



## Plan sur l'accessibilité 2026-2029

### Généralités

Yellowhead Helicopters Ltd. a préparé ce plan sur l'accessibilité mis à jour afin de respecter ses obligations en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) et du Règlement canadien sur l'accessibilité (RCA). Ce plan remplace notre premier plan, publié en avril 2023.

Ce plan couvre les sept domaines énumérés à l'article 5 de la LCA. À titre de fournisseur de services de transport assujéti à la réglementation fédérale, ce plan répond également à nos obligations en vertu du Règlement sur les plans et rapports en matière de transport accessible (RPRTA).

### Comment transmettre une rétroaction

Veillez transmettre votre rétroaction à notre responsable des ressources humaines. Vous pouvez nous faire parvenir votre rétroaction par courriel, par téléphone ou par la poste en utilisant les coordonnées ci-dessous. La rétroaction peut être soumise de façon anonyme.

Pour obtenir plus de renseignements sur la façon de transmettre votre rétroaction et pour accéder à notre formulaire de rétroaction en ligne, veuillez consulter le site [www.yhl.ca](http://www.yhl.ca).

### Comment demander un format substitut

Vous pouvez utiliser les coordonnées ci-dessous pour demander une copie de ce plan sur l'accessibilité ou de la description de notre processus de rétroaction dans les formats substitués suivants : imprimé, gros caractères, braille, audio ou un format électronique compatible avec les technologies adaptées destinées à aider les personnes en situation de handicap.

Nous fournirons le format demandé dans les meilleurs délais. Les formats brailles et audios peuvent prendre jusqu'à 45 jours. Les formats imprimés, gros caractères et électroniques peuvent prendre jusqu'à 15 jours.

### Nous joindre

- **Courriel** : [HR@yhl.ca](mailto:HR@yhl.ca)
- **Téléphone (sans frais)** : 1-888-566-4401
- **Site Web** : [www.yhl.ca](http://www.yhl.ca)

### Consultations

Yellowhead Helicopters Ltd. s'engage à consulter les personnes en situation de handicap dans la préparation de ses plans sur l'accessibilité et de ses rapports d'étape, conformément à ce qu'exige la Loi canadienne sur



l'accessibilité. Notre politique en matière d'accessibilité prévoit que, dans la mesure du possible, au moins 50 % des membres du comité d'accessibilité soient des personnes en situation de handicap ou des personnes représentant des organismes au service des personnes en situation de handicap.

### **Comment nous avons consulté les personnes en situation de handicap**

Les consultations menées pour ce rapport ont pris la forme de discussions avec les membres de notre comité d'accessibilité. Le comité a examiné le plan sur l'accessibilité, discuté des obstacles persistants ou nouvellement recensés et formulé des recommandations sur les priorités pour le prochain cycle de rapport.

### **Comment nous avons rendu nos consultations accessibles**

- Les documents de consultation ont été mis à disposition dans des formats numériques accessibles.
- La participation à distance a été offerte afin que les membres n'aient pas à se déplacer.

### **Personnes consultées**

Nous avons consulté les membres de notre comité d'accessibilité, qui comprend des personnes qui se déclarent en situation de handicap. Afin de protéger la vie privée des personnes concernées, nous ne divulguons pas le nom des participants.

### **Gouvernance et reddition de comptes**

Le ou la responsable désigné(e) de l'accessibilité chez YHL est le ou la responsable des ressources humaines, qui est chargé(e) de coordonner ce plan, de suivre les progrès réalisés et d'en rendre compte à la haute direction.

La responsabilité de la mise en œuvre des actions prévues dans ce plan est confiée aux cadres supérieurs des différents secteurs d'activité, et les progrès réalisés sont intégrés à leurs objectifs de rendement.

### **Cycle de planification et de production de rapports**

- Ce plan couvre la période 2026–2029.
- YHL publiera des rapports d'étape annuels en 2027 et 2028, ainsi qu'un plan sur l'accessibilité mis à jour en 2029, conformément aux échéanciers du RCA et aux pratiques actuelles de YHL.

### **Domaines visés par l'article 5 de la Loi canadienne sur l'accessibilité**

Les sections suivantes décrivent les initiatives prises par Yellowhead Helicopters Ltd. pour éliminer et prévenir les obstacles dans chacun des sept domaines prévus à l'article 5 de la Loi canadienne sur l'accessibilité.



## Emploi

Yellowhead Helicopters Ltd. reconnaît que les personnes en situation de handicap représentent une part importante de la main-d'œuvre canadienne. Nous nous engageons à améliorer le recrutement, le maintien en poste et l'avancement des employés en situation de handicap. Les exigences médicales liées à l'aviation limitent les types de handicaps qui peuvent être accommodés dans certains postes essentiels à la sécurité ; la plupart de nos efforts de recrutement ciblés visent donc les postes administratifs, de bureau et au sol.

**Obstacle :** Les personnes en situation de handicap sont sous-représentées au sein de notre effectif, particulièrement dans les fonctions opérationnelles, telles que pilote et mécanicien.

**Initiatives entreprises :** Nous avons poursuivi notre analyse annuelle des données relatives à l'équité en matière d'emploi afin de repérer les groupes professionnels sous-représentés, et nous avons communiqué cette information aux gestionnaires responsables de l'embauche. Par rapport à l'année de référence précédente, le nombre d'employés qui se déclarent en situation de handicap a augmenté de deux. Les offres d'emploi continuent d'être rédigées dans un langage clair et simple. Nous avons également poursuivi le repérage de stratégies de dotation pour les postes administratifs et de bureau pouvant cibler les personnes en situation de handicap.

**Obstacle :** Il se peut que les gestionnaires ne soient pas pleinement au fait des principes de l'équité en matière d'emploi, de l'embauche inclusive ou de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation.

**Initiatives entreprises :** Nous avons continué à sensibiliser les gestionnaires aux statistiques sur l'équité en matière d'emploi et à favoriser l'embauche de candidats qui se sont déclarés en situation de handicap. Nous avons offert aux employés et aux gestionnaires des occasions de se former aux biais de genre et aux principes des biais inconscients, et nous avons continué d'aider les gestionnaires à repérer et à éliminer les obstacles potentiels dans les offres d'emploi, à reconnaître les demandes d'adaptation et à proposer des solutions.

**Obstacle :** Il arrive que les nouveaux employés ne soient pas toujours informés de leurs droits en matière d'adaptation au moment de l'embauche, et la documentation des plans d'adaptation n'est pas uniforme entre toutes les bases.

**Initiatives entreprises :** L'obligation de prendre des mesures d'adaptation et le processus d'adaptation sont maintenant abordés avec les nouveaux employés lors de l'accueil. Nous continuons de consigner les plans d'adaptation individuels pour les employés qui en ont besoin, y compris les renseignements personnalisés sur l'intervention d'urgence en milieu de travail, le cas échéant. La normalisation de cette documentation à l'ensemble des sites est toujours en cours.

## Objectifs — Emploi

<b>Objectif</b>	<b>Actions à court terme (2026–2027)</b>	<b>Actions à moyen terme (jusqu'en 2028)</b>	<b>Actions à long terme (jusqu'en 2029)</b>
<b>Analyser et étalonner les taux d'embauche, d'avancement et de maintien en poste des employés en situation de handicap.</b>	Poursuivre l'analyse annuelle des données relatives à l'équité en matière d'emploi de notre effectif afin de repérer les groupes professionnels sous-représentés.	Préciser les options de dotation avec l'ensemble des gestionnaires responsables de l'embauche afin de remédier à la sous-représentation, particulièrement dans les postes administratifs et au sol.	Examiner les progrès réalisés par rapport aux cibles et mettre à jour les stratégies de recrutement; harmoniser les objectifs internes avec les cibles de représentation du gouvernement du Canada, lorsque cela est applicable
<b>Améliorer les possibilités offertes aux employés et aux candidats potentiels en situation de handicap.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre à jour les offres d'emploi pour énoncer clairement notre engagement envers l'inclusion et expliquer comment les candidats peuvent demander des mesures d'adaptation.</li> <li>• Aviser les candidats, dans tout processus d'évaluation ou de sélection, que des mesures d'adaptation sont offertes sur demande.</li> </ul>	Mettre à jour les procédures de recrutement, d'évaluation et de sélection afin d'assurer le respect continu de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation.	Offrir périodiquement des formations de mise à jour aux RH et aux gestionnaires responsables de l'embauche; intégrer des vérifications d'accessibilité à tous les processus d'embauche
<b>Intégrer l'accessibilité au processus d'accueil.</b>	Normaliser le contenu de l'accueil afin d'inclure les droits et obligations en matière d'adaptation; fournir un point de contact (RH) pour les discussions relatives aux mesures d'adaptation.	Mettre en place un processus de suivi avec les nouveaux employés qui se sont déclarés en situation de handicap, à un, trois et six mois après leur embauche, afin de s'assurer que leurs besoins sont comblés.	Actualiser le processus d'accueil en fonction de la rétroaction et des leçons apprises; intégrer les sujets liés à l'accessibilité à tout volet d'accueil destiné aux dirigeants ou aux superviseurs.
<b>Consigner les plans d'adaptation individuels de</b>	Consigner les plans d'adaptation individuels pour les employés qui	Mettre en place un modèle standard unique à utiliser dans	Offrir de la formation aux gestionnaires et aux collègues qui ont la

<p><b>manière uniforme dans tous les sites.</b></p>	<p>en ont besoin, y compris les renseignements personnalisés sur l'intervention d'urgence en milieu de travail, le cas échéant.</p>	<p>l'ensemble des sites de Yellowhead, qui prévoira la désignation de mesures d'adaptation, telles que des formats accessibles et des soutiens à la communication.</p>	<p>responsabilité de soutenir les plans d'adaptation individuels.</p>
---	---	--	---

## L'environnement bâti

Yellowhead Helicopters Ltd. s'efforce de rendre ses lieux de travail exempts d'obstacles afin de permettre la pleine participation des employés en situation de handicap. Dans la mesure du possible, nos bâtiments seront conformes aux codes et normes d'accessibilité applicables.

**Obstacle :** Le stationnement situé à proximité des entrées des bâtiments peut ne pas être accessible aux personnes ayant une incapacité motrice.

**Initiatives entreprises :** Deux places de stationnement près de l'entrée ont été désignées comme réservées aux personnes en situation de handicap et accessibles en fauteuil roulant. La révision des politiques de stationnement afin de respecter les obligations envers les employés et les visiteurs est une action à moyen terme inscrite à notre plan sur l'accessibilité.

**Obstacle :** Notre salle de réunion pourrait ne pas être entièrement accessible aux employés ayant une incapacité visuelle, auditive ou motrice.

**Initiatives entreprises :** La salle de réunion a été évaluée en tenant compte des incapacités visuelles, auditives et motrices. Une étude de faisabilité visant l'aménagement d'une salle de réunion entièrement accessible est inscrite comme action à moyen terme à notre plan sur l'accessibilité.

**Obstacle :** Les points d'accès aux bâtiments, les halls d'entrée, les portes et les systèmes d'alerte d'urgence pourraient ne pas répondre aux besoins des personnes ayant une incapacité motrice ou auditive.

**Initiatives entreprises :** La rampe d'accès pour fauteuils roulants a été évaluée et entretenue. Les actions à moyen terme inscrites à notre plan sur l'accessibilité comprennent l'installation de sièges dans les halls d'entrée afin d'accommoder les employés ayant des problèmes de mobilité, l'étude de la dimension des portes pour les grands fauteuils roulants, ainsi que le repérage des secteurs à améliorer en consultation avec les personnes en situation de handicap. La mise à jour des avertisseurs d'incendie au moyen d'alertes visuelles, comme des lumières clignotantes, est également inscrite comme action à court terme à notre plan sur l'accessibilité.

**Obstacle :** Les héliports, les rampes et les voies d'accès sur les bases peuvent être difficiles d'accès pour les personnes ayant une incapacité motrice.

**Initiatives entreprises :** Chaque base évalue l'accessibilité de son héliport, y compris les rampes et les voies d'accès permettant un accès plus facile à l'hélicoptère. Nous reconnaissons que cela n'est pas toujours possible dans les régions éloignées où le terrain pose davantage de difficultés.

### Objectifs — L'environnement bâti

<b>Objectif</b>	<b>Actions à court terme (2026–2027)</b>	<b>Actions à moyen terme (jusqu'en 2028)</b>	<b>Actions à long terme (jusqu'en 2029)</b>
<b>Évaluer et améliorer l'accessibilité de la salle de réunion pour les employés ayant une incapacité visuelle, auditive et motrice.</b>	Continuer d'évaluer les caractéristiques de la salle de réunion (champs de vision, soutiens à l'audition, accès pour la mobilité).	Réaliser une étude de faisabilité d'une salle de réunion entièrement accessible, en consultation avec les personnes en situation de handicap.	Mettre en œuvre les modifications recommandées dans le cadre de projets d'immobilisations planifiés.
<b>Mettre à jour les politiques de stationnement et les places de stationnement accessibles dans tous les sites.</b>	Maintenir les places de stationnement accessibles désignées au siège social.	Revoir les politiques de stationnement afin de respecter les obligations envers les employés et les visiteurs de toutes les bases.	Étendre la signalisation des places de stationnement accessibles à d'autres sites.
<b>Rendre l'espace des halls d'entrée et des entrées plus accessible.</b>	Déterminer les sites où des sièges sont nécessaires dans les halls d'entrée.	Installer des sièges dans les halls d'entrée afin d'accommoder les employés et les visiteurs ayant des problèmes de mobilité.	Inclure l'accessibilité des halls d'entrée dans toute nouvelle construction ou rénovation majeure.
<b>Envisager l'élargissement des portes pour les aides à la mobilité.</b>		Étudier la dimension des portes pour les grands fauteuils roulants et les aides à la mobilité, et consigner les endroits où des modifications sont réalisables.	Élargir les portes dans le cadre de rénovations planifiées ou de nouvelles constructions, lorsque cela est réalisable.
<b>Mettre à jour l'accessibilité des immeubles de bureaux au moyen de rampes et d'éléments</b>	Déterminer les secteurs à améliorer, en veillant à consulter les personnes en situation de handicap.	Entretien et évaluer les rampes pour fauteuils roulants existantes; combler les lacunes relevées lors des consultations.	Utiliser la base de Prince George comme repère pour les caractéristiques d'installations

conformes aux normes.			accessibles dans les futures constructions.
<b>Mettre à jour les avertisseurs d'incendie en y ajoutant des alertes visuelles.</b>	Mettre à jour les avertisseurs d'incendie en y ajoutant des alertes visuelles, comme des lumières clignotantes, en priorisant les sites où travaillent des employés sourds ou malentendants.	Étendre les avertisseurs d'incendie visuels à d'autres sites dans le cadre des rénovations planifiées.	Inclure par défaut des avertisseurs d'incendie visuels dans tout nouveau bâtiment.

## Technologies de l'information et des communications

Rendre les technologies de l'information et des communications accessibles est essentiel pour permettre à chacun d'interagir efficacement avec nos systèmes. Nous nous engageons à assurer l'accessibilité pour les utilisateurs ayant des handicaps, des blessures ou des besoins ergonomiques. Nous reconnaissons également que certaines mises à jour technologiques récentes, comme nos nouveaux téléphones de bureau à jumelage Bluetooth, les mises à jour des interfaces logicielles et l'amélioration des outils de vidéoconférence, présentent des avantages en matière d'accessibilité (par exemple, en permettant aux employés qui portent des prothèses auditives de jumeler directement leurs appareils au téléphone). Nous continuerons de mettre en valeur ces avantages et d'en tirer parti.

**Obstacle :** Nos plateformes numériques peuvent ne pas être entièrement accessibles aux utilisateurs en situation de handicap.

**Initiatives entreprises :** Notre site Web a été examiné et évalué conforme aux WCAG 2.0. Nous avons activement consulté les employés qui se sont déclarés en situation de handicap pour savoir s'ils se heurtent à des obstacles avec les technologies de l'information et des communications, et nous leur avons proposé des mesures d'adaptation.

**Obstacle :** Les employés responsables de la conception ou de l'acquisition de technologies n'ont pas nécessairement reçu de formation en matière d'accessibilité.

**Initiatives entreprises :** **Offrir une formation sur l'accessibilité, les mesures d'adaptation au travail et les technologies adaptées aux employés qui conçoivent ou acquièrent les technologies de l'information figure dans notre plan sur l'accessibilité sous forme d'action à long terme.** Fournir un soutien pratique et réaliser des évaluations d'accessibilité pour les applications et les sites Web constitue également une action à long terme.

**Obstacle :** Les logiciels existants peuvent comporter des lacunes en matière d'accessibilité qui touchent les utilisateurs en situation de handicap.

**Initiatives entreprises :** Nous continuons de tenir compte des lacunes d'accessibilité des technologies destinées aux utilisateurs lors de l'établissement des priorités de mise à jour ou de remplacement des logiciels, et de privilégier les logiciels conformes aux WCAG et compatibles avec les technologies d'assistance. Les récentes mises à jour des systèmes ont amélioré la taille des polices et la lisibilité des interfaces de plusieurs outils internes.

### Objectifs — Technologies de l'information et des communications

Objectif	Actions à court terme (2026–2027)	Actions à moyen terme (jusqu'en 2028)	Actions à long terme (jusqu'en 2029)
<b>Veiller à ce que les nouveaux systèmes respectent les normes d'accessibilité et de sécurité. Intégrer l'accessibilité au processus d'examen.</b>	Confirmer que tout nouveau système fait l'objet d'un examen en matière d'accessibilité avant son acquisition ou son déploiement.	Mettre en valeur les avantages en matière d'accessibilité des récents changements technologiques, comme les téléphones compatibles Bluetooth pour les employés qui portent des prothèses auditives.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir de la formation sur l'accessibilité, les mesures d'adaptation au travail et les technologies adaptées aux employés qui conçoivent ou acquièrent des TI.</li> <li>• Fournir un soutien pratique et réaliser des évaluations d'accessibilité pour les applications et les sites Web.</li> </ul>
<b>Rendre les logiciels accessibles.</b>	Continuer d'utiliser des logiciels compatibles avec les technologies d'assistance.	Viser à respecter les normes WCAG actuelles d'accessibilité dans l'ensemble des logiciels destinés aux utilisateurs.	Migrer vers les WCAG 2.1, niveau AA, pour notre site Web et les documents publiés en matière d'accessibilité, conformément au RCA.
<b>Consulter les personnes en situation de handicap au sujet des obstacles liés aux TIC.</b>	Continuer de consulter les employés qui se sont déclarés en situation de handicap au sujet des obstacles technologiques.	Élargir la consultation afin de recueillir de la rétroaction sur la compatibilité des nouveaux outils avec les technologies d'assistance.	
<b>Mettre à jour les logiciels existants en matière d'accessibilité.</b>	Tenir compte des améliorations apportées aux interfaces utilisateurs (comme	Tenir compte des lacunes d'accessibilité des technologies actuelles destinées aux	

	l'agrandissement des polices et la clarté des mises en page) lors de l'établissement des priorités de mise à jour.	utilisateurs lors de l'établissement des priorités de mise à jour ou de remplacement.	
--	--	---	--

## Communications autres que les technologies de l'information et des communications

Nous avons pris les mesures suivantes pour éliminer et prévenir les obstacles relevés dans notre plan sur l'accessibilité sous la rubrique communications :

**Obstacle :** Les communications internes et externes ne sont pas toujours claires, directes ou accessibles aux personnes en situation de handicap.

**Initiatives entreprises :** Nous continuons de revoir nos communications et nos politiques pour nous assurer qu'elles sont claires, directes et accessibles. Cela comprend nos annonces d'emploi et le contenu de notre site Web. Nous élaborons une séance d'information sur la sécurité normalisée et documentée, ainsi qu'une version numérique comportant des démonstrations vidéo avec sous-titres, afin de mieux soutenir les passagers ayant une déficience visuelle ou auditive.

**Obstacle :** Les documents, les modèles et les formulaires peuvent ne pas être offerts en formats accessibles.

**Initiatives entreprises :** L'intégration de la création de documents accessibles à l'accueil et l'amélioration des modèles pour les notes d'information, les présentations, les ordres du jour et autres documents sont inscrites comme actions à court terme dans notre plan sur l'accessibilité. Sur demande, nous nous engageons à fournir, dans les meilleurs délais, des formats substitués comme les gros caractères, l'audio ou le braille. Le lancement d'une campagne de sensibilisation au langage clair constitue une action à moyen terme.

**Obstacle :** Le personnel de première ligne peut ne pas posséder les compétences nécessaires pour communiquer efficacement avec la clientèle qui présente des handicaps liés à la communication.

**Initiatives entreprises :** Nous avons offert de la formation en matière d'accessibilité à notre équipe du service à la clientèle afin de soutenir une communication efficace avec la clientèle ayant une déficience auditive ou ayant besoin d'aide, y compris par courriel ou par message texte. Notre personnel du service à la clientèle est bien outillé pour traiter les demandes provenant de personnes en situation de handicap et pour répondre proactivement aux préoccupations en matière d'accessibilité.

## Objectifs — Communications

Objectif	Actions à court terme (2026–2027)	Actions à moyen terme (jusqu'en 2028)	Actions à long terme (jusqu'en 2029)
<b>Employer un langage clair dans les communications.</b>	Continuer d'employer un langage clair dans toutes les annonces d'emploi et les formulaires destinés à la clientèle.	Lancer une campagne de sensibilisation au langage clair à l'intention de tout le personnel qui prépare des communications externes.	Mettre à jour les formulaires et politiques restants pour les rédiger en langage clair.
<b>Rendre toutes les communications, tant internes qu'externes, accessibles par défaut.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégrer la création de documents accessibles à l'accueil et améliorer les modèles des notes d'information, des présentations, des ordres du jour et autres documents.</li> <li>• Sur demande, s'engager à fournir des formats substitués tels que gros caractères, audio ou braille dans les délais requis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promouvoir les pratiques de communication conformes aux WCAG et offrir de la formation et un soutien pour la création de contenu accessible.</li> <li>• Former les employés actuels et leur fournir des outils et des conseils pour créer des documents internes et externes accessibles.</li> </ul>	Utiliser les outils technologiques émergents (lorsque cela est approprié) pour produire des formats audio et pour soutenir la traduction française, avec révision par un locuteur natif.
<b>Sites intranet et Internet accessibles.</b>	Veiller à ce que le lien vers l'accessibilité soit visible à partir de la page d'accueil de yhl.ca.	Examiner le contenu de l'intranet et d'Internet pour en assurer la clarté et la mise en forme accessible.	Rendre les sites intranet et Internet accessibles pour toute l'information qui y est publiée.

## L'acquisition de biens, de services et d'installations

Yellowhead Helicopters Ltd. s'engage à mettre en place un processus d'acquisition exempt d'obstacles en repérant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité dans nos exigences d'achat. Pour s'assurer que les produits et services sont inclusifs et accessibles, des critères d'accessibilité seront intégrés aux exigences d'acquisition, et les livrables comporteront des caractéristiques d'accessibilité.

**Obstacle :** L'accessibilité n'était pas systématiquement prise en compte au début du processus d'acquisition.

**Initiatives entreprises :** Nous avons offert de la formation en matière d'accessibilité à nos agents d'approvisionnement afin de promouvoir la sensibilisation et les options accessibles dans le processus d'acquisition.

**Obstacle :** Le mobilier et l'équipement achetés pour les espaces partagés peuvent ne pas répondre aux besoins des employés en situation de handicap.

**Initiatives entreprises :** La consultation des employés en situation de handicap avant l'acquisition de mobilier pour les espaces communs est inscrite comme action à court terme dans notre plan sur l'accessibilité.

### Objectifs — Acquisition

Objectif	Actions à court terme (2026–2027)	Actions à moyen terme (jusqu'en 2028)	Actions à long terme (jusqu'en 2029)
<b>Tenir compte des besoins en matière d'accessibilité dès le début des processus d'acquisition.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuer d'offrir de la formation en matière d'accessibilité aux agents d'approvisionnement.</li> <li>Promouvoir la sensibilisation et fournir des ressources pour des acquisitions accessibles.</li> </ul>	Élaborer une liste de vérification de l'accessibilité pour les décisions d'acquisition.	Mettre à jour les modèles et les politiques d'acquisition afin d'exiger des critères d'accessibilité pour tous les achats.
<b>Assurer l'accessibilité de la sélection et de l'achat de biens et de services.</b>	Consulter les employés en situation de handicap avant l'acquisition de mobilier pour les espaces communs.	Étendre la consultation aux autres achats relatifs aux espaces partagés, comme l'équipement des postes de travail et les lieux d'événements.	

### La conception et la prestation de programmes et de services

Nous nous engageons à concevoir et à offrir nos programmes et services de façon à ce que la clientèle et le public en situation de handicap bénéficient d'un accès équitable. Nous documenterons clairement nos attentes et consulterons les personnes en situation de handicap lors de la conception ou de la modification importante de services destinés à la clientèle.

**Obstacle :** Les processus de service à la clientèle ne répondent pas toujours aux besoins de la clientèle en situation de handicap.

**Initiatives entreprises :** Nous avons offert de la formation en matière d'accessibilité à notre équipe du service à la clientèle afin d'assurer une communication efficace avec la clientèle ayant une déficience auditive ou ayant besoin d'aide, par exemple par courriel ou par message texte. Notre personnel du service à la clientèle est bien outillé pour traiter les demandes provenant de personnes en situation de handicap et pour répondre proactivement aux préoccupations en matière d'accessibilité.

**Obstacle :** Les pilotes et le personnel navigant ne disposent pas encore de procédures documentées pour assister les passagers en situation de handicap.

**Initiatives entreprises :** Nous élaborons des procédures d'exploitation normalisées (PEN) destinées aux pilotes et au personnel navigant pour assister la clientèle en situation de handicap. Les PEN porteront sur l'embarquement et le débarquement, le rôle des personnes d'accompagnement et des animaux d'assistance, ainsi que sur les soutiens à la communication. Elles comprendront également des directives sur les pratiques exemplaires pour assister les passagers en situation de handicap.

#### Objectifs — Conception et prestation de programmes et de services

Objectif	Actions à court terme (2026–2027)	Actions à moyen terme (jusqu'en 2028)	Actions à long terme (jusqu'en 2029)
<b>Renforcer un service à la clientèle accessible.</b>	Maintenir la formation en matière d'accessibilité du personnel du service à la clientèle, y compris la communication par courriel et par message texte.	Élaborer et publier une politique officielle sur le service à la clientèle accessible portant sur les soutiens à la communication, les animaux d'assistance, les personnes accompagnatrices et les formats substitués.	Former tout le personnel de première ligne et les gestionnaires à la politique sur le service à la clientèle accessible.
<b>Documenter les procédures d'assistance aux passagers en situation de handicap.</b>	Achever et déployer des PEN destinées aux pilotes et au personnel navigant sur la façon d'assister les passagers en situation de handicap.	Former les pilotes et le personnel navigant aux techniques sécuritaires de soulèvement et d'assistance.	Mettre à jour les PEN et la formation au fur et à mesure que de nouveaux scénarios d'assistance aux passagers sont relevés.
<b>Tenir compte de l'accessibilité lors de la conception de nouveaux programmes et services.</b>	Ajouter une vérification de l'accessibilité aux examens internes de conception des programmes et services.	Adopter une politique exigeant la consultation des personnes en situation de handicap lors de la conception ou de la modification importante de services destinés à la clientèle.	Faire appel à des spécialistes de l'industrie pour les essais en amont de nouveaux produits et services afin de favoriser une conception inclusive et

			centrée sur l'utilisateur avant le déploiement.
--	--	--	---

## Transport

À titre de fournisseur de services de transport, Yellowhead Helicopters Ltd. est assujéti au Règlement sur les plans et rapports en matière de transport accessible (RPRTA) et s'engage à repérer et à éliminer les obstacles susceptibles de nuire à l'accessibilité de ses services d'hélicoptère. Les employés dont les fonctions consistent notamment à servir le public sont assujéti au Règlement sur la formation du personnel relativement à l'aide aux personnes ayant une déficience (RFPAPD).

**Obstacle :** Les passagers en situation de handicap peuvent se heurter à des obstacles lorsqu'ils utilisent nos services d'hélicoptère.

**Initiatives entreprises :** Les employés dont les fonctions sont en contact avec le public continuent de recevoir la formation du RFPAPD relativement aux principes suivants : toutes les personnes doivent être traitées avec dignité, indépendamment de leurs handicaps; les divers types d'aide pouvant être nécessaires et les obligations des fournisseurs de services de transport à l'égard de ces besoins (y compris le type d'aide à offrir, les aides techniques couramment utilisées ainsi que les modes de communication pouvant être utilisés par ou avec les personnes en situation de handicap, comme la langue des signes, les systèmes de communication améliorative ou supplétive, et un langage clair, concis et simple); les exigences en matière de communication prévues au RFPAPD et la façon d'interagir avec les personnes en situation de handicap dans le respect de leur autonomie et de leur dignité; le rôle d'une personne accompagnatrice; ainsi que le rôle et les besoins d'un chien d'assistance.

**Obstacle :** Les pilotes et le personnel navigant ne disposent pas encore de PEN écrites pour assister les passagers en situation de handicap.

**Initiatives entreprises :** Nous travaillons à l'élaboration de PEN destinées aux pilotes et au personnel navigant pour aider la clientèle en situation de handicap. Les PEN comprendront des directives sur le soulèvement et l'assistance sécuritaires des passagers, en référence aux pratiques de l'industrie. La formation prévue par le RFPAPD est offerte dans les 60 jours suivant l'entrée en fonction du personnel, et une formation d'appoint est offerte au moins tous les trois ans. Nous améliorerons le suivi centralisé de l'achèvement de la formation dans tous les sites au cours du présent cycle de planification.

## Objectifs — Transport

Objectif	Actions à court terme (2026–2027)	Actions à moyen terme (jusqu'en 2028)	Actions à long terme (jusqu'en 2029)
----------	-----------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------

<b>Maintenir la formation conforme au RFPAPD pour les employés en contact avec le public.</b>	Continuer d'offrir la formation prévue par le RFPAPD à tous les employés en contact avec le public dans les 60 jours suivant leur entrée en fonction.	Mettre en place un suivi centralisé afin que les RH puissent confirmer l'état de la formation et des formations d'appoint dans tous les sites.	Maintenir la formation d'appoint prévue par le RFPAPD au moins tous les trois ans; mettre à jour le contenu de la formation au fur et à mesure de l'évolution des directives.
<b>Documenter et déployer les procédures d'assistance aux passagers.</b>	Achever et publier des PEN écrites destinées aux pilotes et au personnel navigant sur la façon d'assister les passagers en situation de handicap.	Former les pilotes et le personnel navigant aux PEN, à l'aide de scénarios pratiques et d'un calendrier de formations d'appoint.	Mettre à jour les PEN en fonction des leçons tirées de vols réels et de toute rétroaction reçue.
<b>Faire preuve de transparence quant aux limites en matière d'évacuation.</b>	Documenter clairement les limites de l'évacuation par hélicoptère dans nos politiques de service destinées à la clientèle, afin que les passagers éventuels sachent à quoi s'attendre.	Continuer de chercher des solutions d'atténuation lorsque cela est réalisable, notamment la formation des pilotes à des techniques d'assistance précises.	Lorsque l'évacuation ne peut être rendue sécuritaire pour un passager, le communiquer de façon respectueuse et à l'avance.

### **Autres initiatives : culture, éducation et sensibilisation**

Yellowhead Helicopters Ltd. reconnaît l'importance d'une culture organisationnelle positive et son incidence sur le rendement, la satisfaction au travail et la mobilisation des employés. Nous nous engageons à créer un milieu de travail sain et équitable où les employés sont valorisés, bénéficient d'occasions équitables et disposent d'un espace sécuritaire pour s'exprimer et se faire valoir. Pour favoriser un milieu de travail inclusif et accessible, nous continuerons de mettre l'accent sur la sensibilisation et les obstacles attitudinaux.

**Obstacle :** Les employés n'ont pas tous le même niveau de sensibilisation, de formation ou de soutien pour s'engager avec confiance en matière d'accessibilité.

**Initiatives entreprises :** Notre plan sur l'accessibilité a été publié et est accessible à tous les employés. Nous nous sommes engagés à veiller à ce que des formats substitués des documents, des services d'interprétation et d'autres modes de transmission de l'information soient offerts à toute personne qui en a besoin. Aucune demande de format substitué n'a été reçue à ce jour. Tous les employés se sont vu attribuer une formation obligatoire de sensibilisation à l'accessibilité sur notre plateforme de formation interne, DATS, afin de renforcer la compréhension de l'accessibilité et de favoriser l'empathie et le respect envers les employés en situation de handicap. La formation DATS aborde également la

législation sur les droits de la personne en lien avec le handicap et le service aux personnes en situation de handicap.

### Objectifs — Culture, éducation et sensibilisation

<b>Objectif</b>	<b>Actions à court terme (2026–2027)</b>	<b>Actions à moyen terme (jusqu'en 2028)</b>	<b>Actions à long terme (jusqu'en 2029)</b>
<b>Veiller à ce que tous les employés aient accès aux connaissances et aux outils de formation en matière d'accessibilité.</b>	Publier les politiques et procédures, y compris le plan sur l'accessibilité, dans la bibliothèque documentaire de l'entreprise.	Continuer d'offrir la formation de sensibilisation à l'accessibilité à tous les employés par l'intermédiaire de DATS.	Mettre à jour le contenu de la formation DATS au fur et à mesure de l'évolution des directives et des leçons apprises.
<b>Renforcer la compréhension de l'accessibilité, l'empathie et le respect envers les employés en situation de handicap.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accroître la participation à la Semaine nationale de l'accessibilité.</li> <li>• Offrir de la sensibilisation aux handicaps par l'intermédiaire de DATS et des communications internes.</li> </ul>	Communiquer sur les questions et les soutiens en matière d'accessibilité dans le bulletin d'information de l'entreprise.	Intégrer l'accessibilité aux conversations habituelles sur le rendement et la culture dans l'ensemble de l'entreprise.
<b>Veiller à ce que les événements et les réunions soient accessibles.</b>	Fournir des mesures d'adaptation pour des événements et réunions accessibles sur demande.	Adopter une liste de vérification de réunions accessibles par défaut destinée aux organisateurs.	
<b>Offrir de la formation sur l'accessibilité, la législation sur les droits de la personne et le service aux personnes en situation de handicap.</b>	Continuer d'offrir la formation DATS de sensibilisation à l'accessibilité, qui aborde la législation sur les droits de la personne en ce qui concerne les personnes en situation de handicap.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir une formation supplémentaire aux employés sur le service aux personnes en situation de handicap, notamment au personnel de première ligne et aux équipes du service à la clientèle.</li> <li>• Maintenir une politique concernant les animaux d'assistance et</li> </ul>	Offrir des formations d'appoint et mettre à jour le contenu en fonction de la rétroaction et de tout incident signalé.



		les personnes accompagnatrices.	
--	--	---------------------------------	--

## Conclusion

Yellowhead Helicopters Ltd. demeure fermement résolue à promouvoir un accès et une participation équitables pour les personnes en situation de handicap, et à traiter ces personnes dans le respect de leur dignité et de leur autonomie. Nous nous engageons à mettre en œuvre le présent plan sur l'accessibilité et à rendre compte de nos progrès en toute transparence.

Nous suivrons et mesurerons nos progrès par rapport aux objectifs et aux échéanciers énoncés dans le présent plan afin de nous assurer d'atteindre nos objectifs en matière d'accessibilité et d'éliminer les obstacles que nous avons relevés. Des rapports d'étape annuels seront publiés conformément au Règlement canadien sur l'accessibilité, et un plan sur l'accessibilité entièrement mis à jour sera publié à la fin du présent cycle.

La responsabilité de la mise en œuvre de ce plan sera intégrée aux objectifs de rendement des cadres supérieurs et des RH.

Nous encourageons les employés, la clientèle et les membres du public à nous transmettre leur rétroaction par l'intermédiaire de notre formulaire en ligne au [www.yhl.ca](http://www.yhl.ca), par courriel à [HR@yhl.ca](mailto:HR@yhl.ca) ou par téléphone au 1-888-566-4401. Toute la rétroaction est examinée par les Ressources humaines et communiquée à notre comité d'accessibilité, et sera utilisée pour nous aider à mettre pleinement en œuvre le présent plan sur l'accessibilité. La rétroaction non anonyme fera l'objet d'un accusé de réception par le même moyen que celui par lequel elle a été transmise. Toute la rétroaction sera conservée pendant au moins sept ans.