

WestJet
Rapport d'étape du Plan sur l'accessibilité

1^{er} juin 2025

À propos de WestJet

WestJet est la deuxième plus grande compagnie aérienne du Canada en termes de capacité en sièges, offrant des services réguliers vers plus de 110 destinations en Amérique du Nord, en Amérique centrale, dans les Caraïbes, en Europe et en Asie.

WestJet exerce ses activités sous deux marques de transporteur aérien différentes : (i) WestJet, un transporteur principal offrant des voyages vers des destinations nationales, transfrontalières américaines et internationales; et (ii) WestJet Encore, un transporteur régional lancé en 2013. Dans le présent rapport d'étape, WestJet et WestJet Encore sont collectivement désignées sous le nom de « WestJet ».

WestJet est un « grand transporteur aérien » tel que défini dans le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées, DORS/2019-244 (RTAPH)*.

WestJet a conclu l'acquisition de Sunwing Airlines Inc. (ci-après « Sunwing »), ainsi que Vacances Sunwing Inc. et Vacation Express USA Corp le 1^{er} mai 2023. Au cours de l'année précédant ce rapport d'étape, Sunwing a continué à fonctionner indépendamment de WestJet. Par conséquent, ces opérations ne sont pas reflétées dans le présent rapport d'étape sur l'accessibilité de WestJet. Sunwing a cessé ses opérations aériennes à la date du présent rapport d'étape, et par conséquent, toutes les initiatives futures et tous les progrès en matière d'accessibilité du groupe WestJet continueront d'être représentés dans les plans sur l'accessibilité et les rapports d'étape de WestJet.

Généralités

WestJet est ravie de présenter ce rapport annuel d'étape à l'occasion du deuxième anniversaire de l'inauguration du Plan sur l'accessibilité qui a été publié le 1^{er} juin 2023.

Au cours de l'année écoulée, WestJet a continué de prendre des mesures importantes pour maintenir et améliorer l'accessibilité pour les invités et les employés de la compagnie aérienne. D'autres mesures sont à divers stades de planification et d'exécution. WestJet continue d'investir dans l'amélioration continue de services afin d'éliminer les obstacles au transport aérien dans les années à venir.

Le directeur des affaires réglementaires et de l'accessibilité de WestJet reste le principal responsable de l'organisation chargée de superviser les initiatives et investissements en matière d'accessibilité grâce à l'avancement continu du plan sur l'accessibilité de WestJet.

Par conséquent, dans le cadre du présent rapport d'étape, WestJet confirme de nouveau que la personne-ressource désignée pour recevoir des commentaires sur l'accessibilité, son plan sur l'accessibilité et ses rapports d'étape demeure le directeur des affaires réglementaires et de l'accessibilité de WestJet. WestJet encourage les personnes intéressées à lui faire part de leurs commentaires sur l'accessibilité en utilisant l'une des méthodes de contact décrites dans le présent rapport d'étape.

WestJet offre un certain nombre de voies aux personnes qui souhaitent faire part de leurs commentaires concernant l'accessibilité, comme détaillé dans la section Commentaires qui suit immédiatement. Ces voies peuvent également être utilisées pour les personnes souhaitant demander un média de substitution du plan sur l'accessibilité de WestJet ou du rapport d'étape sur l'accessibilité.

Commentaires

WestJet accueille tous les commentaires et la rétroaction concernant l'accessibilité, y compris en ce qui concerne les défis ou les obstacles rencontrés tout au long du voyage des invités. Les commentaires aideront WestJet à relever les possibilités d'accessibilité, à en établir l'ordre de priorité et à les traiter ainsi qu'à améliorer l'accessibilité en éliminant les obstacles aux voyages.

Les commentaires et les rétroactions peuvent être fournis, y compris de manière anonyme, par l'une des méthodes suivantes :

Méthode de rétroaction	Coordonnées de WestJet
Courriel	Accessibility@westjet.com
Courrier	Rétroaction sur le plan sur l'accessibilité de WestJet Attention : Directeur des affaires réglementaires et de l'accessibilité 22 Aerial Place N.E. Calgary (Alberta), Canada T2E 3J1
Téléphone	Sans frais : 1-833-380-3263 Bureau local : 1-403-444-2268
Téléscripteur/TTY	<ol style="list-style-type: none">1. Composer le 711.2. Après le signal de l'opérateur, composer le 1-888-937-8538 puis saisir GA.3. L'opérateur composera le numéro pour vous et vous informera dès que quelqu'un répondra à l'appel.4. Vous pouvez ensuite utiliser le TTY pour communiquer avec l'opérateur, qui fera office de traducteur avec WestJet.
Formulaire en ligne	https://www.westjet.com/fr-ca/besoins-speciaux/formulaire-accessibilite

Technologies de l'information et de communication (TIC)

Numérique et mobile

WestJet s'engage à assurer la conformité et à améliorer l'accessibilité de ses produits numériques. WestJet continue de veiller à ce que ses sites Web respectent ou dépassent la conformité requise par les critères d'accessibilité du contenu Web (WCAG) tels qu'ils sont énoncés dans le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH). WestJet engage des services de vérification indépendants tiers, et à partir de 2025, WestJet a augmenté la norme contre laquelle ses sites Web sont vérifiés, passant du niveau WCAG 2.1 AA au niveau WCAG 2.2 AA. Les vérifications indépendantes à la norme renforcée aideront WestJet à continuer à définir et à orienter les investissements numériques pour améliorer davantage l'accessibilité.

De plus, de nombreuses réalisations notées dans ce rapport d'étape ont impliqué l'élaboration et le déploiement de nouvelles solutions numériques pour les invités handicapés de WestJet. La refonte du contenu d'information du site Web lié aux dispositifs de mobilité, l'ajout de nouvelles demandes de services spéciaux de mobilité aux réservations en libre-service en ligne et le déploiement d'une nouvelle solution d'enregistrement en libre-service pour les chiens d'assistance ont tous été rendus possibles grâce aux investissements de l'équipe d'experts numériques de WestJet. Des détails supplémentaires sur ces avancées et d'autres en matière d'accessibilité sont fournis ci-dessous dans la section du rapport d'étape « Conception et l'offre de programmes et de services ».

Communication autre que les TIC

Divertissement et connectivité à bord

WestJet propose une variété d'options de divertissement et de connectivité à bord pour tous les types de flotte :

Type de flotte	Divertissement et connectivité à bord au moyen de l'écran des sièges	Divertissement et connectivité à bord au moyen des appareils des invités (téléphone, tablette, ordinateur portable)
Boeing 787 Dreamliner	✓	✓
Boeing 737		✓

L'accessibilité est un élément important de l'offre de divertissement et de connectivité de WestJet, en particulier en ce qui concerne l'offre d'un contenu accessible aux invités ayant des déficiences visuelles et auditives grâce à une description audio améliorée et à des capacités de sous-titrage, respectivement.

En ce qui concerne le divertissement et la connectivité à bord au moyen des écrans de dossier de siège, WestJet, en partenariat avec son fournisseur de système, a maintenant terminé l'évaluation d'une solution mise à jour sur le divertissement et la connectivité à bord. L'amélioration des fonctionnalités d'accessibilité était une considération importante. L'élaboration et le déploiement des mises à jour devraient commencer en 2026 et pourraient comprendre plusieurs phases. Les améliorations apporteront de nouvelles capacités aux invités de WestJet ayant besoin de solutions pour la vision ou l'audition. WestJet rendra compte de ses progrès dans les futurs plans sur l'accessibilité et les futurs rapports d'étape.

Sur une grande partie de la flotte de WestJet, le divertissement et connectivité à bord est assuré par le biais des appareils personnels des invités qui se connectent à un service de divertissement et de connectivité à bord. En juillet 2024, WestJet a annoncé qu'en partenariat avec Telus, elle offrirait le meilleur service Internet haute vitesse à bord. En outre, WestJet a annoncé que ce service permettrait d'offrir un accès gratuit au réseau WiFi à bord, avec la capacité de fournir une bande passante suffisante et une latence minimale afin de permettre à chaque invité à bord de regarder des vidéos en direct ou de jouer à des jeux en ligne directement à partir de leurs appareils, comme s'ils étaient à la maison. Pour les invités handicapés, une fois que cette mise à jour sera entièrement déployée sur la flotte de WestJet, cela représentera une avancée significative leur permettant d'utiliser leur propre appareil déjà configuré pour répondre à leurs besoins uniques, avec un accès au contenu de leur choix, et ce, à tout moment.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Comme détaillé dans ce rapport d'étape, WestJet continue d'investir dans des améliorations significatives qui rendent le transport aérien et l'emploi plus accessibles, et continuera à le faire à l'avenir grâce à son plan sur l'accessibilité. Bon nombre de ces améliorations importantes ont nécessité l'acquisition de biens, de services ou d'installations.

Comme nous l'avons indiqué, il y a eu un large éventail d'investissements liés à l'accessibilité, y compris, mais sans s'y limiter :

- l'acquisition continue de nouveaux avions avec des considérations importantes en matière d'accessibilité, notamment en ce qui concerne les systèmes de divertissement et de connectivité à bord;
- un certain nombre de services d'expertise et de vérification, tels que des vérifications externes indépendantes de produits numériques;
- l'adhésion et l'acquisition d'inventaire pour soutenir le lancement de la participation au programme Hidden Disabilities Sunflower Lanyards; et
- le développement numérique pour permettre de nouvelles capacités pour les demandes de service spécial pour fauteuils roulants et l'enregistrement des chiens d'assistance.

Chacun de ces exemples, ainsi que les autres mentionnés dans le présent rapport d'étape, représente un investissement important dans le travail de WestJet pour maintenir et améliorer l'accessibilité à ses services.

Conception et l'offre de programmes et de services

La majorité des investissements de WestJet pour améliorer l'accessibilité sont toujours axés sur les programmes et services que la compagnie aérienne offre au public voyageur et à ses employés. Grâce à des améliorations des plateformes numériques, des espaces physiques et des pratiques organisationnelles, WestJet reste engagée à accroître l'accès au voyage et à l'emploi. Nous mettons ici en évidence un certain nombre des réalisations les plus marquantes qui ont été réalisées depuis le rapport d'étape précédent.

Avancées supplémentaires dans les services de mobilité :

Les demandes de soutien à la mobilité continuent de représenter la grande majorité des services d'accessibilité demandés par les invités de WestJet; ces demandes ont représenté 85 % de toutes les demandes au cours de l'année 2024. Pour cette raison, l'amélioration continue du soutien à la mobilité et de l'expérience des services demeure une priorité naturelle, car les avancées bénéficient à la majorité des invités handicapés qui voyagent avec WestJet.

Dans le rapport d'étape précédent, WestJet a signalé l'activation de trois nouveaux codes de demande de service spécial (SSR) normalisés par l'IATA pour mieux déterminer les types de fauteuils roulants avec lesquels les invités voyageaient. Plus précisément, WCMP pour les fauteuils roulants manuels, WCBD pour les fauteuils roulants motorisés avec batteries sèches inversables et WCBW pour les fauteuils roulants motorisés avec batteries à cellules liquides. La connaissance préalable de ces détails sur les fauteuils roulants permet à WestJet et aux invités de mieux se préparer à une expérience de voyage réussie.

WestJet est ravie de signaler trois améliorations supplémentaires à la disponibilité des codes SSR pour fauteuils roulants.

1. Un code SSR de fauteuil roulant supplémentaire normalisé par l'IATA a été activé – WCLB indique un fauteuil roulant motorisé avec une batterie au lithium-ion.
2. Les quatre nouveaux codes SSR de fauteuil roulant activés ont été ajoutés comme sélections disponibles lors du processus de réservation sur WestJet.com, permettant aux invités d'identifier pleinement leur type de fauteuil roulant lors de leur réservation en ligne, sans nécessiter un appel ultérieur au centre d'appels de WestJet.
3. WestJet a entièrement reconstruit son contenu lié aux fauteuils roulants, disponible pour les invités sur <https://www.westjet.com/fr-ca/besoins-speciaux/fauteuils-aides-mobilite>. Cela soutient non seulement pleinement et explique les nouveaux SSR pour fauteuils roulants, mais simplifie et clarifie également l'ensemble des renseignements dont les invités utilisant des fauteuils roulants et des dispositifs de mobilité ont besoin pour pouvoir planifier et effectué leur voyage avec WestJet.

Soutien aux invités ayant des handicaps invisibles grâce aux lanières Sunflower :

WestJet participe désormais au [programme Hidden Disabilities Sunflower](#). Grâce à la distribution volontaire de lanières discrètes du programme, les invités de WestJet ayant des handicaps ou des troubles invisibles qui peuvent ne pas être immédiatement apparents disposent désormais d'un nouveau moyen de signaler qu'ils pourraient avoir besoin d'un coup de main, d'une compréhension supplémentaire, de plus de temps ou d'une autre assistance pendant leur voyage avec WestJet. Les invités recevant une lanière du programme Sunflower sont encouragés à la conserver et à la réutiliser, non seulement pour leurs futurs voyages avec WestJet, mais également pour signaler leurs besoins dans la liste croissante de lieux où la lanière du programme Sunflower est reconnue. Les lanières du programme Sunflower sont désormais offertes au comptoir d'enregistrement dans tous les aéroports canadiens de WestJet et le personnel de WestJet dans le monde entier a reçu une formation sur le programme et sur la manière de soutenir les invités ayant des handicaps invisibles, avec ou sans la lanière Sunflower.

Inscription d'un chien d'assistance en ligne :

Des milliers de chiens d'assistance voyagent chaque année avec WestJet et ils jouent un rôle essentiel pour permettre aux personnes handicapées de voyager. Ils fournissent une aide essentielle, notamment en guidant les invités dans des terminaux bondés, en récupérant des articles et en signalant des problèmes de santé, en plus d'aider à atténuer le stress et l'imprévisibilité qui peuvent être associés au vol, ce qui rend le transport aérien plus accessible.

Le processus d'inscription des chiens d'assistance de WestJet a été entièrement repensé au cours de la dernière année. Les demandes d'inscription peuvent désormais être effectuées au moyen d'un nouveau processus électronique proposé sur westjet.com. Bien que ce service soit facultatif et non requis pour voyager avec un chien d'assistance, les invités qui inscrivent leur chien d'assistance au moyen de cette méthode simplifiée bénéficieront d'un processus de réservation plus facile grâce à l'enregistrement préalable des détails demandés au sujet de leur chien d'assistance auprès de WestJet. Le fait de disposer des renseignements sur les chiens d'assistance avant le voyage permet également à WestJet de fournir les meilleurs conseils et orientations aux personnes ayant recours à un chien d'assistance afin de les aider à vivre une expérience de voyage harmonieuse.

Chiens d'assistance Chiens d'assistance en entraînement < >

Les invités peuvent maintenant inscrire leur chien d'assistance à l'avance en remplissant et en soumettant notre formulaire d'inscription de chien d'assistance. Alors que l'inscription est facultative et qu'elle n'est pas requise pour voyager, fournir les informations à propos de votre chien à l'avance nous permet de les enregistrer et de les conserver dans vos dossiers pour une période allant jusqu'à 3 ans. Cela nous aide à rendre vos futures réservations plus faciles et nous permet de mieux répondre à vos besoins en matière de voyage.

[Télécharger le formulaire d'inscription de chien d'assistance \(PDF\) >](#)



Inscription d'un chien d'assistance auprès de WestJet

Veillez remplir tous les champs et inclure les documents requis concernant le dressage du chien d'assistance.
Les soumissions incomplètes ne seront pas traitées. Les formulaires remplis peuvent être envoyés à servicedog@contact.westjet.com.
L'inscription est facultative et elle n'est pas requise pour l'acceptation d'un chien d'assistance sur les vols WestJet.

Chariots pliables comme dispositifs d'assistance :

WestJet a tenu compte des besoins de ses invités en ce qui concerne les petits chariots pliables. Au-delà du soutien à la mobilité, les chariots de ce type peuvent également être bénéfiques pour les personnes atteintes de troubles du spectre autistique (TSA). Pendant le voyage, les environnements inconnus peuvent causer du stress ou une surcharge sensorielle. Un chariot pliable offre un espace fermé uniforme qui peut procurer un sentiment de sécurité et d'apaisement, constituant un environnement sécuritaire et agréable pour les déplacements, en particulier dans les espaces publics. Voyager perturbe souvent les routines quotidiennes, ce qui peut être éprouvant, et la possibilité d'utiliser un chariot familier comme élément tout au long du voyage aide à préserver un sentiment de routine et de prévisibilité. Comme ces chariots peuvent être essentiels pour voyager avec plus de confort et de facilité, WestJet a mis à jour sa politique et formé à nouveau ses équipes de première ligne pour soutenir les chariots pliables en tant que dispositifs d'assistance lorsqu'ils sont nécessaires pour aider un invité handicapé.

Actualisation de la formation sur l'accessibilité pour tous les équipages de WestJet

En août 2024, WestJet a décidé de fournir une formation actualisée sur l'accessibilité à l'ensemble de ses équipages, soit plus de 2 000 commandants et premiers officiers au total. Bien qu'il s'agisse d'un investissement important, l'intérêt de fournir une formation actualisée aux équipages sur l'accessibilité a été reconnue comme une étape essentielle pour permettre l'expérience de voyage souhaitée pour les invités handicapés de WestJet. Lorsque notre personnel comprend parfaitement les protocoles et les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité, il est plus confiant et plus efficace dans la gestion des divers besoins des invités, ce qui se traduit par des opérations plus fluides et une meilleure expérience-invité.

Emploi

WestJet s'engage à promouvoir la diversité, l'égalité et l'inclusion, y compris la réduction des obstacles des employés handicapés dans la mesure du possible. Pour y parvenir, WestJet a nommé un haut responsable à compter du 1^{er} mai 2024, avec un mandat précis pour faire avancer les initiatives de diversité, d'égalité et d'inclusion.

Ce responsable s'est concentré sur l'engagement et l'analyse des écarts au cours de l'année précédant ce rapport d'étape. De nombreux groupes de discussion ont fait avancer ce dossier afin de comprendre comment nous pouvons mieux soutenir nos employés du point de vue de la diversité, de l'équité et de l'inclusion, en particulier en ce qui a trait à l'accessibilité. Le retour au bureau reste un sujet d'intérêt continu pour lequel les employés de WestJet demandent un soutien dans la gestion, et cela demeure une priorité pour le travail de cette équipe. D'autres travaux au cours de la prochaine année viseront à mieux soutenir les employés qui sont neurodivergents.

La conception et la mise en œuvre d'aménagements raisonnables sur le lieu de travail pour favoriser l'emploi ont également été une priorité importante au cours de l'année depuis le dernier rapport d'étape de WestJet. WestJet a continué de renforcer et d'évoluer son approche collaborative des aménagements permanents grâce à plusieurs initiatives clés :

- Groupe de travail interfonctionnel : maintien d'un groupe de travail dédié comprenant des représentants de la santé des employés, des ressources humaines et des talents pour assurer l'alignement et la responsabilité partagée.
- Formation des membres de la direction : amélioration de la formation des membres de la direction sur l'obligation d'accommodement, leur fournissant les connaissances et les outils nécessaires pour soutenir efficacement leurs équipes.
- Améliorations des processus : poursuite du raffinement de nos procédures internes pour mieux soutenir les employés nécessitant des ajustements à long terme sur le lieu de travail.
- Étape clé de la politique : une réalisation majeure a été la mise à jour de notre politique d'accommodement de l'entreprise et la création d'une procédure dédiée décrivant le processus d'accommodement permanent.

L'accommodement temporaire est également une priorité pour cette équipe. Au cours de l'année écoulée, WestJet a renforcé ses programmes de tâches modifiées et de retour au travail grâce à une collaboration accrue entre les principales unités commerciales. Ces partenariats ont permis la conception et la mise en œuvre de processus soutenant les employés médicalement autorisés à participer à des tâches modifiées après une maladie ou une blessure : une étape clé dans leur retour à un emploi continu.

Transport

La majorité des activités de WestJet sont liées au transport. WestJet a investi dans de nombreuses améliorations de l'accessibilité au cours de l'année écoulée et continuera d'investir à l'avenir, comme le détaille le présent rapport d'étape.

Les compagnies aériennes du groupe WestJet sont de grands transporteurs aériens, comme définis dans le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (le « RTAPH »), et se conforment en conséquence à toutes les exigences applicables de celui-ci.

Au cours de l'année précédant le présent rapport d'étape, WestJet a procédé à une révision et à une réinitialisation de ses tarifs. Dans le cadre de ces efforts, WestJet a considérablement renforcé, clarifié et simplifié le libellé des tarifs conformément à ces importantes exigences réglementaires en matière d'accessibilité. Ces tarifs améliorés et clarifiés permettront au public invité de mieux comprendre les pratiques de WestJet en matière d'accessibilité. Ces tarifs mis à jour ont été soumis et examinés par les organismes de réglementation requis et ont reçu leur approbation. WestJet s'attend à ce que ces tarifs révisés soient publiés en tant que tarifs officiels de WestJet avant le prochain rapport d'étape du plan sur l'accessibilité, et WestJet publiera un rapport de ses progrès en conséquence.

Environnement

Flotte d'avions

Alors que WestJet continue d'entretenir, de moderniser, de commander et de recevoir des avions, la compagnie s'assure que les caractéristiques liées à l'accessibilité restent une priorité.

Caractéristique	Tous les types de flotte	Certains types de flotte
Fauteuil roulant à bord	✓	
Rallonge de ceinture	✓	
Accoudoirs amovibles	✓	
Toilettes avec poignées d'assistance	✓	
Plus grande porte de chargement disponible	✓	
Marqueurs tactiles de rangées en braille ou en relief		✓
Accessibilité du divertissement et de la connectivité à bord		✓
Toilettes accessibles		✓

Depuis le dernier rapport d'étape, l'équipe de la flotte de WestJet a maintenant réalisé que l'ensemble de la flotte d'aéronefs Boeing 737-700 NG de WestJet est désormais équipé de marqueurs de rangée en braille et en relief dans tout l'aéronef pour mieux soutenir les invités ayant une vision réduite dans la navigation dans la cabine des avions. Cet effort se poursuivra à mesure que divers types de flotte subiront des mises à jour de la cabine, et dans les futurs rapports d'étape, WestJet prévoit de confirmer que le même investissement a été réalisé dans l'ensemble des variantes Boeing 737 de sa flotte.

Dispositions de la réglementation de l'OTC en matière d'accessibilité

WestJet est un grand transporteur aérien tel que défini dans le RTAPH. WestJet continuera d'opérer en se conformant aux sections applicables aux avions et aux transporteurs aériens en vertu des parties 1, 2 et 3 du RTAPH.

Dans le cadre de cette conformité, WestJet se conforme également aux exigences applicables du Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles (le « REPRTA »). Ce rapport d'étape répond aux exigences du REPRTA et des documents d'orientation connexes sur les rapports d'étape publiés par l'Office des transports du Canada. Les progrès réalisés par WestJet en ce qui concerne la mise en œuvre et le progrès de son plan sur l'accessibilité sont reflétés dans les différentes sections du présent rapport d'étape.

Pour plus de renseignements sur ce règlement, le RTAPH peut être consulté [ici](#) et le REPRTA peut être consulté [ici](#).

Renseignements sur les rétroactions

Dans le cadre de la publication de son premier plan sur l'accessibilité en juin 2023, WestJet a également mis en place un mécanisme de rétroaction dédié à l'accessibilité. La section « Généralités » du présent rapport d'étape ainsi que le plan d'accessibilité de WestJet donnent des détails sur les façons de faire part de commentaires.

Pour la période de 12 mois se terminant en avril 2025, WestJet a reçu 291 commentaires individuels par l'entremise de ce mécanisme. Chaque commentaire reçu a été soigneusement évalué, classé et traité comme suit :

Catégorie de rétroaction	Nombre de commentaires Éléments reçus
Demande de plan sur l'accessibilité ou de rapport d'étape, y compris dans un autre format	126
En matière d'accessibilité, dirigé vers un expert en la matière aux fins de traitement et de résolution	136
Non lié à l'accessibilité, dirigé vers un expert en la matière pour le traitement et la résolution	29

Consultations

Le plan sur l'accessibilité actuel de WestJet reste fondé sur des consultations entreprises lors de la création du plan. Ces consultations ont impliqué l'organisme Open Doors, ainsi que des groupes de défense des droits des personnes handicapées, notamment des personnes ayant des handicaps cachés ainsi que des personnes ayant des déficiences physiques, visuelles et auditives. Parallèlement, WestJet a demandé à des employés qui avaient déclaré vivre avec un handicap de faire part de leurs expériences en matière d'accessibilité du lieu de travail. Le tout, afin de relever les obstacles à l'accessibilité rencontrés lors du processus d'embauche, d'embarquement et d'orientation, et au cours de la journée de travail normale. Cette rétroaction a contribué de manière significative aux éléments qui ont ensuite été classés par ordre de priorité et sur lesquels WestJet a maintenant fait rapport à deux reprises de ses progrès.

De même, le groupe de travail interne sur l'accessibilité de WestJet reste actif et a joué un rôle clé dans la réalisation des progrès actuellement rapportés. Ce groupe d'experts en la matière provenant des divers rôles et fonctions de WestJet a été constitué pour tirer parti de leurs connaissances approfondies afin de guider la conception et la mise en œuvre de solutions d'accessibilité. Ils agissent efficacement en tant que groupe de consultants internes experts responsables de l'examen des politiques et des processus sous l'angle de l'accessibilité. Notre objectif est de nous efforcer en permanence de créer un environnement inclusif et sans obstacle, tant pour les employés que pour les invités. Les efforts de ce groupe ont été déterminants pour la réalisation des progrès de WestJet jusqu'à maintenant et continueront d'être inestimables à l'avenir.

Au cours de l'année précédente, WestJet a entrepris une nouvelle étape pour augmenter les opportunités de consultation interne. En partenariat avec l'équipe Diversité, équité et inclusion de WestJet, tous les employés de WestJet ont eu l'occasion volontaire d'indiquer s'ils s'identifiaient comme une personne ayant un handicap. Parmi ceux qui se sont volontairement auto-identifiés, WestJet les a invités à siéger à un conseil consultatif interne qui fournit un niveau supplémentaire de contribution aux activités visant à accroître l'accessibilité tant en matière de voyage que d'emploi au sein de la compagnie aérienne.

Sur le plan externe, WestJet participe toujours aussi activement auprès de plusieurs groupes de travail de l'industrie axés sur l'accessibilité. Parmi ces groupes, on peut compter notamment le forum organisé par le Conseil national des lignes aériennes du Canada (CNLA) et du comité consultatif sur l'accessibilité organisé par l'Office des transports du Canada (OTC). Outre la consultation et le transfert des pratiques exemplaires entre les compagnies aériennes, ces forums sont hautement fréquentés par des experts en la matière issus de la communauté sur l'accessibilité, et leurs commentaires constituent un autre élément important de la stratégie de consultation de WestJet.

Au cours de l'année précédente, WestJet a également participé à deux forums supplémentaires axés sur l'accessibilité.

- Dans un premier temps, WestJet a participé en tant que membre du groupe de travail sur les chiens d'assistance de l'IATA. Ce groupe vise à établir des recommandations pour des normes afin de créer un cadre cohérent pour les chiens d'assistance sur lequel les voyageurs pourraient compter à l'échelle mondiale.
- Dans un deuxième temps, WestJet est également devenue membre du Réseau canadien d'accessibilité (« RCA »), basé à l'Université Carleton. RCA vise à promouvoir l'accessibilité pour les personnes handicapées grâce à la recherche, la conception, la technologie et l'innovation; l'éducation et la formation; les politiques; l'emploi; et l'engagement communautaire. RCA a attiré 117 organisations collaboratrices et plus de 220 membres individuels issus des secteurs public, privé, à but non lucratif, gouvernemental et académique.

Enfin, WestJet poursuit sa pratique de mener des entretiens approfondis avec des invités ayant personnellement rencontré des défis concernant les services et le soutien en matière d'accessibilité qu'ils ont reçus lors de leurs voyages. Ces études de cas continuent de fournir des renseignements précieux sur les possibilités d'éliminer les obstacles à l'accessibilité, contribuent à corroborer la validité des consultations antérieures et confirment la volonté de WestJet à apporter des améliorations significatives dans les domaines à fortes répercussions pour les personnes handicapées.