuvent pas choisir ou sur lesquels elles ne peuvent pas s'asseoir. Vous trouverez également une liste de toutes les rangées et de tous les sièges dotés d'accoudoirs mobiles dans toutes les configurations et dans tous les avions.

- Il y a un manque de renseignements sur l'aéroport (c'est-à-dire le stationnement, la distance par rapport au terminal, etc.).

➔ **Progrès** : Comme indiqué précédemment, SAS a rejoint un groupe de travail à OSL pour assurer une coopération efficace avec l'aéroport dans la fourniture de services aux personnes handicapées. SAS a également créé un nouveau courriel qui sera envoyé à tous les passagers ayant réservé avec un code WCHS/R/C. Le courriel fournit des conseils sur ce à quoi les personnes handicapées doivent penser lorsqu'elles voyagent.

- Manque de compréhension et d'éducation à l'aéroport de la part du personnel d'assistance, en particulier en ce qui concerne l'utilisation de leur propre fauteuil. Certains fauteuils sont faits sur mesure pour les personnes handicapées et l'utilisation de fauteuils « génériques » peut être source d'inconfort.

➔ **Progrès** : La direction de la NAD a suggéré à SAS de contacter une organisation appelée Ekskurs, qui a mis au point des cours et des modules de formation pour les entreprises qui souhaitent en savoir plus sur les personnes handicapées et les défis auxquels elles sont confrontées dans la vie de tous les jours. D'ici la fin de 2024 ou le début de 2025, SAS étudiera la possibilité d'offrir de tels cours aux employés et aux dirigeants.

- Manque de routine, de concentration et d'attention à l'égard des personnes handicapées à la porte d'embarquement lors du pré-embarquement.
- Manque de compréhension de l'intérêt de réserver un siège d'un côté de l'allée (par exemple, si le ou la passagère est paralysée d'un côté).
- Défis lorsque le ou la passagère a une correspondance ou si le vol est détourné.