

[Communiqués](#)

Air Canada prend des mesures pour améliorer l'expérience de voyage des clients ayant un handicap

- *Stratégie à plusieurs volets pour améliorer le processus d'embarquement, assurer la disponibilité de dispositifs d'aide à la mobilité, accroître la capacité de transfert des passagers à bord et simplifier les voyages*
- *Air Canada va dédier davantage de ressources à la formation et au matériel*

MONTRÉAL, le 9 nov. 2023 /CNW/ - Air Canada a annoncé aujourd'hui une série de mesures visant à réduire les obstacles et à rendre l'expérience de voyage plus simple, plus confortable et constamment fiable pour les clients handicapés. Ces mesures permettront d'accélérer la mise en œuvre du [Plan d'accessibilité d'Air Canada 2023-2026](#), une stratégie triennale publiée en juin dernier. Elles visent à réduire ou à éliminer les principales sources d'insatisfaction et de perturbation des voyages pour les clients handicapés.

« Air Canada reconnaît les difficultés que rencontrent les clients handicapés lorsqu'ils voyagent en avion, et elle accepte la responsabilité qui lui incombe de fournir un service pratique et uniforme pour que voyager avec nous soit plus facile, a déclaré Michael Rousseau, président et chef de la direction d'Air Canada. Il arrive parfois que nous ne respectons pas cet engagement, et nous nous en excusons sincèrement. Nos clients handicapés nous disent que le plus important est que nous nous améliorions continuellement à l'avenir. Nous sommes à leur écoute, et aujourd'hui, nous nous engageons à nous améliorer et à le démontrer en prenant des mesures concrètes. »



« En juin dernier, nous avons publié notre plan d'accessibilité triennal, a indiqué Craig Landry, vice-président général et chef des opérations d'Air Canada. Les mesures que nous annonçons aujourd'hui accélèrent la mise en œuvre d'éléments clés de ce plan, notamment l'amélioration du processus d'embarquement et d'attribution des places, une meilleure communication avec les clients, de nouveaux procédés pour éviter que les aides à la mobilité soient livrées en retard ou endommagées, davantage de formation et un investissement dans du matériel, comme les lève-personnes. Nous avons également l'intention de mettre en œuvre d'autres mesures alors que nous nous efforçons de rendre Air Canada accessible pour les personnes qui composent avec un handicap. »

Air Canada agit concrètement pour rendre les voyages plus faciles et plus confortables pour les clients handicapés. Elle collaborera notamment avec ses partenaires régionaux afin d'assurer des services uniformes. Les mesures suivantes, entièrement articulées avec le nouveau Plan d'accessibilité triennal de la société aérienne, sont mises en œuvre dès maintenant afin de produire des résultats positifs plus immédiatement :

Mesures immédiates

Embarquement : Les clients à la porte d'embarquement qui demandent de l'assistance pour le transfert seront systématiquement les premiers à monter à bord et seront assis à l'avant de la cabine réservée. Air Canada investit de manière importante dans du nouveau matériel aux aéroports canadiens, comme des lève-personnes, afin de s'assurer de pouvoir répondre aux attentes de ses clients.

Rangement des aides à la mobilité : Les aides à la mobilité seront rangées dans la cabine de l'appareil, lorsque possible. De nouveaux systèmes sont implantés pour assurer le suivi du transport des aides à la mobilité mises en soute, dont un processus pour confirmer qu'elles sont adéquatement chargées à bord de l'appareil avant le départ. Les clients qui voyagent au Canada pourront suivre le parcours de leur aide à la mobilité au moyen de l'application mobile Air Canada. De plus, la société aérienne adopte de nouveaux procédés pour le chargement des aides à la mobilité dans la soute de ses appareils afin de garantir que les aides à mobilité de ses clients arrivent sans encombre.

Formation : Une formation améliorée sera donnée afin de rehausser tous les aspects des interactions des employés avec les clients handicapés, notamment leur compréhension de l'expérience vécue par les clients en matière de transport aérien. Les quelque 10 000 employés d'Air Canada travaillant dans les aéroports recevront cette formation dans le cadre d'un nouveau programme de revalidation annuelle. La formation portera sur les habiletés intangibles et sur le matériel, notamment les techniques de transfert à bord. Des clients handicapés seront invités à faire des présentations aux employés pendant des ateliers et à donner des conseils pour améliorer davantage les processus.

Responsabilité : Air Canada a créé le nouveau poste de cadre supérieur de directrice - Accessibilité clientèle. La titulaire actuelle du poste dirige une équipe chargée de gérer la mise en œuvre du plan d'accessibilité de la Société et de fournir des ressources et des points de référence communs pour une gestion efficace des questions liées aux handicaps.

Des attentes qui évoluent

On ne peut que se réjouir de l'augmentation constante de la demande de voyages des personnes handicapées grâce aux avancées technologiques et à l'évolution des besoins des clients. Parallèlement, les attentes sociétales évoluent également. Les entreprises doivent constamment réviser et améliorer leurs capacités en matière d'accessibilité pour qu'elles correspondent aux avancées actuelles, et Air Canada accepte cette responsabilité. En juin dernier, la société aérienne a finalisé le *Plan d'accessibilité d'Air Canada 2023-2026*, qui doit s'échelonner sur trois ans et dont l'objectif est d'améliorer l'accessibilité pour les clients et les employés. Le plan appuie aussi sans réserve la *Loi canadienne sur l'accessibilité* du gouvernement fédéral et son objectif d'éliminer les obstacles au Canada d'ici 2040.

À propos d'Air Canada

Air Canada est la plus importante société aérienne du Canada, le transporteur national du pays et un membre cofondateur du réseau Star Alliance -- le plus vaste regroupement mondial de sociétés aériennes. Les lignes régulières d'Air Canada relient sans escale plus de 180 aéroports au Canada, aux États-Unis et à l'étranger sur six continents. Air Canada détient la cote quatre étoiles de Skytrax. Le programme Aéroplan d'Air Canada est le principal programme de fidélité du Canada en matière de voyages. Il offre à ses membres la possibilité d'accumuler ou d'échanger des points auprès du plus grand réseau mondial de transporteurs partenaires, au nombre de 45, et contre un éventail considérable de primes -- marchandises, séjours hôteliers ou locations de véhicules. Air Canada Cargo, division fret d'Air Canada, dispose de la capacité d'emport et de la connectivité pour desservir des centaines de destinations sur six continents au moyen des vols passagers d'Air Canada et des vols tout-cargo. Air Canada s'est donné l'objectif ambitieux d'atteindre la carboneutralité de toutes ses activités à l'échelle mondiale d'ici 2050. Les actions d'Air Canada se négocient sur le marché à la Bourse de Toronto (TSX) au Canada et sur la plateforme OTCQX aux États-Unis.

Internet : aircanada.com/medias

Consultez notre rapport annuel [ici](#)

Inscrivez-vous pour recevoir les nouvelles d'Air Canada : aircanada.com

À l'intention des médias :

[Photos](#)

[Vidéos](#)

[Images en vrac](#)

[Articles](#)

SOURCE Air Canada

Pour plus de renseignements: media@aircanada.ca

Additional assets available online:  [Photos \(1\)](#)

MEMBRE DU RÉSEAU STAR ALLIANCE

