

WestJet
Rapport d'étape du Plan sur
l'accessibilité

Juin 2024

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 120 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 ce terme est défini dans le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées, DORS/2019-244 (RTAPH).

Veillez également noter que le 1^{er} mai 2023, WestJet a conclu l'acquisition de Sunwing Vacations Inc, Sunwing Airlines Inc, et Vacation Express USA Corp. À la date de rédaction du présent rapport, Sunwing Airlines Inc. possède un certificat d'exploitation aérienne distinct et n'est donc pas prise en compte dans le présent rapport d'étapes.

Généralités

WestJet est ravie de présenter ce premier rapport annuel d'étape à l'occasion du premier 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 pris plusieurs mesures importantes pour maintenir et améliorer l'accessibilité à ses services. En outre, 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.

L'une des principales mesures prises par WestJet au cours de l'année écoulée a été la nomination d'un haut responsable afin de superviser les initiatives d'amélioration de l'accessibilité. Cette personne est chargée de diriger et d'assurer l'avancement continu du Plan sur l'accessibilité de WestJet.

Par conséquent, dans le cadre du présent rapport d'étape, WestJet met à jour ses coordonnées pour recevoir des commentaires sur l'accessibilité, son Plan sur l'accessibilité et ses rapports d'étape. Nous vous invitons à faire part de vos commentaires sur l'accessibilité au directeur des affaires réglementaires et de l'accessibilité de WestJet en utilisant l'une des méthodes de contact décrites ci-dessous.

WestJet offre un certain nombre de possibilités à ceux qui souhaitent faire part de leurs commentaires concernant l'accessibilité. 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, à prioriser et à traiter les possibilités d'accessibilité et 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 À l'attention de : 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 Local : 1-403-444-2268
Téléscripteur/TTY	<ol style="list-style-type: none">1. Composer le 7112. 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 continue de veiller à ce que ses sites Web respectent ou dépassent la conformité requise par les critères d'accessibilité du contenu Web (WCAG). WestJet vérifie actuellement ses sites Web au niveau WCAG 2.1 et augmentera encore ses vérifications internes au niveau WCAG 2.2 au cours de l'année 2024.

De plus, ces WCAG sont également intégrés dans la conception des applications mobiles de WestJet, lorsque cela est possible, afin d'atteindre des niveaux d'accessibilité comparables en ligne et sur mobile.

WestJet s'engage à assurer la conformité et à améliorer l'accessibilité de ses produits numériques. Au cours de l'année écoulée, les équipes numériques de WestJet ont entrepris plusieurs activités clés pour maintenir ou améliorer l'accessibilité à ses sites Web, notamment :

- Création d'un centre d'excellence interne pour l'accessibilité numérique, qui sert de ressource centralisée à ses équipes numériques pour l'accès aux outils et aux ressources de formation lié aux normes d'accessibilité et à la conception. Ce groupe d'experts sert désormais de plateforme principale pour promouvoir l'accessibilité au sein de ses équipes numériques au sens large.
- Partenariat avec l'expert externe en la matière UsableNet pour réaliser des vérifications de l'accessibilité du contenu pour les produits numériques suivants : WestJet.com, l'enregistrement en ligne, flux de réservation réactif, gestion des voyages et applications mobiles (iOS).
- Élaboration et publication d'un formulaire de rétroaction sur l'accessibilité sur WestJet.com.
- Introduction de renseignements améliorés sur l'accessibilité dans son processus de réservation en ligne pour s'assurer que les invités handicapés ont accès à des renseignements sur les services d'accessibilité disponibles et sur la manière d'y accéder.

Téléscripteur (TTY)

WestJet a toujours fourni des services de téléscripteur pour favoriser l'accessibilité à tous. Au cours de l'année écoulée, WestJet a procédé à une mise à niveau importante de ses services de téléscripteur en passant d'un logiciel de TTY interne à un nouveau service de TTY normalisé. Ce nouveau service est largement disponible par l'intermédiaire des principaux fournisseurs de services de télécommunications en composant le 711, et des directives précises pour l'utilisation de ce service avec WestJet sont disponibles sur le [site Web de WestJet](#).

L'adoption de ce nouveau service est à la fois une solution plus standardisée, avec laquelle les invités sont peut-être déjà familiers, et une solution beaucoup plus évolutive que la solution interne précédente, qui permet de mieux garantir la disponibilité des services de TTY lorsque les invités en ont besoin.

Communication, autre que les TIC

Divertissement à bord et connectivité

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 par l'écran des sièges	Divertissement et connectivité à bord par l'appareil personnel de l'invité (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 souffrant de 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 en vol accessible par les écrans des sièges, WestJet achève actuellement l'évaluation d'une offre de divertissement et de connectivité en vol actualisée ainsi que l'amélioration des caractéristiques d'accessibilité. Les offres futures pourraient aller au-delà des capacités actuelles et apporter d'autres améliorations telles que la prise en charge des lecteurs d'écran, des gestes tactiles, de l'agrandissement de l'écran, de l'amélioration du contraste du texte, de l'inversion des couleurs, de la correction des couleurs et de l'ajustement de la taille des polices. WestJet prévoit d'achever cette évaluation en 2024 et fournira d'autres mises à jour dans les futurs rapports d'étape sur l'accessibilité.

En ce qui concerne le divertissement et la connectivité accessible sur l'appareil mobile personnel des invités, ce contenu est accessible par l'application WestJet Connect (iOS et Android) ou en visitant le WestJetconnect.com (PC). Au cours de l'année écoulée, WestJet a réalisé une vérification d'accessibilité de ces systèmes. Sur la base des conclusions de la vérification, ses équipes ont remanié les éléments afin

d'adopter les nouvelles pratiques exemplaires en matière d'accessibilité dans le cadre des efforts d'amélioration continue de ce système.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Comme l'indique le présent rapport d'étape, WestJet a investi dans un certain nombre d'améliorations de l'accessibilité au cours de l'année écoulée et continuera à le faire à l'avenir. 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 d'importantes considérations en matière d'accessibilité;
- un certain nombre de services d'expertise et d'audit, notamment pour ses produits numériques;
- l'approvisionnement en fournitures et en services pour l'amélioration du cadre dans un certain nombre de ses installations;
- l'élaboration d'un logiciel permettant de mettre en place de nouvelles procédures d'alerte de l'équipage pour la manipulation des fauteuils roulants;
- la conception, l'achat et la livraison de 150 000 nouvelles étiquettes de suivi des aides à la mobilité vérifiées dans un premier temps, y compris leur distribution dans tous les aéroports du réseau WestJet; et
- l'ajout de nouveaux services, tels qu'une solution de TTY complètement différente.

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

Fauteuils roulants et aides à la mobilité

Un fauteuil roulant ou une aide à la mobilité similaire est essentiel pour les invités qui en dépendent. En outre, les demandes liées à l'utilisation d'un fauteuil roulant ou d'une aide à la mobilité représentent près de 90 % de l'ensemble des services d'aide à l'accessibilité demandés par les hôtes. Compte tenu de cette combinaison d'importance et de fréquence, WestJet s'est concentrée au cours de l'année écoulée sur les possibilités d'améliorer son offre de services liés aux fauteuils roulants. Nous sommes heureux d'avoir conçu et mis en œuvre les trois améliorations substantielles suivantes pour les invités dans ce domaine.

1. Taille, poids des fauteuils roulants et protocole de manipulation

WestJet s'engage à éliminer les obstacles au voyage pour les personnes handicapées. Nous reconnaissons l'importance d'évaluer en permanence nos capacités afin de déterminer de nouvelles possibilités pour faciliter les voyages, ainsi que de communiquer clairement nos capacités aux invités et au public invité.

WestJet a procédé à un examen complet de sa flotte d'avions et de l'équipement connexe, comme les monte-bagages, afin de maximiser l'accessibilité aux fauteuils roulants et aides à la mobilité, tout en assurant en tout temps un fonctionnement fiable et sans compromis sur la sécurité.

Grâce à cet examen détaillé, WestJet a revalidé la taille et le poids maximum des aides à la mobilité pour chacun de ses types de flotte. Ces mises à jour ont augmenté la taille ou le poids maximal des aides à la mobilité que WestJet est en mesure de prendre en charge pour certains types de flotte, ce qui signifie que davantage d'aides à la mobilité seront désormais acceptées pour le voyage. Ces renseignements ont été mis à jour sur le [site Web de WestJet](#) et dans les procédures internes connexes afin de mettre en place des pratiques pour les invités cohérentes à l'échelle de la compagnie aérienne. Cela permet aux invités d'accéder facilement aux renseignements les plus récents et les plus précis concernant la capacité de WestJet à accepter leurs aides à la mobilité pour le voyage.

Dans le cadre de cet examen, WestJet a également adopté la pratique standard de l'industrie selon laquelle les aides à la mobilité motorisées ne seront manipulées qu'en position verticale. L'adoption de cette pratique standard permettra de protéger ces aides à la mobilité sophistiquées et fragiles pendant qu'elles sont sous la responsabilité de WestJet.

2. Chargement confirmé des aides à la mobilité enregistrées

Les invités qui enregistrent un fauteuil roulant ou une aide à la mobilité pour le transport en tant que chargement dépendent de WestJet pour livrer ces aides à la destination afin de maintenir leur mobilité.

WestJet a mis en place de nouveaux outils, systèmes et procédures pour le traitement des aides à la mobilité enregistrées afin de répondre à ces attentes.

Dans le cadre de cette nouvelle approche, une procédure actualisée d'étiquetage a été mise au point pour les aides à la mobilité enregistrées et s'accompagne d'alertes électroniques pour les équipages de WestJet. Ce système d'étiquetage et d'alerte permettra de s'assurer que les aides à la mobilité sont bien chargées dans l'avion pour le voyage de l'invité.

De plus, ce nouveau protocole comprend une confirmation positive du chargement de l'aide pour le propriétaire une fois que l'aide à la mobilité a été chargée dans la soute de l'avion. Les utilisateurs d'aides à la mobilité peuvent désormais voyager plus sereinement lorsqu'un membre de l'équipage de cabine leur remet une étiquette physique de leur propre aide à la mobilité, preuve tangible qu'il a été chargé dans la soute à bagages de leur vol et qu'il voyage avec eux.

À l'avenir, WestJet envisagera d'ajouter cette confirmation à son application mobile, mais la réception d'une étiquette physique de leur aide à la mobilité restera importante pour aider les invités à s'assurer que leur aide à la mobilité est à bord et qu'il arrivera avec eux à leur destination.

3. Nouveaux codes de demande de service spécial (SSR) pour les aides à la mobilité

WestJet reconnaît le large éventail de types de fauteuils roulants utilisés par ses invités, des dispositifs manuels jusqu'aux fauteuils électriques hautement sophistiqués. En recueillant davantage de renseignements sur ces aides, les invités et notre équipe sont prêts à tout pour le bon déroulement de votre voyage.

À cette fin, WestJet a lancé trois nouveaux codes SSR spécifiques aux aides à la mobilité et recueillera activement les renseignements relatifs à l'aide auprès des invités :

Nouveau code de demande de service spécial	Renseignements sur les fauteuils roulants
WCMP	Fauteuil roulant manuel non motorisé transporté en soute.
WCBD	Fauteuil roulant contenant une batterie au nickel-hydrure métallique inversable ou une batterie sèche, transporté dans la soute de l'avion. Nécessite une préparation et peut nécessiter le retrait de la batterie avant le départ et sa réinstallation à l'arrivée.

WCBW	Fauteuil roulant contenant une batterie à cellules liquides transporté dans la soute de l'avion. Nécessite une préparation, le retrait de la batterie avant le départ, le stockage dans un coffre à batterie pendant le vol et la réinstallation à l'arrivée.
------	--

Ces nouveaux codes SSR sont actuellement disponibles auprès du centre d'appel de WestJet, des agents de voyage et du personnel des aéroports. À l'avenir, WestJet activera également ces codes SSR dans certains canaux en libre-service, tels que sur WestJet.com.

De plus, un nouveau code SSR « WCLB », indiquant un fauteuil roulant contenant une batterie au lithium-ion transportée dans la soute de l'avion, est en cours d'élaboration et sera prochainement lancé.

Ces nouveaux codes SSR fournissent à notre équipe davantage de renseignements et de capacités de préparation pour le traitement des aides à la mobilité. De plus, la collecte accrue de renseignements conduira à des discussions plus détaillées avec les invités, les aidant à mieux comprendre ce à quoi ils doivent s'attendre et comment préparer leur aide à la mobilité particulière pour le voyage, notamment en ce qui concerne la manipulation des batteries pour les aides à la mobilité motorisées.

Au fur et à mesure que nous prenons de nouvelles mesures, les progrès réalisés seront signalés dans les prochains rapports d'étape du Plan sur l'accessibilité.

Amélioration du bureau médical

Les invités peuvent communiquer avec WestJet pour obtenir des mesures d'adaptation pour des raisons médicales à bord par l'entremise de notre bureau médical, qui supervise les programmes de WestJet conçus pour assurer l'accessibilité à bord pour tous les invités qui voyagent avec des conditions médicales ainsi que pour assurer leur santé, leur sécurité et leur confort.

Pour plus de renseignements sur nos programmes, veuillez consulter le site : [Voyager avec des problèmes de santé](#)

Au cours de l'année écoulée, notre service médical a mis en œuvre un programme amélioré pour aider les invités et leurs médecins à comprendre les effets des voyages aériens sur leur état de santé, en communiquant des conseils médicaux internationalement reconnus sur les voyages aériens.

Ces conseils, combinés à notre programme arrangements médicaux à bord, favorisent l'accessibilité des voyages et donnent la priorité à la santé et à la sécurité des invités et du personnel de cabine. Ce programme vise à réduire les obstacles tout au long du voyage en permettant aux invités et à leurs médecins de prendre des décisions éclairées sur la base des dernières recommandations aéromédicales.

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.

Les principales responsabilités de ce poste consisteront à garantir un engagement continu à fournir un travail adapté et des arrangements raisonnables à tous les employés, le cas échéant. Sur ce sujet en particulier, WestJet a récemment mis en place une nouvelle formation sur les droits de la personne afin d'expliquer nos responsabilités et nos obligations en matière d'arrangements en milieu de travail. Ce cours permet à nos dirigeants de comprendre l'obligation de WestJet de prendre des mesures d'adaptation pour les employés qui en ont besoin. Les dirigeants de WestJet jouent un rôle clé en veillant à ce que nous respections ces obligations, et cette formation profite aux employés qui ont besoin d'un tel soutien.

Parallèlement, au cours de l'année écoulée, WestJet a rationalisé les procédures pour les employés nécessitant des arrangements permanents, y compris des procédures claires et reproductibles pour de telles situations. Une équipe interfonctionnelle composée de membres des services de santé des employés, d'acquisition de talents, de services juridiques et de relations humaines a été mise en place à cet effet. L'équipe a pour objectif de favoriser l'alignement et la cohérence, afin de placer les employés dans des fonctions appropriées. La prochaine étape de cette initiative consistera à mettre en place un tableau de bord que les partenaires commerciaux des ressources humaines pourront utiliser avec les dirigeants pour suivre le succès des arrangements en milieu de travail et mettre en évidence les possibilités d'amélioration. Les progrès réalisés seront signalés dans les prochains rapports d'étape.

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, tels que définis dans le RTAPH, et se conforment donc à toutes les exigences applicables aux grands transporteurs aériens en vertu du règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH).

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 en ce qui concerne ces importantes exigences réglementaires en matière d'accessibilité. Ces tarifs considérablement améliorés et clarifiés permettront au public invité de mieux comprendre les pratiques de WestJet en matière d'accessibilité. Ces tarifs actualisés ont été soumis aux organismes de réglementation concernés. WestJet s'attend à ce que ces tarifs révisés obtiennent les approbations réglementaires requises et 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'appareils

WestJet est en pleine croissance et dispose d'un important carnet de commandes d'avions à fuselage étroit. 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		✓

L'équipe des flottes WestJet est actuellement engagée dans plusieurs programmes de réaménagement et de modernisation des cabines et, dans le cadre de ces programmes, elle prévoit renforcer les caractéristiques d'accessibilité de la flotte. Les progrès réalisés seront signalés dans les prochains rapports d'étape.

Installations WestJet

Au cours de l'année écoulée, WestJet a réalisé des investissements distincts dans plusieurs de ses bases aéroportuaires et à son siège social afin d'améliorer l'accessibilité des espaces physiques pour les invités et les employés.

- Grâce à la rétroaction, son équipe a relevé une occasion d'améliorer l'accessibilité de son salon Élévation de Calgary. Son équipe a donc installé de nouveaux opérateurs sur six portes du salon, dont deux portes de toilettes et deux portes de cabines de toilettes, afin de rendre les installations plus accessibles.
- Le bureau des employés de l'aéroport de Vancouver a été amélioré pour mieux accueillir les personnes en fauteuil roulant, grâce à l'installation de portes de bureau plus accessibles et en repositionnant l'équipement de bureau. Ces modifications comprennent l'installation de dispositifs sans obstacle qui facilitent l'accès des employés de WestJet à leur environnement de travail.
- Dans les bureaux des employés de l'aéroport de Toronto, plusieurs portes ont été recensées comme des obstacles à l'accessibilité des employés. En conséquence, sept opérateurs de porte ont été installés à cet endroit au cours de l'année écoulée afin d'éliminer un obstacle à l'accessibilité des employés et à leurs fonctions.
- Dans le cadre de la rénovation de son centre de formation du personnel à bord, l'accessibilité a été améliorée grâce à l'installation de plusieurs nouvelles portes automatiques, ce qui a permis d'améliorer l'accès du personnel.
- Une rénovation similaire est prévue pour la salle des équipages de l'aéroport de Winnipeg en 2024. Deux opérateurs de porte seront modernisés afin que le personnel puisse se déplacer confortablement et en toute sécurité.

WestJet a mis en œuvre ces améliorations dans de nombreuses bases aéroportuaires au cours de l'année écoulée et continuera à le faire à l'avenir, à mesure que des occasions seront relevées pour améliorer davantage les installations et créer un environnement de travail sans obstacle pour les membres de l'équipe et les invités.

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 (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. Les détails sont fournis dans la section générale ci-dessus, ainsi que dans le Plan sur l'accessibilité de WestJet.

Au moment de la rédaction de ce rapport d'étape, WestJet a reçu 56 commentaires individuels par le biais de ce nouveau mécanisme. Chaque commentaire reçu a été soigneusement évalué, classé et traité comme suit :

Catégorie de rétroaction	Nombre de rétroaction Commentaires reçus
Demande d'un média de substitution de notre Plan sur l'accessibilité	27
Au sujet de l'accessibilité, dirigé vers l'expert en la matière pour traitement et résolution	10
Sans lien avec l'accessibilité, dirigé vers l'expert en la matière pour traitement et résolution	19

Consultations

Les progrès de WestJet dans l'élimination des obstacles à l'accessibilité restent ancrés dans les consultations menées en 2023. Ces consultations ont impliqué l'organisme Open Doors, ainsi que des groupes de défense des droits des personnes vivant avec un handicap, notamment des personnes souffrant de handicaps cachés, physiques, visuels et auditifs. 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 nous rendons compte des progrès accomplis.

Au cours de l'année écoulée, WestJet a mené des entretiens approfondis ou des enquêtes auprès de nombreux invités qui ont personnellement rencontré des difficultés concernant les services d'accessibilité et le soutien qu'ils ont reçu pendant leur voyage. Ces études de cas ont fourni des renseignements précieux sur les possibilités d'éliminer les obstacles à l'accessibilité, ont contribué à corroborer la validité des consultations antérieures et ont confirmé la volonté de WestJet à apporter des améliorations significatives dans les domaines à fortes répercussions pour les personnes handicapées.

La création d'un groupe de travail interne sur l'accessibilité a également permis à WestJet de progresser au cours de l'année écoulée. Il s'agit d'un groupe d'experts en la matière issus de divers rôles et fonctions chez WestJet. Ce groupe a été constitué pour tirer parti de ses connaissances approfondies afin d'orienter la conception et la mise en œuvre de solutions en matière d'accessibilité afin d'agir efficacement en tant que groupe de consultants internes experts chargés d'examiner les politiques ainsi que les 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.

Sur le plan externe, WestJet participe 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.

Avant son prochain rapport d'étape du Plan sur l'accessibilité en 2025, WestJet réexaminera entièrement sa stratégie de consultation externe et interne. WestJet envisage de créer un ou plusieurs conseils consultatifs composés d'experts compétents dans divers domaines concernant l'accessibilité. Ces groupes contribueront à orienter la stratégie prospective de WestJet et ses priorités en matière d'investissements afin d'éliminer les obstacles des invités et des employés.