VACANCES
AIR CANADA

PLAN PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ

UN MOT DE NOTRE VICE-PRÉSIDENT

Bonjour,

Chez Vacances Air Canada, nous célébrons le caractère unique de chaque personne, nous écoutons chaque voix et nous inculquons un sentiment d'appartenance qui permet à l'authenticité de chaque membre de l'équipe de briller. Notre engagement à créer une équipe diversifiée et inclusive signifie que nous adaptons nos processus et nos pratiques pour rendre notre lieu de travail accessible à tous.

De la formation de notre personnel à la prise en compte des demandes spéciales, nous savons qu'il est toujours possible de s'améliorer. Notre plan d'accessibilité pluriannuel est un travail en cours, qui se développera au fur et à mesure que nous nous efforcerons de nous former, afin que tous les Canadiens puissent avoir un véritable sentiment d'appartenance lorsqu'ils interagissent avec Vacances Air Canada.

Lisez ce qui suit pour en savoir plus sur les mesures concrètes que nous prenons pour améliorer l'accessibilité pour nos employés et nos clients au cours des prochaines années.

Cordialement,

Nino Montagnese
Vice-président, Vacances Air Canada

VACANCES AIR CANADA

INTRODUCTION

Vacances Air Canada s'efforce de répondre aux besoins de ses employés et de ses clients en situation de handicap et s'efforce d'éliminer et de prévenir les obstacles à l'accessibilité. Nous nous sommes engagés à respecter les exigences de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO).

Le présent plan d'accessibilité décrit les mesures que nous prenons pour satisfaire à ces exigences et pour améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées. Notre plan montre comment nous allons jouer notre rôle pour faire de l'Ontario une province accessible pour tous les Ontariens. Le plan est examiné et mis à jour au moins une fois tous les cinq ans.

Nous formons chaque personne dès que possible après son embauche et assurons une formation concernant toute modification des politiques. Nous tenons des dossiers sur la formation dispensée, y compris les dates auxquelles la formation a été dispensée et le nombre de personnes à qui elle a été dispensée.

SECTION I : RÉALISATIONS PASSÉES POUR ÉLIMINER ET PRÉVENIR LES OBSTACLES

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Vacances Air Canada aide tous ses clients à passer des vacances parfaites, en tenant compte de leurs besoins et de leur handicap. Afin d'accommoder au mieux les clients en situation de handicap, nous avons mis en place des procédures telles que les suivantes :

Vols

Notre système comporte des codes qui permettent d'identifier les passagers ayant une demande d'accessibilité, afin qu'ils puissent être facilement pris en charge dès leur arrivée à l'aéroport.

Transferts

Lorsqu'elle effectue une réservation pour des clients qui ont besoin d'aménagements supplémentaires en matière d'accessibilité, notre équipe fait une demande spéciale à notre équipe de services à destination afin que les besoins du client puissent être satisfaits à destination.

Hôtels

Dès que nous sommes informés qu'un client a besoin d'aménagements supplémentaires en matière d'accessibilité, nous avons mis en place une procédure pour contacter l'hôtel souhaité et faire une demande spéciale en son nom. Si l'hôtel ne peut pas répondre à ses besoins précis, nous trouvons d'autres arrangements en fonction de sa demande.

COMMUNICATION

Améliorations pour les clients

Notre équipe a apporté des améliorations importantes à l'accessibilité de notre site Web, en respectant les normes WCAG 2.0 AA (règles pour l'accessibilité des contenus Web), afin de supprimer les obstacles pour nos clients.

En voici quelques exemples :

- Navigation à l'aide de la touche de tabulation

- Contraste des couleurs
- Conformité HTML pour permettre la lecture aux personnes vivant avec un handicap visuel

Améliorations pour les employés
En 2021, nous avons remplacé les ordinateurs de bureau par des ordinateurs portables et des stations d'accueil afin de permettre à tous les employés une mobilité totale. Les casques téléphoniques ont été remplacés par des casques USB antibruit, offrant ainsi aux employés la possibilité de travailler de n'importe où avec une connexion Internet. Chaque employé peut aussi désormais contrôler le volume de son casque USB au moyen du panneau de contrôle du son. Sur demande, nous fournissons aux employés malentendants leurs propres casques spéciaux pour répondre à leurs besoins.

En outre, nous avons déverrouillé les paramètres graphiques pour tous les utilisateurs de notre organisation, ce qui permet à chaque membre de l'équipe de modifier la taille de la résolution de son écran pour obtenir des polices plus petites ou plus grandes en fonction de ses besoins visuels.

EMPLOI
Nous informons tous nos employés, nouveaux et existants, de nos pratiques d'emploi accessibles. Cela comprend, notamment, les politiques d'adaptation du travail qui tiennent compte des besoins d'accessibilité d'un employé en raison d'un handicap.

Notre fournisseur d'assurance collective crée un plan d'adaptation pour chaque employé handicapé, qui est ensuite mis en œuvre par Vacances Air Canada. Nous faisons participer l'employé au processus, et demandons l'aide d'experts externes au besoin, afin de déterminer les besoins d'adaptation de l'employé et de nous assurer qu'ils sont entièrement satisfaits. Le plan est ensuite revu aussi souvent que nécessaire.

Nos webémissions de mise à jour financière trimestrielle sont fournies à tous les employés en format accessible par le biais de transcriptions.

Notre système de gestion du rendement permet aux employés malvoyants d'agrandir la police de caractères sur leur écran.

Les employés ayant des difficultés d'apprentissage bénéficient d'aménagements supplémentaires, comme du temps additionnel pour passer les tests pendant leur formation.

FORMATION
Nous croyons que l'éducation de notre équipe est le meilleur moyen d'éliminer les obstacles à l'accessibilité. À cette fin, nos employés ont suivi une formation obligatoire sur l'accessibilité dans le cadre du module de formation sur les exigences générales de la LAPHO. En fonction de leurs rôles et responsabilités, certains services ont dû suivre une formation supplémentaire afin de mieux comprendre les obstacles présents dans chacun de leurs domaines et la façon de les surmonter.

Nos équipes de vente et de développement de produits ont suivi le module standard de service à la clientèle. Nos départements des services informatiques, des installations, du commerce électronique, des communications et de la formation ont suivi le module standard sur l'information et la communication. Enfin, les employés des ressources humaines, de la paie, des avantages sociaux et tous les gestionnaires de personnel ont suivi le module standard sur l'emploi dans le but de

comprendre les pratiques d'emploi équitables. Toutes les formations ont été complétées et documentées avant le 4 février 2022.

Nous avons également formé les spécialistes de l'assurance qualité, les développeurs Web et les analystes fonctionnels de notre équipe Web pour qu'ils comprennent les normes WGA 2.0 AA afin qu'ils puissent les appliquer à nos décisions et conceptions commerciales à l'avenir.

AUTRE
Nous avons intégré dans notre plan d'intervention d'urgence des instructions spécifiques aux personnes handicapées et avons communiqué ces détails à notre organisation. Chaque étage de nos bureaux a été doté d'un chef en matière de sécurité incendie, chargé de s'assurer que tout le monde a évacué l'étage, et d'un moniteur, chargé d'attendre près de l'ascenseur avec les employés handicapés et d'aider le chef d'étage à évacuer. En cas d'urgence, les employés handicapés doivent attendre près des ascenseurs avec le moniteur de sécurité incendie jusqu'à ce que la sécurité du bâtiment ou un pompier leur dise quoi faire. Ces responsables sont clairement identifiés par leur nom dans le plan d'intervention d'urgence disponible pour l'ensemble de notre personnel sur l'intranet de l'entreprise.

Sur demande, nous fournissons également à nos employés des chaises de bureau ergonomiques, des rehausses pour s'asseoir et se tenir debout, et des rehausses pour ordinateur portable.

SECTION II : STRATÉGIES ET ACTIONS

COMMUNICATION
Vacances Air Canada s'est engagée à rendre ses communications accessibles aux personnes handicapées.

Pour atteindre cet objectif, nous allons :

- intégrer l'accessibilité à nos brochures numériques, à compter de la fin de 2022, afin de respecter les normes WCAG 2.0 AA;
- faire la refonte de notre infolettre aux clients, avec des améliorations du code HTML que les lecteurs d'écran pour malvoyants peuvent plus facilement capter. Ce nouveau format sera lancé au cours du second semestre 2022;
- faire de l'accessibilité un élément clé de la conception de notre nouveau site Web, dont la livraison est prévue pour 2024.

EMPLOI
Vacances Air Canada s'est engagée à adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles.

Pour encourager la poursuite de ces pratiques, nous mettrons en place les éléments suivants :

- À partir de la mi-2022, lorsque nous annoncerons des postes, nous indiquerons clairement que des mesures d'adaptation pour les candidats handicapés sont disponibles sur demande.
- Nous afficherons également la déclaration ci-dessus sur la page Carrières de notre site Web d'ici la mi-2022.
- À partir de 2022, lorsque nous inviterons un candidat à un poste à participer au processus d'entretien, nous l'informerons que des aménagements en matière d'accessibilité sont disponibles sur demande pour soutenir sa participation.
- Depuis le début de l'année 2022, lorsque nous offrons un emploi à un candidat retenu, nous

l'informons des politiques de Vacances Air Canada en matière d'aménagements pour les employés en situation de handicap.

FORMATION
Vacances Air Canada s'est engagée à offrir une formation sur les exigences des lois ontariennes sur l'accessibilité et du Code des droits de la personne de l'Ontario en ce qui concerne les personnes handicapées.

Pour nous assurer que nous atteignons cet objectif, nous allons :

- offrir à tous les nouveaux employés une formation sur l'accessibilité à compter de 2022, selon les fonctions de chacun au sein de l'organisation.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Pour plus d'informations sur ce plan d'accessibilité, veuillez contacter Cynthia Alonso, directrice des ressources humaines, à l'adresse HR@vacv.com.

Notre plan d'accessibilité est publié sur le site vacancesaircanada.com.

Des formats standard et accessibles de ce document sont disponibles gratuitement sur demande auprès de notre département des ressources humaines à l'adresse HR@vacv.com.