

# Plan sur l'accessibilité de China Airlines

Le présent plan sur l'accessibilité de China Airlines, qui comprend une description de son processus de rétroaction, a été établi conformément aux exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (la « Loi ») et du *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles* (le « Règlement »). Le Règlement s'applique aux fournisseurs de services de transport, comme China Airlines, qui exercent leurs activités dans le réseau des transports fédéral et qui sont tenus de se conformer aux règlements relatifs à l'accessibilité de l'Office des transports du Canada (l'« Office »).

## 1. Introduction

China Airlines est un transporteur étranger qui exploite une liaison quotidienne entre l'aéroport international Taiwan-Taoyuan et l'aéroport international de Vancouver. Sa succursale canadienne est chargée de la mise en œuvre du présent plan sur l'accessibilité et de la réception et du traitement de la rétroaction des clients et du grand public. Le directeur général de la succursale canadienne est désigné pour recevoir la rétroaction au nom de China Airlines.

### 1.1 Soumission de la rétroaction

Les clients et les membres du grand public peuvent nous faire part de leurs observations sur les questions d'accessibilité, y compris nous faire part des obstacles auxquels ils se sont heurtés ou pour demander le présent plan sur l'accessibilité sur un autre support, au moyen de notre Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité en ligne. La rétroaction que nous recevons nous aide à cerner les problèmes d'accessibilité au sein de China Airlines, à les classer par priorité et à y remédier, afin d'améliorer l'accessibilité pour les employés et les passagers.

Vous pouvez soumettre ce formulaire sous le couvert de l'anonymat.

Les clients et les membres du grand public peuvent également nous faire part de leurs observations au moyen de l'un ou l'autre des modes de communication indiqués ci-dessous.

Pour demander le présent plan sur l'accessibilité sur un autre support, veuillez nous joindre aux coordonnées indiquées ci-dessous :

- **Téléphone** : 1 604 242-1168. Si vous avez un handicap auditif, veuillez composer le 1 800 455-9880 (ATS).
- **Courrier électronique** : [accessibility\\_canada@china-airlines.com](mailto:accessibility_canada@china-airlines.com)

- **Télécopieur** : 1 604 242-1166
- **Adresse postale (succursale canadienne)** :

CHINA AIRLINES, SUCCURSALE CANADIENNE

À l'attention du service à la clientèle de la succursale canadienne de China Airlines

10451, Shellbridge Way, bureau 240

Richmond (Colombie-Britannique) V6X 2W8

Canada

### [LIEN VERS LE FORMULAIRE DE RÉTROACTION](#)

## 1.2 Traitement de la rétroaction

Nous analysons avec attention toute la rétroaction que nous recevons. China Airlines accepte la rétroaction anonyme. Nous accusons réception de chaque rétroaction au moyen du même mode de communication ou par courrier électronique, dans le cas des rétroactions reçues au moyen de notre Formulaire de rétroaction, sauf si la rétroaction a été soumise sous le couvert de l'anonymat. Toute la rétroaction est examinée et conservée conformément à nos politiques internes et externes applicables, y compris notre [politique de protection des renseignements personnels](#) (en anglais).

## 1.3 Autres supports

**Vous pouvez télécharger le présent plan sur l'accessibilité en gros caractères ou en caractères standard ou demander une version en braille ou sur support audio en remplissant le Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité sur notre site externe, lequel pourrait ne pas être conforme aux directives en matière d'accessibilité ou ne pas être offert dans la langue de votre choix, ou en communiquant avec nous au moyen de l'un des modes de communication indiqués ci-dessus.**

- **Imprimer** : télécharger en PDF
- **Gros caractères** : télécharger en gros caractères
- **Braille** : veuillez prévoir un délai de 45 jours
- **Audio** : veuillez prévoir un délai de 45 jours
  
- **Téléphone** : 1 604 242-1168. Si vous avez un handicap auditif, veuillez composer le 1 800 455-9880 (ATS).
- **Courrier électronique** : [accessibility\\_canada@china-airlines.com](mailto:accessibility_canada@china-airlines.com)
- **Télécopieur** : 1 604 242-1166

- **Adresse postale (succursale canadienne) :**

SUCCURSALE CANADIENNE DE CHINA AIRLINES  
À l'attention du service à la clientèle de la succursale canadienne de China Airlines  
10451, Shellbridge Way, bureau 240  
Richmond (Colombie-Britannique) V6X 2W8  
Canada

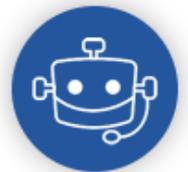
## 2. Technologies de l'information et des communications

China Airlines se sert des critères de succès de [niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web \(WCAG\) 2](#) comme norme de conception en vue d'améliorer la convivialité logique de son site Web pour les personnes handicapées. En outre, China Airlines communique de l'information sur ses opérations à ses clients et à ses passagers en temps réel de diverses façons, notamment les suivantes :

(1) Au moyen de son site Web : [www.china-airlines.com](http://www.china-airlines.com)

(2) Au moyen de son robot conversationnel :

<https://calaics01.china-airlines.com/cichatbot/chatindexframe.aspx?Lang=en-US>



(3) Au moyen de son application mobile :



App Store : [Application China Airlines dans l'App Store \(Apple.com\)](#)

Google Play : [https://play.google.com/store/apps/details?id=com.chinaairlines.mobile30&hl=en\\_US](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.chinaairlines.mobile30&hl=en_US)

AppGallery : <https://appgallery.huawei.com/#/app/C103248573>

(4) Par l'intermédiaire de son centre d'appels

- Succursale canadienne : +1 604 242-1168
- Succursale américaine : +1 800 227-5118

(5) Par courrier électronique, aux adresses électroniques de son centre d'appels :

Succursale canadienne à Vancouver : [accessibility\\_canada@china-airlines.com](mailto:accessibility_canada@china-airlines.com)

Succursale américaine à Los Angeles : [laxccci@china-airlines.com](mailto:laxccci@china-airlines.com)

(6) Au moyen de sa plateforme de rétroaction destinée aux clients :

<https://calec.china-airlines.com/dot-experience/experience.aspx?lang=en-US&country=us&locale=en>

(7) Dans les aéroports :

China Airlines fait les annonces publiques relatives aux retards au départ, aux affectations des portes ou des voies et aux changements d'horaires ou de correspondances sur support audio et visuel à l'intention de tous les passagers au comptoir d'enregistrement ou dans l'aire d'embarquement.

### **3. Communication par d'autres moyens**

China Airlines s'engage à former son personnel sur le service à la clientèle accessible, y compris sur les exigences relatives aux personnes handicapées qui sont prévues par la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#), le [Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles](#) et la [Loi canadienne sur les droits de la personne](#).

De plus, China Airlines forme tous les autres fournisseurs qui fournissent des services pour son compte conformément à ses principes de service à la clientèle et à son manuel sur le service aux passagers. Les principes de service à la clientèle de China Airlines établissent le processus standard et les directives que son personnel et ses fournisseurs de services doivent suivre pour offrir aux passagers un voyage agréable et exempt d'obstacles. Cette formation a pour but de faire en sorte que le personnel et les fournisseurs de services offrent la même qualité de service dans des situations exceptionnelles et que les clients bénéficient d'un excellent service, quels que soient leurs besoins.

**Téléimprimeur/dispositif d'affichage de texte (ATS)** – China Airlines offre un service d'accès ATS afin que son personnel puisse communiquer en mode texte avec les personnes qui ne peuvent pas communiquer verbalement ou qui choisissent de ne pas le faire.

**Interaction en personne** – Les agents de première ligne et les membres de l'équipage de cabine suivent une formation de sensibilité axée sur le passager, qui porte sur la façon d'engager une conversation avec celui-ci pour cerner ses besoins et lui offrir une aide et des services adaptés en conséquence.

**Aéronefs** – Tous les aéronefs sont équipés de cartes de mesures de sécurité en anglais et les passagers peuvent en consulter une version en braille sur demande (disponible dans les avions Boeing 777, Airbus A350 et A321neo). Nous donnons également des instructions personnalisées pour aider les passagers à s’orienter à bord de l’aéronef, par exemple pour les aider à repérer les boutons d’appel.

### **Mesures d’aide**

Afin de permettre aux passagers ayant un handicap visuel ou auditif d’obtenir des renseignements publics au sujet des services ou des installations de China Airlines par un moyen qui leur est accessible, China Airlines est en mesure de fournir ces renseignements par d’autres moyens tels que les suivants :

- Communiquer les renseignements et faire les annonces lentement et de manière intelligible en utilisant la langue courante. Au besoin, ces communications peuvent être reformulées lorsque les passagers éprouvent de la difficulté à les comprendre.
- Les membres de l’équipage de cabine de China Airlines s’efforcent d’établir une méthode de communication qui répond aux besoins du passager et lui permet d’avoir accès aux mêmes renseignements et aux mêmes annonces que les autres passagers.

## **4. Approvisionnement en biens, en services et en installations**

China Airlines a conclu un contrat avec son fournisseur de services aéroportuaires, en l’occurrence Airport Terminal Service Ltd. (ATS), selon lequel ATS l’approvisionnera en matériel adéquat et en quantité suffisante, comme des fauteuils roulants et des voiturettes, et lui fournira les services connexes. En outre, ATS assurera le chargement et le déchargement des aides à la mobilité des passagers.

China Airlines intègre des critères et des fonctions d’accessibilité lorsqu’elle se procure ou acquiert des biens, des services ou des installations, y compris les kiosques libre-service, et continuera d’en tenir compte dans ses méthodes d’approvisionnement à l’avenir.

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

Le personnel de China Airlines qui interagit avec les passagers suit une formation qui leur apprend à communiquer avec les personnes handicapées en s’exprimant avec respect et de manière informative et compréhensible.

Cette formation portera notamment sur les éléments suivants :

- l'objet de la Loi et du Règlement;
- la norme de service à la clientèle établie par China Airlines;
- la marche à suivre pour repérer les passagers à mobilité réduite et communiquer avec ceux-ci;
- le protocole à suivre pour vérifier si les passagers à mobilité réduite ont besoin d'assistance;
- les méthodes appropriées d'interagir avec les personnes handicapées qui se servent d'un appareil fonctionnel ou doivent être accompagnées par une personne de soutien ou un animal d'assistance;
- la marche à suivre pour utiliser l'équipement ou les appareils, qu'ils se trouvent sur place ou ailleurs, qui peuvent aider le personnel à fournir les biens, les services ou les installations requis aux personnes handicapées, par exemple :
  - les fauteuils roulants,
  - les voiturettes,
  - les places côté couloir;
- le plan d'intervention à suivre si une personne handicapée éprouve de la difficulté à utiliser les biens, les services ou les installations de China Airlines.

### **Appareils fonctionnels**

Les passagers ayant besoin d'un appareil fonctionnel en raison d'un handicap peuvent se servir de leur appareil fonctionnel personnel lorsqu'ils utilisent les biens, les services ou les installations de China Airlines.

China Airlines s'assure que son personnel et celui de ses fournisseurs de services ont suivi une formation sur les divers appareils fonctionnels sur place qui sont proposés aux clients handicapés lorsqu'ils utilisent ses biens, ses services ou ses installations et que leur utilisation leur est familière.

### **Animaux d'assistance**

Lorsque China Airlines ne peut pas établir aisément si un animal est bel et bien un animal d'assistance, son personnel peut demander des documents établis par un membre d'une profession de la santé réglementée et attestant que le passager en question a besoin de l'animal en raison de son handicap.

## **6. Transport terrestre**

China Airlines exploite une liaison entre l'aéroport international Taiwan-Taoyuan (TPE) et l'aéroport international de Vancouver (YVR).

Les passagers qui ont besoin de services d'aide à la mobilité et d'un fauteuil roulant à l'aéroport TPE peuvent se prévaloir des services de notre agent de service d'escale pendant qu'ils sont dans l'aérogare. Lorsqu'ils quittent l'aérogare, ils peuvent prendre leur voiture, l'autobus, le taxi ou le métro, qui offre un environnement accessible. Taïwan est un pays régi par une norme de transport exempt d'obstacles.

À l'aéroport de Vancouver, notre agent de service d'escale, en l'occurrence ATS, propose un service de voiturette aux personnes handicapées ayant besoin de services d'aide à la mobilité pour se rendre du comptoir d'enregistrement à la porte d'embarquement. Inversement, les passagers à l'arrivée peuvent bénéficier de ce service pour se rendre de la porte d'arrivée au carrousel à bagages. Au besoin, ATS ou un employé de China Airlines peut accompagner un passager ayant besoin de services d'aide à la mobilité en raison de son handicap jusqu'à sa voiture, au taxi, à l'autobus ou au SkyTrain.

## **7. Environnement bâti**

China Airlines est fermement résolue à offrir un service exceptionnel à sa précieuse clientèle. Elle s'efforce de faire en sorte que les personnes handicapées bénéficient de l'égalité d'accès à ses services et à ses installations et demeure fidèle à son engagement de se conformer aux règlements pris par l'Office en ce qui a trait à l'environnement bâti. Conformément à ces règlements, China Airlines a pris des mesures proactives pour s'assurer que l'environnement bâti qui est à la disposition de ses passagers est facile d'accès pour les passagers handicapés.

Notre volonté de favoriser l'inclusivité prend son origine dans la reconnaissance du fait que le transport accessible est l'une des pierres angulaires d'une société inclusive. Nous croyons que chacun mérite de voyager sans difficulté, confortablement et avec dignité. C'est pourquoi nous avons instauré une gamme complète de mesures d'accessibilité à l'échelle de notre entreprise, y compris nos protocoles relatifs aux aéronefs, aux installations aéroportuaires, aux aérogares, au transport des passagers, aux services de voyage et au service à la clientèle.

<https://www.china-airlines.com/us/en>

Conformément aux règlements de l'Office, nous avons établi des directives et des normes précises en matière d'accessibilité au sein de notre entreprise. Ces directives abordent une vaste gamme de sujets, comme le fait de s'assurer de pouvoir offrir des sièges accessibles et des services de fauteuil roulant, de mettre en œuvre des méthodes de communication efficaces et d'accepter les animaux d'assistance. Nos employés connaissent ces règlements et sont formés pour offrir un service respectueux et courtois aux passagers handicapés tout au long de leur voyage.

Dans un souci de transparence, nous avons rendu nos engagements envers les clients handicapés faciles d'accès sur notre site Web : <https://www.china-airlines.com/us/en/fly/prepare-for-the-fly/special-assistance/index> (en anglais). Ce site consacre une section à l'accessibilité où les clients peuvent trouver des renseignements détaillés sur les services et les mesures d'adaptation que nous offrons. Cette section renferme des descriptions complètes de nos politiques et de nos méthodes en matière d'accessibilité et des services de soutien offerts, y compris certains aspects de l'environnement bâti qui sont développés en vue d'éliminer les obstacles aux voyages. Nous nous engageons à mettre ces renseignements à jour régulièrement en fonction de l'évolution de nos mesures d'accessibilité et de l'environnement bâti dans lequel nous exerçons nos activités et des améliorations en découlant.

China Airlines est déterminée à offrir un service de la plus haute qualité à tous ses clients, y compris ceux qui sont en situation de handicap. Nous adhérons aux règlements pris par l'Office et travaillons diligemment à nous y conformer en vue de créer un environnement bâti accessible et inclusif. Misant sur l'amélioration continue, la transparence et la collaboration active avec nos clients et le grand public, nous cherchons constamment à dépasser les attentes et à offrir à tous nos passagers un voyage agréable et sans heurt.

## **8. Dispositions des règlements relatifs à l'accessibilité de l'Office**

### **Introduction**

China Airlines est assujettie aux dispositions applicables de la partie 2, Exigences applicables aux transporteurs – services, du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (DORS/2019-244).

Le présent plan sur l'accessibilité a pour objet d'énoncer notre engagement à nous conformer aux dispositions des règlements relatifs à l'accessibilité de l'Office et à garantir l'égalité d'accès aux personnes handicapées.

Le présent plan sur l'accessibilité est conçu de manière à promouvoir l'inclusivité dans nos services, nos installations et nos méthodes de communication et à en éliminer les obstacles.

En mettant le présent plan sur l'accessibilité en œuvre, nous cherchons à créer un milieu positif et accessible à tous nos clients.

- Énoncé de politique

China Airlines est résolue à fournir des services et des installations accessibles aux personnes handicapées conformément aux règlements relatifs à l'accessibilité de l'Office.

Nous nous engageons à abolir la discrimination et à offrir à tous l'égalité d'accès à nos programmes, à nos services et à nos installations.

Cette politique s'applique à tous les aspects de nos activités, allant du service à la clientèle aux installations et à l'accessibilité numérique.

- Cadre juridique et réglementaire

China Airlines reconnaît que les règlements relatifs à l'accessibilité de l'Office forenment le socle de nos mesures d'accessibilité et y adhère.

China Airlines est au fait des obligations qui sont imposées par ces règlements et s'efforce de les remplir, voire de les dépasser.

China Airlines se tient au courant des modifications ou des mises à jour apportées aux règlements et adapte le présent plan sur l'accessibilité en conséquence.

- Objectifs en matière d'accessibilité

Le présent plan sur l'accessibilité fixe des objectifs clairement définis conformément aux règlements relatifs à l'accessibilité de l'Office.

Nous visons à éliminer les obstacles à l'accessibilité, qu'ils soient physiques, communicationnels ou numériques. Nos objectifs consistent notamment à offrir l'égalité d'accès aux services de transport et des installations et des commodités accessibles et à promouvoir des méthodes de communication inclusives.

- Rôles et responsabilités

China Airlines attribue des responsabilités définies aux personnes chargées de mettre en œuvre le présent plan sur l'accessibilité et d'en surveiller l'application. Il incombe à tous les employés de contribuer à la réussite des mesures d'accessibilité.

- Communication et formation

China Airlines communique ses engagements, ses politiques et ses méthodes en matière d'accessibilité à ses employés, à ses clients et au grand public. Elle offre à ses employés des programmes de formation sur la sensibilisation aux handicaps, le service à la clientèle inclusif et l'utilisation de technologies d'aide. Elle s'assure que les voies et les outils de communication, y compris les sites Web, les kiosques d'information et les services à la clientèle, sont accessibles.

<https://www.china-airlines.com/us/en/contact-us/index>

- Suivi et amélioration continue

Nous avons établi un système qui nous permet de suivre la mise en œuvre et l'efficacité de nos mesures d'accessibilité.

Nous effectuons régulièrement des vérifications, des évaluations et des examens de la rétroaction des clients afin de contrôler notre conformité à la réglementation applicable et de cerner les points à améliorer.

Nous adhérons à une culture axée sur l'amélioration continue en sollicitant activement la rétroaction de personnes handicapées et de l'ensemble de nos clients et avons établi un calendrier pour la tenue de consultations ultérieures en vue d'améliorer encore davantage nos fonctions et nos services d'accessibilité.

Nous examinons régulièrement les pratiques exemplaires du secteur, les avancées technologiques et les besoins des clients afin de rehausser la qualité de nos mesures d'accessibilité.

Nous adaptons le présent plan sur l'accessibilité en conséquence, y intégrant des solutions et des stratégies d'avant-garde pour accroître constamment l'accessibilité.

## **9. Consultations**

Résolue à devenir l'une des marques de service les plus renommées au monde, China Airlines considère chaque voyage effectué par le client comme son voyage le plus important. Pour y arriver, nous nous faisons un point d'honneur de nous exprimer avec respect et clarté et de manière compréhensible quand nous communiquons avec des personnes handicapées. Nos employés ont accès à plusieurs programmes de formation en ligne, par exemple, sur la sensibilisation aux handicaps, les préjugés inconscients, l'alliance inclusive et la diversité et l'inclusion.

China Airlines continuera de s'efforcer de remédier aux difficultés d'accès des passagers en faisant notamment ce qui suit :

- améliorer son site Web et ses applications mobiles;
- cerner les besoins de formation des employés de première ligne sur les façons de mieux aider les personnes handicapées;
- simplifier les processus d'adaptation aux besoins médicaux à bord des aéronefs;
- augmenter les effectifs pendant les périodes de pointe établies.

Dans le cadre de l'élaboration du présent plan sur l'accessibilité, China Airlines a participé à des consultations avec la Rick Hansen Foundation en novembre 2023, et elle continue

de solliciter la rétroaction de divers consultants externes pour améliorer le présent plan sur l'accessibilité et remédier aux obstacles qui compromettent la qualité de ses services.

Outre la Rick Hansen Foundation, China Airlines prévoit consulter d'autres organismes de défense des droits des personnes handicapées, y compris Universal Access Design et le Wavefront Centre for Communication Accessibility. Elle prévoit consulter ces organismes en 2024 pour obtenir des conseils professionnels sur la façon de mieux servir les passagers handicapés.

Jusqu'à la fin de 2025, accompagnée par des organismes professionnels, China Airlines est déterminée à continuer de mettre au point ses méthodes d'accessibilité et de former ses employés au Canada sur la communication accessible.

China Airlines s'engage à collaborer avec divers groupes intéressés, y compris les personnes handicapées, les groupes de défense des personnes handicapées, les passagers et les employés, et à prendre leurs observations au sérieux. Ces observations seront intégrées au développement permanent du présent plan sur l'accessibilité dans le cadre de notre engagement d'éliminer les obstacles pour nos employés et nos passagers.