

**Jazz Aviation S.E.C**

**Plan sur l'accessibilité pour les  
passagers d'Air Canada Express**

**1<sup>er</sup> juin 2026**

## Table des matières

1. Renseignements généraux .....	3
1.1 Jazz Aviation S.E.C. ....	3
1.2 Coordonnées .....	4
1.3 Processus de rétroaction – passagers d'Air Canada Express servis par Jazz ..	5
2. Consultations .....	6
2.1 Consultations – passagers d'Air Canada Express servis par Jazz .....	6
3. Technologies de l'information et des communications .....	7
4. Communications (autres que les technologies de l'information et des communications) .....	7
5. Acquisition de biens, de services et d'installations .....	7
6. Conception et prestation de programmes et de services .....	8
7. Transport.....	8
8. Environnement bâti .....	9
9. Dispositions des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité .....	9

## 1. Renseignements généraux

### 1.1 Jazz Aviation S.E.C.

Jazz Aviation S.E.C. (« **Jazz** ») est le transporteur aérien régional le plus important au Canada et le principal exploitant de vols Air Canada Express vers quelque 80 destinations en Amérique du Nord. Jazz compte parmi les meilleurs employeurs canadiens pour la diversité et est primée pour sa culture de sécurité. Ces forces, ainsi que la solide expérience de Jazz en matière de leadership au sein de l'industrie et de service à la clientèle exceptionnel, créent de la valeur pour les parties prenantes.

#### **Jazz et Air Canada – contrat d'achat de capacité**

Jazz et Air Canada sont partenaires en vertu d'une entente commerciale appelée « contrat d'achat de capacité » (le « **contrat** »). Jazz exploite des vols régionaux pour le compte d'Air Canada sous la marque Air Canada Express.

En ce qui concerne les passagers, Air Canada est chargée d'établir les normes en matière de service, notamment pour ce qui est de l'accessibilité, pour tous les vols assurés par Jazz. Jazz doit respecter ces normes dans le cadre du contrat conclu entre les deux transporteurs.

Aux termes de ce contrat, les passagers sont des passagers d'Air Canada et, par conséquent, Air Canada est redevable et responsable à l'égard des passagers, y compris ceux des vols exploités par Jazz. Ce lien présente des avantages uniques pour les passagers, car il fait en sorte que tous les voyageurs reçoivent un accès constant et égal à un service de qualité supérieure, à du soutien et bénéficient d'un engagement envers une expérience de voyage accessible.

En vertu du contrat, Air Canada est chargée de la direction des relations avec la clientèle pour tous les vols Air Canada Express (exploités par Jazz). Jazz s'est engagée à collaborer avec Air Canada et d'autres parties prenantes afin d'améliorer la prestation de service et l'accessibilité pour les clients d'Air Canada Express.

Comme Air Canada est chargée d'établir les normes en matière de service et qu'elle est aussi chargée de la direction des relations avec la clientèle pour tous les vols Air Canada Express (exploités par Jazz), le *Plan sur l'accessibilité* de Jazz est lié à celui d'Air Canada.

## 1.2 Coordonnées

La personne-ressource principale pour les questions liées au présent *Plan* est la chef – Équité, Inclusion et Accessibilité de Jazz. La deuxième personne-ressource est la chef de service – Perfectionnement, Diversité et Apprentissage.

Les passagers des vols Air Canada Express (exploités par Jazz) peuvent fournir une rétroaction sur l'accessibilité en lien avec leurs expériences lors de la réservation et en vol en communiquant directement avec Air Canada. Consulter la section 1.3 ci-dessous.

Pour demander le présent *Plan* dans d'autres formats, voir les coordonnées ci-dessous.

### **Courrier:**

À l'attention de : chef de service – Perfectionnement, Diversité et Apprentissage  
Jazz Aviation S.E.C.  
310 Goudey Drive  
Enfield (Nouvelle-Écosse)  
B2T 1M6 CANADA

**Téléphone :** 1 905 671-7471

**Courriel :** [Accessibility-Accessibilite@flyjazz.ca](mailto:Accessibility-Accessibilite@flyjazz.ca)

En outre, de la rétroaction sur le présent *Plan* peut être fournie au moyen des comptes de médias sociaux de Jazz suivants:

- Instagram – [accéder à notre compte Instagram](#).
- LinkedIn – [accéder à notre compte LinkedIn](#).

### **1.3 Processus de rétroaction – passagers d'Air Canada Express servis par Jazz**

Le contrat établit les politiques et les procédures pour ce qui est de la réception de la rétroaction des passagers d'Air Canada. Jazz renvoie toute la rétroaction sur les obstacles ayant été cernés et les priorités à Air Canada aux fins de mise en place de mesures correctives.

L'information ci-dessous est tirée du *Plan d'accessibilité d'Air Canada*; elle porte sur la façon dont les passagers peuvent présenter leur rétroaction en matière d'accessibilité.

**En ligne :** [Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité d'Air Canada](#)

**Courriel :** [Bureau de l'accessibilité d'Air Canada](#)

**Téléphone :** 1 888 422-2408 (services ATS et de relais vidéo disponibles)

**Courrier :**

Directeur – Accessibilité clientèle  
525, rue Viger  
Montréal (Québec)  
H2Z 1G6

## **2. Consultations**

### **2.1 Consultations – passagers d'Air Canada Express servis par Jazz**

Air Canada a fait appel à un cabinet de conseil indépendant pour l'aider à mener ses consultations, qui visaient à permettre aux passagers handicapés de fournir une rétroaction de façon confidentielle et à favoriser un meilleur dialogue et une meilleure compréhension de leurs expériences. Air Canada a inclus les vols Air Canada Express exploités par Jazz dans ce processus de consultation.

Air Canada s'est associée à O'Hara Aging + Accessibility et à Left Turn Right Turn Ltd., qui ont animé des groupes de discussion formés de clients, d'organismes de personnes ayant un handicap, de partenaires de défense des personnes handicapées et de membres du grand public. Les questions suivantes ont été posées aux participants des groupes de discussion virtuels organisés en février et en mars 2026 :

- Quels sont les principaux obstacles auxquels sont confrontées les personnes de votre communauté lorsqu'elles voyagent en avion?
- Quels changements permettraient d'améliorer l'autonomie, la dignité et les choix des personnes lors de leurs voyages en avion?
- Quelles informations ou communications rendraient les voyages avec Air Canada plus clairs et moins stressants?

Voir le *Plan d'accessibilité* d'Air Canada pour en savoir plus sur les consultations qui ont été menées.

### **3. Technologies de l'information et des communications**

L'information transmise aux passagers d'Air Canada Express, lors de vols assurés par Jazz, et les communications avec eux sont gérées par Air Canada.

Aux termes du contrat, tous les systèmes de télécommunication, les politiques et les normes pour les passagers d'Air Canada Express sont contrôlés et dirigés par Air Canada. Les systèmes exploités par Jazz pour assurer le service aux passagers d'Air Canada Express sont visibles uniquement par le personnel de Jazz et ne sont pas visés par le présent *Plan*.

Une évaluation des obstacles et des priorités en matière de technologies de l'information et des communications a été menée par Air Canada. Consulter le *Plan d'accessibilité d'Air Canada* pour en savoir plus.

### **4. Communications (autres que les technologies de l'information et des communications)**

Toutes les méthodes de communication pour les passagers d'Air Canada Express sont établies exclusivement par Air Canada.

Une évaluation des obstacles et des priorités en matière de communications (autres que les technologies de l'information et des communications) a été menée par Air Canada. Consulter le *Plan d'accessibilité d'Air Canada* pour en savoir plus.

Le personnel de Jazz qui interagit avec les passagers d'Air Canada Express suit une formation obligatoire sur la sensibilisation aux handicaps conformément au *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (le « *Règlement* »); cette formation pour le personnel porte sur l'aide aux voyageurs handicapés. Les dossiers de formation sont conservés conformément au *Règlement*.

### **5. Acquisition de biens, de services et d'installations**

L'acquisition de biens, de services et d'installations pour les passagers d'Air Canada Express est effectuée en collaboration avec Air Canada afin de respecter les engagements en matière d'accessibilité.

L'acquisition de biens, de services et d'installations pour les passagers d'Air Canada Express fait partie du contrat et est sous le contrôle et la direction d'Air Canada. Les installations aéroportuaires exploitées par Jazz au Canada sont gérées en vertu de contrats de location conclus entre Air Canada et les différentes autorités aéroportuaires. Les biens et les services destinés au grand public qui sont fournis par ces installations aéroportuaires sont établis par les différentes autorités aéroportuaires.

## Plan sur l'accessibilité de Jazz pour les passagers d'Air Canada Express

Jazz tient compte de l'accessibilité pour l'acquisition des biens, des services et des installations requis, en collaboration avec Air Canada.

Une évaluation des obstacles et des priorités en matière d'acquisition de biens, de services et d'installations pour les passagers d'Air Canada a été menée par Air Canada. Consulter le *Plan d'accessibilité d'Air Canada* pour en savoir plus.

### **6. Conception et prestation de programmes et de services**

La conception et la prestation de programmes et de services pour les passagers d'Air Canada Express relèvent exclusivement d'Air Canada. Air Canada établit les politiques, les normes et les processus auxquels Jazz se conforme pour assurer le service aux passagers d'Air Canada Express.

Une évaluation des obstacles et des priorités en matière de conception et de prestation de programmes et de services pour les passagers d'Air Canada Express a été menée par Air Canada. Consulter le *Plan d'accessibilité d'Air Canada* pour en savoir plus.

Jazz tient compte de l'accessibilité pour ce qui est de la prestation des programmes et des services requis, qui sont approuvés par Air Canada.

### **7. Transport**

S'il y a des ententes en matière de transport pour les passagers d'Air Canada, tout le transport en question est contrôlé par Air Canada.

Le transport des passagers d'Air Canada peut aussi être établi par les autorités aéroportuaires aux endroits où Air Canada et Jazz sont locataires.

Une évaluation des obstacles et des priorités en matière de transport pour les passagers d'Air Canada a été menée par Air Canada. Consulter le *Plan d'accessibilité d'Air Canada* pour en savoir plus.

Une évaluation des obstacles et des priorités en matière de transport pour tous les passagers peut avoir été menée par les autorités aéroportuaires individuelles aux endroits où Air Canada et Jazz sont locataires. Consulter les plans sur l'accessibilité des autorités aéroportuaires pour en savoir plus.

## **8. Environnement bâti**

L'environnement bâti pour les passagers d'Air Canada comprend les avions et les installations aéroportuaires. Air Canada décide quels avions sont exploités par Jazz et Air Canada détermine les installations aéroportuaires où Jazz fournit de tels services.

Jazz tient compte de l'accessibilité pour ce qui est de l'environnement bâti requis (avions et installations), qui est approuvé par Air Canada.

Une évaluation des obstacles et des priorités en matière d'environnement bâti pour les passagers d'Air Canada a été menée par Air Canada. Consulter le *Plan d'accessibilité d'Air Canada* pour en savoir plus.

Une évaluation des obstacles et des priorités en matière d'environnement bâti pour tous les passagers peut avoir été menée par les autorités aéroportuaires individuelles aux endroits où Jazz est locataire en vertu de contrats de location conclus entre les différentes autorités aéroportuaires et Air Canada. Consulter les plans sur l'accessibilité des autorités aéroportuaires pour en savoir plus.

## **9. Dispositions des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité**

À titre de fournisseur canadien de transport aérien, Jazz est assujettie à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (L.C. 2019, ch. 10), aux parties 1, 2, 3 et 7 du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (DORS/2019-244), au *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles* (DORS/2021-243) et au *Règlement canadien sur l'accessibilité* (DORS/2021-241).