

Rapport d'étape du plan sur l'accessibilité d'Avianca pour les vols en provenance et à destination du Canada

Juin, 2025

TABLE DES MATIÈRES

1. Renseignements généraux	3
1.1 notre position sur l'accessibilité	3
1.2 informations de contact et processus de réactions	3
2. Technologies de l' information et des communications	4
3. Communications, autres que les technologies de l' information et des communications.....	5
4. Acquisition de biens, de services et d' installations	7
5. Conception et prestation de programmes et de services.....	7
6. Transport.....	9
7. Environnement bâti.....	9
8. Dispositions des reglements de l' otc en matiere d' accessibilité	10
9. Emploi	11
10. Précisions sur la rétroaction.....	13
11. Consultations	13

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Notre position sur l'accessibilité

Chez Avianca, nous comprenons que le transport aérien est un service essentiel, notamment dans plusieurs des pays et régions que nous desservons. Il doit être accessible à tous et inclusif. Le langage que nous utilisons doit l'être également. Avant tout, nous sommes tous des personnes dotées de capacités différentes. Nous devons apprendre de l'ensemble de la communauté, indépendamment de la mobilité personnelle, des différences intellectuelles ou sensorielles.

Notre but est d'identifier, de prioriser et d'éliminer les obstacles auxquels les personnes en situation de handicap sont confrontées lors de leur expérience de voyage. Nous recherchons l'alignement entre nos équipes internes et nos principaux partenaires afin d'assurer un transport aérien plus accessible et plus inclusif à chaque point de contact avec le client: depuis le moment où il envisage son voyage, effectue sa réservation, arrive à l'aéroport, embarque, jusqu'aux étapes postérieures au vol. Pour atteindre cet objectif, nous dialoguons constamment avec les parties pertinentes capables de nous aider à concevoir des produits, des politiques et des processus sous un angle différent. Le ciel appartient à tous, et nous voulons apprendre de toutes les façons de voler. Bien qu'il existe des réglementations gouvernementales à respecter dans chaque pays d'opération, nous ne nous limiterons pas à ces normes: nous feront tous nos efforts pour aller plus vite et plus loin. Nous reconnaissons la force de la diversité.

Selon l'Organisation Mondiale de la Santé, 16 % de la population mondiale vit aujourd'hui avec un handicap important. Chacun d'entre nous peut d'ailleurs devenir une personne en situation de handicap à tout moment au fur et à mesure que l'espérance de vie augmente et de nouvelles conditions apparaissent. Il s'agit d'un marché caché, en croissance, qui rend encore plus évidente et urgente la nécessité de faire ce qui est juste. C'est non seulement une action nécessaire, mais aussi un choix économiquement sensé. Cependant, répondre aux besoins d'une communauté aussi diverse n'est pas simple. Nous devons nous appuyer sur les connaissances et la perspective des personnes concernées. Nous encourageons les personnes en situation de handicap à partager leurs conditions et défis afin que nous puissions apprendre et mieux les servir. Nous aspirons à rendre le transport aérien plus accessible à tous et nous consacrons temps et ressources pour identifier ces solutions. Nous rechercherons des idées innovantes, mais surtout des actions concrètes, efficaces et à fort impact, qui fassent la différence.

Nous voulons travailler main dans la main avec les ONG, les autorités, les acteurs économiques, les partenaires de l'industrie — avec tous ceux qui peuvent contribuer à la solution. Nous pensons que toute la chaîne d'approvisionnement de l'industrie doit assumer sa part des coûts et participer à la solution, sans les faire payer au client final. Le chemin est encore long avant que notre industrie réponde pleinement aux besoins de cette communauté. Nous travaillerons avec nos partenaires de voyage pour qu'ils s'alignent également sur nos objectifs d'accessibilité. Nous changerons le monde, une voix et un pas à la fois.

1.2 Informations de contact et processus de réactions

Si vous souhaitez formuler des commentaires ou demander une version alternative du plan d'accessibilité, de ce rapport de progrès ou de la description du processus de réactions, vous pouvez utiliser les coordonnées suivantes :

- Personne désignée pour recevoir les commentaires au nom d'Avianca : María Paula Pineda
- Adresse courriel : accessibility@avianca.com
- Formulaire en ligne : vous pouvez également utiliser le formulaire disponible [ici](#).

- Adresse postale au Canada :
Lester B. Pearson Intl Airport, Terminal 2, 2e étage, Salle GA2037
Toronto, ON L5P 1B2
- Téléphone au Canada : +1 800 722 8222

Remarque: ces canaux sont exclusivement destinés à recevoir des demandes ou des commentaires concernant ce document, le plan d'accessibilité d'Avianca ou le processus de réactions. Si vous souhaitez déposer une plainte concernant un vol, veuillez utiliser les canaux appropriés (Centre de contact, site web), afin de recevoir une réponse.

Délais applicables pour la remise d'un format alternatif selon la réglementation :

- Impression : dans les 15 jours suivant la réception de la demande.
- Caractères agrandis : dans les 15 jours suivant la réception.
- Braille : dans les 45 jours suivant la réception.
- Format audio : dans les 45 jours suivant la réception.

2. TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

Nous nous engageons à identifier, éliminer et prévenir les obstacles dans les systèmes technologiques que nous utilisons pour communiquer avec les passagers.

Voici les progrès réalisés au cours de la dernière année :

- Étant donné que les codes de Demande de Services Spéciaux (SSR) sont la principale source de données pour identifier et assister les voyageurs en situation de handicap, nous avons inclus une nouvelle option pour les personnes neurodivergentes, ayant une déficience intellectuelle ou un diagnostic connexe, afin qu'elles puissent signaler leur condition. Cette option est liée au code SSR DPNA (passager handicapé souffrant de déficiences intellectuelles ou du développement nécessitant une assistance) utilisé dans toute l'industrie. Nous avons testé différents scénarios pour confirmer la transmission réussie de cette information à travers les divers systèmes utilisés pendant l'expérience de voyage.
- Dans le cadre de nos efforts pour garantir que chaque site internet, site mobile et application que nous possédons, exploitons ou contrôlons, et qui sont accessibles au public, soient conformes au niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG), nous collaborons avec un expert dans le domaine. Pendant le processus de re-design de notre site et de notre application, nous élaborons un plan pour respecter les exigences WCAG et garantir la compatibilité avec les technologies adaptatives.
- Pour améliorer l'accès à l'information concernant les services d'accessibilité sur notre site web et notre Centre d'Aide, nous avons lancé la nouvelle page [Assistance Spéciale](#). Ce site a été développé en consultant notre Comité Externe d'Accessibilité, pour fournir davantage de détails sur ce que les passagers peuvent s'attendre à chaque étape de leur parcours, selon leur handicap.
- Pour choisir un service spécial lors de la réservation ou signaler qu'une personne a besoin d'aide, nous avons une liste d'options qui pouvait être confus. Nous avons modifié ces options, en particulier celles relatives aux handicaps physiques, afin de mieux comprendre

les types d'assistance requis. En plus, nous avons simplifié le langage et réduit les différences d'interprétation des codes SSR.

- Nous comprenons les obstacles de communication rencontrés par les passagers sourds ou malentendants, nous avons lancé un projet pilote de trois mois à l'aéroport de Bogotá, en partenariat avec la Fédération Nationale des Sourds de Colombie (FENASCOL), pour offrir un service d'interprétation virtuelle à notre guichet d'assistance. Nous avons observé que les personnes sourdes sont très autonomes, mais que notre aide peut améliorer considérablement leur expérience. Nous continuerons à chercher la meilleure solution pour tous les acteurs concernés.
- Dans notre engagement à fournir une communication à bord accessible, nous étudions une initiative pour créer une vidéo sous-titrée en langue des signes, expliquant les consignes de sécurité en cas d'urgence pour les passagers sourds ou malentendants. Cette initiative vise à garantir le soutien nécessaire tout au long du voyage.
- Compte tenu des divers types de handicaps et de modes de communication, notre Centre de Contact propose des moyens alternatifs de communication: voix, courriel et chat Vianca via WhatsApp.
- Le Centre de Contact développe actuellement un système vocal IVR permettant des fonctionnalités vocales pour les passagers. Cette solution offrira un service plus rapide via des options en libre-service, une disponibilité 24/7, des temps d'attente réduits et une expérience personnalisée et efficace.
- Pour aider les passagers neurodivergents ou ayant une déficience intellectuelle à mieux se préparer au voyage, nous avons conçu, avec un expert, un guide en langage simple et clair détaillant chaque étape du parcours. Cette ressource leur permet de mieux se préparer, en réduisant l'anxiété pour permettre un voyage plus calme et prévisible. Le Ciel est à tous : préparez-vous pour votre voyage.
- Dans notre effort pour améliorer de l'expérience digitale et pour remettre un service plus personnalisé, nous avons repensé la section Assistance Spéciale du site "Gérer ma réservation" pour la rendre plus visible et facile à utiliser, avec des icônes claires et des descriptions concises, pour garantir que la fonction et ses options soient faciles à trouver.
- Enfin, nous avons intégré des données historiques sur les demandes d'assistance pour adapter la communication et les services au besoins des passagers en situation de handicap, pour leur fournir davantage une expérience plus inclusive et personnalisée.

3. COMMUNICATIONS, AUTRES QUE LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

Nous nous engageons à identifier, éliminer et prévenir les obstacles dans la manière dont nous abordons les passagers en situation de handicap, de manière informée, respectueuse et accessible, par des moyens différents à la technologie.

Voici les progrès réalisés au cours de la dernière année :

- L'un des problèmes les plus fréquemment soulevés par notre Comité Externe d'Accessibilité est celui des barrières attitudinales auxquelles les passagers handicapés sont confrontés durant leur voyage. Afin de sensibiliser nos agents aéroportuaires et membres d'équipage, nous avons conçu un guide sous forme de brochure sur le service accessible. Celui-ci présente les comportements à adopter et à éviter lorsqu'on interagit avec une personne handicapée, encourageant une attitude proactive (« Comment puis-je vous aider ? ») au lieu de faire des suppositions sur les besoins du passager, tout en favorisant l'empathie dans diverses situations.
- Pour améliorer la sensibilisation et les compétences de nos employés, nous avons collaboré avec un expert en neurodivergence et déficiences cognitives et intellectuelles afin de créer un cours virtuel. Ce cours fournit des outils sur la manière de communiquer avec les personnes neurodivergentes, identifie les stimuli susceptibles de déclencher une crise et donne des recommandations sur la façon de gérer ces situations. Cette formation a renforcé de manière significative la capacité de notre personnel à fournir un service empathique et inclusif, et à adapter les processus de gestion du talent à la diversité humaine.
- Dans notre engagement en faveur d'un ciel plus inclusif, nous avons lancé plusieurs actions internes, notamment la campagne « Le ciel est à tous ! », qui a débuté avec un événement de tennis de table accessible, suivi d'une vidéo commémorative pour la Journée Internationale des Utilisateurs de Fauteuil Roulant. Nous avons également publié un message informatif sur les fauteuils roulants afin de sensibiliser sur ce sujet essentiel. De plus, nous avons célébré la Journée Mondiale de Sensibilisation à l'Autisme ayant pour objectif d'inspirer l'empathie plutôt que de se limiter à la sensibilisation. Toutes ces initiatives témoignent de nos efforts constants pour promouvoir une inclusion et une compréhension améliorées.
- En tenant compte des réglementations établies par les autorités canadiennes, nous revoyons et ajustons nos programmes de formation, si nécessaire, pour qu'ils restent alignés et à jour.
- Après avoir formé 100 % des agents d'escale Avianca de l'aéroport El Dorado de Bogotá au programme Sunflower pour les handicaps invisibles, et constaté les effets positifs, nous faisons les démarches pour que notre compagnie rejoigne officiellement le programme. Cet outil simple mais puissant permet aux personnes de signaler volontairement qu'elles peuvent nécessiter une aide supplémentaire, de la compréhension ou simplement plus de temps, favorisant ainsi un environnement de voyage plus inclusif et empathique. En devenant une compagnie participante, nous étendons cette sensibilisation au-delà de l'aéroport jusqu'à l'intérieur des avions.
- Nous collaborons régulièrement avec notre plus grand aéroport opérationnel à Bogotá afin d'examiner et de coordonner les moyens de rendre les annonces publiques plus accessibles. Cet aéroport a déjà amélioré la signalétique, activé des écrans d'information numérique aux portes d'embarquement (en anglais et espagnol), et renforcé la signalisation des installations accessibles.
- Étant donné que notre flotte tend à être dépourvue d'écrans et que les annonces à bord sont actuellement uniquement sonores, nous adaptions nos méthodes de communication pour que les agents de bord identifient proactivement les passagers sourds ou malentendants lors des annonces. Pour garantir l'efficacité de cette approche, nous comptons également sur la coopération des passagers. Si une personne signale sa surdité lors de la réservation, le code

« DEAF » est automatiquement associé à sa réservation, permettant ainsi à l'équipage de repérer sa place et de lui fournir les informations essentielles pendant le vol.

- Reconnaissant l'importance de la communication entre le Centre de Contact et les personnes handicapées, nous avons mené une formation continue auprès de nos agents externes pour renforcer leur sensibilisation et améliorer les protocoles. Nous avons également réalisé des appels mystères et des audits afin de garantir que la qualité de service soit conforme aux normes de la compagnie.
- Nous faisons tous les efforts raisonnables pour créer une conscience interne et externe. Pour cela, nous avons mené une initiative spéciale durant le Mois de Sensibilisation à la Surdité. Lors de la Journée Internationale des Langues des Signes, nos agents de bord ont accueilli les passagers en langue des signes colombienne avec la phrase : « Bonjour, bienvenue chez Avianca ». De plus, nous avons distribué des cartes informatives présentant trois faits intéressants sur la langue des signes afin d'impliquer et d'éduquer davantage nos passagers sur l'importance de la communication inclusive.

4. ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS

Nous faisons tous les efforts raisonnables pour garantir que notre personnel impliqué dans l'acquisition de biens et services liés à des produits, services et/ou installations pouvant affecter les passagers en situation de handicap soit formé afin de prendre en compte les enjeux d'accessibilité dans les processus d'achat concernés.

Dans la mesure du raisonnable, nous nous efforçons de consulter les personnes en situation de handicap avant de prendre des décisions finales concernant ces acquisitions. Cela nous permet d'évaluer l'accessibilité selon leur point de vue, dans le but d'éliminer les barrières existantes et d'éviter d'en créer de nouvelles.

Pour atteindre cet objectif, nous nous sommes concentrés sur la sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs grâce à de courtes vidéos explicatives sur les différents types de handicap et sur l'expérience vécue par ces passagers lorsqu'ils voyagent.

Nous avons également créé un site interne où les employés peuvent consulter les informations les plus pertinentes en matière d'accessibilité. De plus, nous organisons des sessions régulières avec différentes équipes pour souligner l'importance du sujet pour Avianca ainsi que pour l'équipe de direction.

5. CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES

Nous nous engageons à identifier, éliminer et prévenir les obstacles dans la manière dont nous concevons et fournissons nos programmes et services aux personnes en situation de handicap.

Voici les progrès réalisés au cours de la dernière année :

- Conscients que les différents types de handicap nécessitent des formes de soutien variées, notre objectif a été d'identifier ces différences et de définir les moments clés du parcours pour chaque groupe de handicap. En collaboration avec l'équipe Expérience Client, les opérations et les commentaires des passagers, nous avons développé une matrice complète croisant nos quatre catégories de handicap avec les 29 moments de vérité du parcours client.

Cet exercice a révélé 76 points de douleur, que nous avons activement travaillés durant l'année. Nous prévoyons de réévaluer cette analyse pour mesurer l'efficacité de nos efforts de réduction des barrières et identifier de nouveaux défis.

- Dans le but de renforcer la coordination entre les équipes, nous avons intégré les données des passagers ayant des demandes de services spéciaux (SSR) – comme BLND (handicap visuel), DEAF (handicap auditif) et DPNA (déficience intellectuelle ou développementale nécessitant une assistance), dans le tableau de planification opérationnelle des aéroports ainsi que dans la liste de passagers consultée par l'équipage. Cela permet une meilleure préparation et un partage des responsabilités pour le soutien des passagers.
- Nous évaluons et perfectionnons la formation du personnel qui manipule les aides à la mobilité, le processus de chargement/déchargement en soute, et celui qui fournissent l'assistance physique, afin qu'il utilise les méthodes appropriées. Nous explorons l'adoption des bonnes pratiques de l'IATA sur le transport de ces aides et mettons en place des ateliers en partenariat avec l'organisation Puertas Abiertas, pour garantir la sécurité, le respect de la réglementation et la réduction des coûts liés à une mauvaise manipulation. Ces ateliers apporteront de la conscience et de l'éducation aux employés sur l'usage correct des fauteuils roulants, scooters et d'autres aides pour la mobilité.
- L'accès aux données sur l'expérience de voyage des personnes en situation de handicap, leurs besoins et les services reçus, a longtemps été limité et difficile à analyser. Nous développons actuellement un tableau de bord centralisé permettant une analyse plus approfondie, notamment sur les irrégularités des services de fauteuil roulant (WCH) et le Net Promoter Score (NPS) lié à l'accessibilité, pour renforcer des décisions plus informées et spécifiques.
- Nous avons conçu un nouveau programme de formation intégrant l'accessibilité dès la conception. Il repose sur des principes inclusifs, mettant l'accent sur les compétences nécessaires pour accompagner les passagers aux besoins divers, garantissant ainsi une expérience de voyage respectueuse et inclusive.
- En réponse aux retours des passagers soulignant les barrières attitudinales, nous avons renforcé la formation en service client destinée aux employés de première ligne. À ce jour, plus de 7.500 agents aéroportuaires et membres d'équipage ont été formés à l'hospitalité et au service inclusif.
- Pour affirmer l'importance de l'accessibilité, un Directeur de l'Accessibilité a été nommé. Il s'agit d'une personne en situation de handicap visuel, ce qui témoigne de notre volonté d'inclure des personnes avec des situations de handicap diverses dans le processus d'amélioration. Ce rôle renforce l'engagement d'Avianca à offrir une expérience de voyage sûre et fiable, indépendamment de leurs capacités.
- Nous savons que certains passagers demandent un fauteuil roulant n'ont pas en raison de un handicap physique, mais à cause des barrières liées à la navigation dans l'aéroport, à la langue ou à l'anxiété. Nous testons donc un outil de navigation intérieure, développé avec RouteMe, qui guide les passagers à l'aide d'un plan de l'aéroport et d'instructions visuelles et sonores, accessibles via un QR code.

6. TRANSPORT

Pour les passagers en situation de handicap devant changer de terminal dans un aéroport et voyageant sur un itinéraire opéré par Avianca, nous surveillons les installations aéroportuaires afin de garantir que ces passagers soient transportés entre les terminaux de la manière la plus fluide possible, en tenant compte de leurs conditions particulières et de l'infrastructure disponible de chaque aéroport.

7. ENVIRONNEMENT BÂTI

Nous nous engageons à identifier, éliminer et prévenir les barrières dans l'environnement bâti sous notre contrôle, et à prendre en compte les normes de conception universelle afin de garantir un cadre accessible à tous les passagers.

Voici les avancées réalisées au cours de la dernière année :

- Pour les personnes en situation de handicap, les informations écrites comme la numérotation des sièges, la signalisation, les cartes de sécurité ou les menus à bord ne sont pas toujours faciles à lire ou à repérer. Nous déployons tous les efforts raisonnables pour améliorer notre façon de communiquer ces informations, en tenant compte des divers modes de perception. Ce travail s'est concrétisé en deux axes :
 - Nous avons installé de nouveaux repères de rangée à contraste élevé, avec des numéros plus visibles et en braille, dans notre flotte d'Airbus A320. Plus de 70 avions sont désormais équipés de ces améliorations. Cela permet aux passagers aveugles ou malvoyants, y compris les lecteurs de braille, de se repérer facilement à bord. Les nouveaux repères sont lisibles de trois côtés, facilitant leur localisation depuis l'avant ou l'arrière de la cabine.
 - Notre menu à bord, disponible sur les vols domestiques et internationaux en monocouloirs, est consultable via Avianca On Air sur les vols éligibles. Cela permet un meilleur accès à l'information pour les passagers utilisant leurs propres appareils et technologies d'assistance.
- La sécurité étant notre valeur la plus importante, nous sommes conscients des difficultés liées à l'embarquement ou au débarquement par escaliers. Dans notre engagement à améliorer cette expérience, nous collaborons avec nos prestataires d'assistance au sol pour explorer des solutions alternatives, comme les rampes mobiles, en remplacement des escaliers. Ce système a déjà été testé dans deux aéroports, avec un impact positif pour plus de 1 200 passagers. Nous évaluons aussi d'autres solutions, comme les chaises monte-escaliers et les élévateurs ambulift, selon l'infrastructure disponible dans chaque aéroport.
- Nous avons identifié une barrière lorsque des passagers handicapés s'approchent du podium d'embarquement. Nous étudions comment leur donner plus de temps ou de flexibilité pour s'y présenter au bon moment — soit en priorité, soit à la fin du processus. En parallèle, nous clarifions la signalétique et le processus d'embarquement prioritaire, pour indiquer qu'il concerne aussi d'autres handicaps que la simple utilisation d'un fauteuil roulant.
- L'expérience au comptoir d'enregistrement pour les utilisateurs de fauteuils roulants ou les personnes de petite taille peut être améliorée. Même si nous ne pouvons pas modifier les comptoirs (infrastructure aéroportuaire), nous révisons les processus de service afin d'améliorer l'expérience dans ces les comptoirs d'enregistrement.

- Fidèles à notre engagement à concevoir une expérience accessible avec et pour les personnes handicapées, l'équipe Accessibilité Client a joué un rôle actif dans les décisions concernant un service à bord très apprécié. Pour veiller à ce que ce service réponde aux besoins de tous, nous avons impliqué notre Comité Externe d'Accessibilité, dont les points de vue ont guidé les choix inclusifs et la mise en œuvre.

8. DISPOSITIONS DES REGLEMENTS DE L'OTC EN MATIERE D'ACCESSIBILITÉ

Nous confirmons que nous sommes soumis aux réglementations canadiennes suivantes :

- Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (ATPDR)
- Règlement sur la planification et les rapports en matière de transport accessible (ATPRR)
- Règlement sur le Canada accessible (ACR)

Lors de l'élaboration du présent rapport, nous avons non seulement pris en compte les commentaires reçus de la communauté, les bonnes pratiques de l'industrie et les barrières identifiées tout au long du parcours client, mais nous avons également analysé et mis à jour notre conformité avec la réglementation en vigueur. De plus, nous révisons régulièrement nos tarifs, politiques et procédures.

Voici ce que nous faisons pour respecter et aller au-delà des exigences en matière d'accessibilité :

- Pour impliquer les personnes handicapées dans la conception et le développement de politiques, programmes, services et infrastructures, nous collaborons étroitement avec notre Comité Externe d'Accessibilité. Pour la deuxième année consécutive, nous avons atteint notre objectif de 25 actions mises en œuvre, réparties en cinq axes: sensibilisation, formation, amélioration des processus, adoption de technologies numériques et adaptation de l'infrastructure.
- La formation destinée aux employés travaillant dans les aéroports et en contact avec le public inclut :
 - les exigences réglementaires des pays où nous opérons,
 - le parcours client,
 - la compréhension des codes SSR,
 - la prévention de comportements discriminatoires,
 - l'identification des accompagnateurs et des chiens d'assistance,
 - les compétences nécessaires pour fournir une assistance physique ou manipuler des aides à la mobilité.

Ces contenus sont actualisés chaque année, et les personnels concernés reçoivent une formation de remise à niveau régulière.
- Les employés des aéroports de Toronto, Bogotá et San Salvador reçoivent une formation spécifique à l'accueil des passagers en situation de handicap, dispensée au début de leur prise de poste, puis tous les deux ans.

- Nous avons mis en place une procédure spécifique pour l'assistance aux passagers en situation de handicap ou nécessitant une aide supplémentaire. Elle comprend des lignes directrices claires, depuis la réservation jusqu'à la fin du voyage, notamment :
 - Les conditions de transport des chiens d'assistance et animaux de soutien émotionnel,
 - Les exigences pour le transport des différents types de fauteuils roulants,
 - La procédure alternative approuvée par le Département du Transport pour le transport d'aides à la mobilité en soute,
 - Les politiques de prise en charge des passagers en situation de handicap,
 - Les conditions en cas de refus d'embarquement d'un passager.

9. EMPLOI

Communications internes inclusives

- Pour améliorer l'inclusion dans notre communication interne, toutes les vidéos destinées aux employés sont désormais sous-titrées, ce qui accroît l'accessibilité pour les personnes malentendantes.
- Tous les employés d'Avianca dans les pays où nous opérons reçoivent cette communication interne, via l'intranet, des bulletins d'information, des courriels internes, des événements, entre autres.
- En 2025, la Vice-Présidence des Communications a suivi une formation sur la diversité, l'équité, l'inclusion, les biais inconscients et la communication inclusive. Cette session a été dirigée par notre département des ressources humaines en collaboration avec notre consultante en inclusion.

Programme de bien-être

- Tous les collaborateurs d'Avianca ont accès au programme de bien-être «Well», qui propose des ressources pour la santé physique, émotionnelle, financière et sociale des employés et de leurs familles, sans exception.
- Dans le cadre de la mise en œuvre continue du modèle de bien-être Well, l'entreprise met à disposition :
 - La Ligne Well, disponible 365 jours par an, qui propose une assistance psychologique, juridique, médicale, financière, académique, vétérinaire, entre autres;
 - Une application de bien-être (*Bienestar*) ;
 - Un courriel dédié aux questions liées au bien-être.

- Nous continuons également à mettre en œuvre le programme de réinsertion ÍCARO, à travers lequel nous soutenons et formons les employés ayant subi un accident ou incident les empêchant de poursuivre leur ancien rôle. Ils bénéficient d'une formation théorique et pratique pour renforcer leurs compétences techniques, comportementales et émotionnelles, facilitant ainsi leur repositionnement interne.

Embauche de personnes en situation de handicap

- En partenariat avec Best Buddies, nous avons 7 personnes avec quelque handicap intellectuel employées en Colombie, appelées «amis de l'âme». De plus, nous comptons 2 personnes en similaire condition en Équateur et 1 personne au Salvador, directement employée par la compagnie.
- Nous collaborons activement avec l'équipe des ressources humaines pour identifier davantage d'opportunités pour intégrer des personnes en situation de handicap au sein d'Avianca, tout en respectant la réalité opérationnelle de l'entreprise.

Diffusion et positionnement

- En 2024, nous avons participé au Sommet régional Amérique latine et Caraïbes sur le handicap, où nous avons présenté notre vision pour un emploi accessible et inclusif. L'un de nos employés en situation de handicap a également pris la parole pour partager son expérience professionnelle chez Avianca.

Consultations

Nous renforçons continuellement nos mécanismes de retour d'information dans toute l'entreprise, notamment via l'enquête Bien-être et, pour la première fois en 2024, l'enquête sur l'Appartenance. Ces outils nous permettent de mieux comprendre le bien-être de nos employés, y compris ceux en situation de handicap, et d'orienter nos actions de manière plus efficace.

En novembre 2024, nous avons lancé l'enquête Appartenance, destinée à toute l'organisation, pour mieux comprendre les perceptions des employés sur la diversité et l'inclusion, ainsi que leur identification aux différentes dimensions de la diversité. Le questionnaire comprenait: 7 questions sur l'identité (âge, genre, ethnie, race, orientation sexuelle, religion), 3 sur le handicap, 4 sur l'expérience vécue autour de l'inclusion et la connaissance des outils disponibles. Elle est restée ouverte jusqu'en février 2025 et ses résultats sont un élément clé pour faire progresser notre stratégie d'inclusion.

En parallèle, nous avons également lancé l'enquête Bien-être, réalisée tous les deux ans. Son objectif est de mieux comprendre les besoins et le niveau de bien-être général de notre personnel, afin de proposer un soutien global. Elle évalue cinq dimensions: bien-être financier, émotionnel, social, physique, ainsi que les conditions de sécurité et de santé sur le lieu de travail.

Pour analyser les résultats et définir des plans d'action, nous travaillons avec une consultante spécialisée en équité et inclusion, ce qui renforce l'approche technique de nos interventions.

10. PRÉCISIONS SUR LA RÉTROACTION

Nous recueillons des commentaires à travers de multiples canaux, qui sont intégrés et validés en permanence dans notre programme général d'accessibilité. Voici comment ces retours ont été pris en compte :

- **Processus de retours:** conformément aux dispositions précédemment mentionnées, nous avons activé une adresse e-mail spécifique et un formulaire en ligne pour recevoir des commentaires. Jusqu'à la date de publication du présent rapport d'avancement, nous avons reçu 8 réponses supplémentaires. Parmi celles liées à l'accessibilité, certaines concernaient des demandes d'assistance en fauteuil roulant, et une autre émanait d'une personne voyageant avec son fils autiste. Concernant l'adresse e-mail dédiée à l'accessibilité, nous recevons en moyenne 20 courriels par mois, dont moins de 15 % sont liés à des cas ou questions spécifiques sur l'accessibilité ou des passagers en situation de handicap (le reste concerne de la publicité ou des demandes d'agences de voyage).
- **Comité externe d'accessibilité:** nous nous réunissons trois fois par an. Les réunions permettent de: Présenter les progrès réalisés dans le programme, Obtenir des commentaires sur les actions et le plan d'accessibilité, Recueillir leurs meilleures et pires expériences avec des compagnies aériennes afin d'en tirer des enseignements, Identifier les priorités pour améliorer l'accessibilité du parcours client chez Avianca. Cela nous permet de nous assurer que nous restons sur la bonne voie.
- **Voix du client, réclamations, réseaux sociaux:** pour garantir que l'équipe Stratégie Accessibilité reçoive rapidement les retours clients, un processus de collaboration a été mis en place avec les équipes du Centre de Contact. Lorsqu'un cas lié à l'accessibilité est identifié, il est transféré à l'équipe de stratégie, qui le traite avec les départements concernés afin de définir les mesures appropriées. Ces mesures sont ensuite intégrées au plan global, et si nécessaire, de nouvelles actions sont ajoutées. Nous recevons également des commentaires positifs via les réseaux sociaux lorsque nous communiquons nos progrès ou les dernières améliorations les plus récentes.
- **Cas extrêmes d'accessibilité :** bien que nous progressions dans notre plan, il est possible qu'un incident grave survienne. Lorsqu'un événement implique une personne handicapée, compromet la sécurité, attire l'attention des médias ou constitue une violation réglementaire, l'équipe Accessibilité convoque une cellule de crise avec les parties concernées, élabore un plan d'action pour éviter que cela ne se reproduise, et partage le cas en Réunion Exécutive des Opérations pour sensibiliser l'ensemble des équipes.

11. CONSULTATIONS

Lors de la préparation du plan d'accessibilité et des rapports d'avancement, nous avons constamment consulté notre Comité Externe d'Accessibilité.

Ce comité est composé de 14 membres, représentant différentes formes de handicap et divers profils:

- Deux personnes de la Fondation CIREC, laquelle travaille à la réhabilitation intégrale des personnes avec des handicaps physiques.
- Deux utilisateurs de fauteuil roulant voyageant régulièrement.

- Trois personnes avec une déficience visuelle : une voyageuse fréquente, un ancien pilote d'aviation commerciale, un cadre supérieur d'une compagnie aérienne.
- Un représentant de l'Institut National pour les Aveugles de Colombie (INCI).
- Un représentant de la Fondation Best Buddies.
- Un représentant de la Fondation Saldarriaga Concha.
- Deux représentants et une personne sourde de la Fédération Nationale des Sourds de Colombie (FENASCOL).
- Une personne avec un handicap physique.
- Le père d'un enfant avec un handicap physique et intellectuel.

Nous nous sommes réunis trois fois en 2024, les 21 mars, 23 juillet et 18 novembre, avec des sessions hybrides: certains membres en présentiel au siège d'Avianca, d'autres à distance. Nous avons tenu compte des besoins spécifiques de chacun afin de garantir une participation équitable. Des chefs d'équipe de différentes unités impliquées dans l'accessibilité tout au long du parcours client ont également assisté à ces réunions afin de les sensibiliser directement.

Lors de ces sessions, nous avons demandé aux participants leur retour sur les actions présentées dans le rapport, leur meilleure et pire expérience avec une compagnie aérienne, les informations qu'une compagnie devrait connaître concernant leur type de handicap pour mieux les servir, les aspects sur lesquels Avianca devrait se concentrer pour rendre le voyage plus accessible.

Nous avons également mené des consultations ad hoc, par exemple, des retours sur le nouveau site web d'assistance spéciale d'Avianca reconçu via un formulaire, le choix du nom le plus approprié pour ce site, et des opinions sur trois actions spécifiques en cours d'évaluation pour supprimer les barrières pour les personnes sourdes ou malentendantes.

Parmi les contributions clés du comité, les axes les plus pertinents et efficaces ont été:

- Sensibilisation : proposer des exercices préparatoires pour les passagers, y compris en cas d'évacuation d'urgence.
- Formation : renforcer les bonnes pratiques d'accueil pour les personnes handicapées.
- Processus : créer des zones de service dès l'entrée de l'aéroport pour accueillir les passagers handicapés.
- Technologie : mettre en place une base de données de passagers en situation de handicap, afin d'offrir des services adaptés ou de partager des informations utiles.
- Infrastructure : explorer et adopter des solutions alternatives aux escaliers lors de l'embarquement et du débarquement.