



AIR CANADA

[Communiqués](#)

Air Canada met en place de nouvelles mesures pour les clients ayant un handicap dans le cadre de l'accélération de son Plan d'accessibilité

- *Air Canada devient la première société aérienne nord-américaine à adopter le programme Tournesol des handicaps invisibles destiné aux clients ayant un handicap invisible.*
- *Un nouveau comité consultatif sur l'accessibilité des clients, formé de clients handicapés, participera à l'élaboration d'autres améliorations.*

MONTREAL, le 30 janv. 2024 /CNW/ - Air Canada a déclaré aujourd'hui qu'elle devient la première société aérienne nord-américaine à adopter le programme Tournesol des handicaps invisibles pour mieux servir les clients ayant un handicap invisible. En annonçant cette mesure, la société aérienne a aussi confirmé les premières nominations de son nouveau comité consultatif sur l'accessibilité des clients, qui conseillera la Société alors que s'accélère la mise en œuvre du Plan d'accessibilité triennal.

« Air Canada est la première société aérienne nord-américaine à adopter le programme Tournesol, qui nous permettra de mieux aider et servir les clients ayant un handicap invisible, comme l'autisme, a déclaré Tom Stevens, vice-président - Expérience client et Stratégie de l'exploitation à Air Canada. Chaque année, nous recevons 1,3 million de demandes d'accessibilité des clients. Cette initiative démontre encore une fois notre engagement à améliorer l'accessibilité, que nous renforçons par la création d'un comité consultatif sur l'accessibilité des clients. Formé de clients ayant un handicap provenant de groupes canadiens militant en faveur de l'accessibilité, ce comité nous permettra d'accroître la sensibilisation, de cibler les obstacles et de mettre en place des solutions ».



Reconnu partout dans le monde, le programme Tournesol permet aux clients ayant un handicap invisible de s'identifier en portant un symbole discret de tournesol. En choisissant de porter le cordon Tournesol, les clients d'Air Canada indiquent aux employés de la Société qu'ils pourraient avoir besoin d'une assistance supplémentaire, qu'ils ont des besoins particuliers ou simplement qu'ils auront besoin de plus de temps pendant le voyage. Dans le cadre du programme, Air Canada forme et sensibilise tous les employés qui interagissent avec les clients pour qu'ils reconnaissent les clients participants et puissent mieux les servir. Le cordon est offert au comptoir d'enregistrement des aéroports canadiens participant au programme Tournesol des handicaps invisibles et à bord des vols exploités par Air Canada, Air Canada Rouge et Air Canada Express.

« Nous sommes ravis qu'Air Canada devienne la première société aérienne nord-américaine à adopter officiellement le programme Tournesol des handicaps invisibles, a confié Paul White, chef de la direction de Hidden Disabilities Sunflower Scheme Limited, une société privée du Royaume-Uni qui gère le programme mondial. Air Canada et le programme Tournesol s'engagent ensemble à ce que ceux qui portent le cordon soient reconnus et obtiennent le soutien supplémentaire, l'empathie et la bienveillance dont ils ont besoin pendant un vol. »

Paul Rogers, membre du conseil d'administration de Lésion CérébraleCanada et du comité consultatif sur l'accessibilité des clients d'Air Canada, a expliqué : « Savoir qu'on vous verra vous donne une grande confiance. C'est un outil très visuel qui permet d'éviter les explications inutiles. Et c'est rassurant de savoir qu'il y a quelqu'un qui est au courant de votre présence. Qui est là pour vous, qui sait ce qui se passe et qui vous offre son aide. »

Comité consultatif sur l'accessibilité des clients

Air Canada s'est engagée, dans le cadre de son Plan d'accessibilité triennal, à mettre sur pied un comité consultatif composé de clients ayant un handicap. Ce comité formulera des commentaires du point de vue de nos clients ayant un handicap, pour façonner l'orientation et la vision d'Air Canada en matière d'accessibilité dans le cadre de son programme Rehaussement de l'expérience client. Au départ, le comité sera composé des représentants de quatre groupes canadiens militant en faveur de l'accessibilité : Donna Jodhan (Canada sans Barrières), Paul Rogers (Lésion cérébraleCanada), Isabelle Ducharme (Kéroul) et Joanne Smith (Lésions médullaires Canada).

Plan d'accessibilité accéléré

En novembre 2023, Air Canada a annoncé qu'elle accélérerait son Plan d'accessibilité au moyen d'une série de mesures visant à éliminer les obstacles et à améliorer l'expérience de voyage des clients ayant un handicap. Ces mesures comprennent ce qui

suit :

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 c'est 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 peuvent désormais suivre le parcours de leur aide à la mobilité au moyen de l'application mobile Air Canada.

Formation : Une formation améliorée sera donnée afin de rehausser tous les aspects des interactions des employés avec les clients ayant un handicap, 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.

Responsabilité : Air Canada a créé le nouveau poste de cadre supérieur de directrice - Accessibilité clientèle. La personne retenue pour le poste dirigera 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.

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 auprès de ses partenaires détaillants, hôteliers et de location 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 de zéro émission nette 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

