

# PLAN D'ACCESSIBILITÉ DE PORTER AIRLINES – RAPPORT

## D'ÉTAPE 2024

### PORTER AIRLINES INC. et PORTER AIRLINES (CANADA) LIMITÉE

1<sup>er</sup> juin 2024

#### Introduction

Le présent rapport d'étape sur le plan d'accessibilité de Porter Airlines a été élaboré conjointement par Porter Airlines Inc. (« PAI ») et Porter Airlines (Canada) Limited (« PACL ») (collectivement, « Porter » ou « Porter Airlines »).

Le 1<sup>er</sup> juin 2023, lorsque PAI et PACL ont publié leur plan d'accessibilité, ni l'un ni l'autre ne correspondait à la définition de « grand transporteur aérien ». Néanmoins, les deux entités se sont engagées à se conformer volontairement aux exigences du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (le « RTAPH » ou la « Loi ») applicable aux grands transporteurs aériens. Au 1<sup>er</sup> janvier 2024, PAI est devenu un « grand transporteur aérien » officiellement assujéti au RTAPH. De son côté, PACL continue de se conformer volontairement aux exigences du RTAPH. Le PACL ne deviendra pas un « grand transporteur aérien » avant le 1<sup>er</sup> janvier 2025, néanmoins, il s'est engagé à se conformer volontairement aux exigences du RTAPH applicables aux grands transporteurs aériens.

Porter demeure convaincue que ses politiques et procédures en matière d'accessibilité respectent et excèdent les exigences réglementaires applicables à PAI et PACL. Le présent rapport d'étape fournit des mises à jour sur les mesures à prendre définies dans le plan d'accessibilité de 2023 et rend compte des efforts continus de Porter pour tenir compte des commentaires des passagers afin d'améliorer sa prestation de services aux personnes handicapées.

## I. Généralités

### A. Personnes désignées

#### 1. Préparation du plan d'accessibilité et des rapports d'étape

Le présent rapport d'étape a été préparé par Greg Sheahan, avocat général et secrétaire général de Porter, en consultation avec des membres de l'équipe responsables de la supervision de divers services chargés de la prestation de services accessibles.

#### 2. Réception de la rétroaction et réponse

Le spécialiste des relations avec la clientèle et des affaires réglementaires de Porter est la personne désignée pour recevoir la rétroaction et y répondre dans le cadre du processus de rétroaction établi ci-dessous.

## B. Processus de rétroaction

Les membres du public peuvent soumettre une rétroaction à Porter sur le présent plan d'accessibilité ou sur les obstacles rencontrés par les passagers voyageant avec Porter par les moyens suivants.

- Téléphone : 1 855 542-3707
- Service de relais : ATS – composez le 711
- Courriel : [disabilityassistance@flyporter.com](mailto:disabilityassistance@flyporter.com)
- Formulaire en ligne:  
<https://www.flyporter.com/fr-ca/customer-service/help-contact/accessibility-feedback>
- Par Facebook Messenger : <https://www.facebook.com/porterairlines>
- Par message direct sur Twitter : @porterairlines
- Par message sur Instagram : @porterairlines
- En personne ou par la poste :

Porter Airlines  
250, rue Yonge, bureau 2800  
Toronto (Ontario) M5B 2L7  
a/s de : Rétroaction sur le plan d'accessibilité

La rétroaction peut être fournie de façon anonyme : a) par la poste; b) par téléphone, en désactivant la fonction d'identification de l'appelant; ou c) par courriel ou sur les médias sociaux au moyen d'un compte anonyme.

## C. Progrès réalisés à l'égard des mesures à prendre du plan de 2023, définition et élimination des obstacles

Comme on le décrit plus en détail plus bas, Porter a mis en œuvre les mesures à prendre définies dans son plan d'accessibilité de 2023 et a pris des mesures supplémentaires pour cerner et éliminer les obstacles à la prestation de ses services, notamment :

a) la mise en œuvre de fonctionnalités d'accessibilité dans les guichets à usage courant dans les aéroports;

b) la mise à niveau des fonctionnalités d'accessibilité de l'application mobile et la planification du lancement d'une nouvelle application mobile, prévu pour juillet 2024, dont la conception est axée sur l'accessibilité et qui a fait l'objet d'une mise à l'essai en ce sens;

c) lancement d'un bulletin d'information sur l'accessibilité numérique à l'intention des membres de l'équipe interne des TI;

d) remobilisation de Fable Tech Labs Inc. pour la prestation d'un soutien continu et d'une

mise à l'essai des plateformes et produits numériques autour des questions d'accessibilité, notamment assurés par des personnes ayant divers handicaps;

e) consultation auprès d'Inclusion Canada pour apporter des modifications à son contenu en ligne pour garantir sa conformité aux normes actuelles en matière d'inclusion et d'accessibilité, en particulier dans le cas d'articles relatifs à l'aide aux personnes handicapées;

f) réception des commentaires des passagers qui voyagent avec des fauteuils roulants électriques dans l'optique d'améliorer le service à la clientèle et les fonctions relatives au transport de ces fauteuils roulants à bord de ses aéronefs.

#### **D. Autres formats**

Porter rendra le présent rapport d'étape disponible sur demande en différents formats, y compris : a) en caractères imprimés; b) en gros caractères; c) en braille; ou d) en format audio, lorsqu'une demande à cet effet est présentée par l'entremise d'un des canaux susmentionnés pour fournir des commentaires.

## **II. Technologies de l'information et des communications (TIC)**

En ce qui concerne les mesures à prendre énoncées dans le Plan d'accessibilité de 2023 :

- Porter a procédé au lancement, couronné de succès, de son application de guichet d'usage courant dans les aéroports : elle comprend des fonctionnalités d'accessibilité, conformément aux exigences du RTAPH. De plus, Porter continue de collaborer avec les administrations aéroportuaires pour résoudre les questions d'accessibilité liées à des problèmes matériels des guichets installés dans les aéroports et pour procéder à des mises à l'essai continues de toute nouvelle version ou mise à jour de l'application, au besoin.
- Peu après la publication du présent rapport d'étape (juillet 2024), Porter procédera au lancement de sa nouvelle application mobile améliorée, incluant les fonctionnalités d'accessibilité requises, mise à l'essai avec l'aide de Fable Tech Labs Inc.
- Porter a apporté des modifications à certains éléments de son contenu en ligne, en particulier en ce qui concerne la partie Aide aux personnes handicapées, en collaboration avec Inclusion Canada, pour s'assurer que son langage et son contenu sont conformes aux normes actuelles en matière d'inclusion et d'accessibilité.

De plus, Porter a pris les mesures supplémentaires suivantes relatives à la définition et à l'élimination des obstacles à l'accessibilité :

- En octobre 2023, Porter a lancé un bulletin mensuel sur l'accessibilité numérique qui se

veut une ressource pour les membres de son équipe des TI et présente de l'information sur les initiatives relatives à l'accessibilité en cours chez Porter, les ressources de formation disponibles et les occasions d'apprentissage en matière d'accessibilité offertes, ainsi que des nouvelles sur les évolutions de l'accessibilité dans l'industrie aérienne.

- En réponse aux commentaires de passagers concernant les obstacles rencontrés alors qu'ils souhaitaient voyager à bord de vols Porter avec fauteuil roulant électrique, Porter : a procédé à des modifications de son contenu en ligne connexe afin d'améliorer sa clarté pour les passagers qui souhaitent voyager avec ce type de dispositifs d'aide à la mobilité et, dans le même temps, améliore la rédaction des scénarios et les procédures de collecte de renseignements utilisés par les membres de son service client responsables de l'aide aux personnes ayant un handicap (comme on le décrit aussi plus bas dans la partie « Communications, autres que les TIC »).

### III. Communications, autres que les TIC

En ce qui concerne les mesures à prendre énoncées dans le plan d'accessibilité de 2023, Porter a reçu des commentaires de passagers, notamment des commentaires émanant directement de passagers concernés et d'autres fournis dans le cadre de discussions volontaires avec l'Office des transports du Canada, relatifs aux obstacles avérés ou potentiels rencontrés au cours de voyages. Ces commentaires ont donné lieu aux étapes suivantes :

- En plus d'apporter des clarifications à son contenu en ligne relatif au transport de dispositifs de mobilité à alimentation électrique, Porter a procédé à des modifications des processus de collecte de renseignements utilisés par les membres de son service client responsables de l'aide aux personnes ayant un handicap voyageant avec des dispositifs de ce type pour s'assurer que les passagers sont au fait des exigences en vigueur, notamment, sans s'y limiter, la nécessité pour les passagers de fournir des renseignements sur les modalités de débranchement ou de retrait de la batterie, le cas échéant (comme on l'indique aussi dans la partie « TIC »).

- En réponse aux commentaires de passagers concernant les obstacles rencontrés alors qu'ils souhaitaient voyager à bord de vols Porter avec fauteuil roulant électrique, Porter :

a entrepris des modifications de son contenu en ligne connexe afin d'améliorer la clarté pour les passagers qui souhaitent voyager avec des dispositifs d'aide à la mobilité de ce type et, dans le même temps, améliore la rédaction des scénarios et les procédures de collecte de renseignements utilisés par les membres de son service client responsables de l'aide aux personnes ayant un handicap (comme on l'indique aussi plus haut dans la partie « TIC »).

- Dans une situation en particulier, dans le cadre de discussions animées par l'Office des transports du Canada, Porter a aidé une passagère souffrant d'une allergie extrêmement intense aux animaux de compagnie à communiquer dans un délai particulièrement court pour s'assurer qu'elle ne devrait pas voyager à bord d'un vol sur lequel des animaux de compagnie seraient présents. La compagnie a également veillé à ce qu'elle puisse modifier sa réservation au besoin, rapidement et sans frais pour elle.

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

Porter n'a reçu aucun commentaire de la part des passagers et n'a relevé aucun obstacle lié à ses procédures d'approvisionnement depuis la publication de son plan d'accessibilité de 2023.

## **V. Conception et livraison de biens et services**

Comme on l'a mentionné plus haut dans les parties II et III, Porter a entrepris des améliorations de ses procédures et de son contenu d'information et de communication concernant le transport de dispositifs de mobilité alimentés par batterie, mais n'a reçu aucune rétroaction sur les obstacles importants liés à la conception et à la livraison de biens et de services ni n'a relevé d'autres obstacles importants liés à la conception et à la livraison de biens et la prestation de services depuis la publication du plan d'accessibilité de 2023.

## **VI. Transport**

Porter n'a reçu aucune rétroaction sur les obstacles importants liés au transport (comme le prévoit le *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles* [REPRTA]) et n'a pas relevé d'autres obstacles importants liés au transport depuis la publication du plan d'accessibilité de 2023.

## **VII. Environnement bâti**

Porter n'a reçu aucune rétroaction et n'a pas relevé d'obstacles importants liés aux environnements bâtis (c.-à-d. les aéronefs) depuis la publication du plan d'accessibilité de 2023.

## **VIII. Dispositions des règlements sur l'accessibilité de l'OTC**

Porter continue de se conformer aux dispositions du RTAPH applicables aux « grands transporteurs aériens » (bien que PACL ne soit pas un « grand transporteur aérien » au sens du RTAPH) depuis la publication de son plan d'accessibilité de 2023.

## **IX. Renseignements sur la rétroaction**

Dans son plan d'accessibilité de 2023, Porter énonce divers moyens de communication permettant de formuler des commentaires sur son plan d'accessibilité. Ces méthodes sont présentées à nouveau plus haut dans la partie « Généralités », ainsi que dans le plan d'accessibilité de Porter.

Depuis la publication de son plan d'accessibilité de 2023, Porter a reçu des commentaires par courriel, dans le cadre de discussions directes avec des passagers (en personne et au téléphone), ainsi que lors de discussions animées par l'Office des transports du Canada.

Comme on l'indique dans les parties pertinentes du présent rapport d'étape, Porter a reçu des commentaires sur certaines questions, notamment les suivantes :

- Prestation de services relatifs au transport de fauteuils roulants électriques à batterie, notamment les communications et la prestation de services à l'aéroport.
- Rapidité de l'aide (généralement dans le cadre de services pour les fauteuils roulants, ou bien pour l'embarquement ou le débarquement d'un aéronef).
- Facilitation de la prestation de services aux passagers souffrant d'allergies aiguës aux animaux de compagnie.

## X. Consultations

Depuis la publication de son plan d'accessibilité de 2023, Porter a continué ses consultations auprès d'organismes représentant des personnes handicapées, ainsi que l'intégration de leur rétroaction dans ses procédures et plans d'action en vertu du plan. Plus particulièrement :

- Porter renouvelé son engagement avec Fable Tech Labs concernant la mise à sa disposition de commentaires sur la conception des caractéristiques d'accessibilité – y compris l'accessibilité globale du contenu et des fonctions – de son site Web [www.flyporter.com](http://www.flyporter.com), de ses guichets en libre-service et de ses applications mobiles. De plus, Fable a procédé à des essais de son site Web et son application mobile effectués par des personnes ayant divers types de handicaps.
- Porter a consulté Inclusion Canada, notamment avec la mise à jour du contenu écrit de son site Web de façon à ce qu'il soit conforme aux normes actuelles en matière d'inclusivité et d'accessibilité, en tenant compte des commentaires et de la rétroaction d'Inclusion Canada.
- De nombreux passagers handicapés ont transmis leurs commentaires à Porter dans le cadre de discussions volontaires organisées par l'Office des transports du Canada avec ces passagers.
- Porter a embauché une personne ayant une déficience motrice au poste de superviseur de son centre d'appels. La même personne dirige aussi le bureau responsable des personnes handicapées de Porter et qui fournit continuellement une rétroaction importante concernant la fourniture par Porter d'informations et de services à ses passagers handicapés.

# PLAN D'ACCESSIBILITÉ DE PORTER AIRLINES

## PORTER AIRLINES INC. et PORTER AIRLINES (CANADA) LIMITÉE

1<sup>er</sup> juin 2023

### Introduction

Le présent plan d'accessibilité est un plan conjoint conforme aux politiques, procédures et plans de Porter Airlines Inc. (« PAI ») et de Porter Airlines (Canada) Limited (« PACL ») (collectivement, « Porter » ou « Porter Airlines »), et dont l'objectif est que les personnes handicapées puissent profiter des services de voyage haut de gamme de Porter, sans faire face à des obstacles indus.

Depuis que PAI a lancé son service aérien régulier à partir de l'aéroport Billy Bishop de Toronto (YTZ) en octobre 2006, nous sommes fiers d'offrir un service haut de gamme qui accorde la priorité aux passagers et redéfinit ce que les voyageurs peuvent attendre des compagnies aériennes, que ce soit pour des voyages de loisirs, d'affaires, de santé, médicaux ou autres. Dès le départ, Porter s'est efforcée d'élargir et d'améliorer les services offerts aux personnes handicapées afin qu'elles puissent profiter de la gamme complète de ses services et de ses destinations, sans faire face à des obstacles indus. À cette fin, Porter s'est efforcée non seulement d'atteindre, mais de dépasser les exigences réglementaires relatives aux services accessibles applicables.

Les services de jet que PACL, la société sœur de PAI, a lancés en février 2023, élargissant ainsi la portée des services aériens haut de gamme de Porter vers les destinations transcontinentales, ont été conçus pour répondre aux mêmes normes élevées de qualité et d'accessibilité.

Comme ni PAI ni PACL ne sont de « grands transporteurs aériens » au sens du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (« RTAPH » ou la « Loi »), elles sont toutes deux assujetties aux exigences énoncées à la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* (« RTA »). Toutefois, PAI et PACL ont choisi volontairement de mettre en œuvre pratiquement toutes les exigences applicables du RTAPD et appliquent certaines dispositions en suspens applicables aux logiciels de kiosque libre-service et aux applications mobiles (comme décrit plus loin). À la lumière de cette adoption volontaire du rigoureux régime d'accessibilité énoncé dans le RTAPD, qui va généralement au-delà des exigences énoncées à la partie VII du RTA, Porter est convaincue que ses politiques et procédures en la matière atteignent et dépassent les exigences réglementaires applicables à PAI et à PACL. Porter a élaboré son plan d'accessibilité dans le but principal d'établir des procédures régulières et officielles pour la réception et l'examen de la rétroaction afin de cerner les obstacles potentiels à la prestation de services et d'assurer le suivi des plaintes des passagers et la rétroaction interne pour que ses procédures et processus existants continuent de fonctionner comme prévu, tiennent compte de la rétroaction des passagers et atteignent ou dépassent l'ensemble des exigences juridiques.

## I. Généralités

### A. Personnes désignées

## 1. Préparation du plan d'accessibilité et des rapports d'étape

Le présent plan d'accessibilité a été préparé par Greg Sheahan, avocat général et secrétaire général de Porter, en consultation avec les membres de l'équipe qui supervisent divers services responsables de la prestation de services accessibles, y compris les solutions numériques pour l'expérience client, l'apprentissage et le perfectionnement (service à la clientèle et aéroports), les opérations aériennes, les services commerciaux (approvisionnement), la sécurité, le service à la clientèle et le centre d'appels, et les opérations en vol.

M. Sheahan est également la personne désignée qui préparera les prochains rapports d'étape.

## 2. Réception de la rétroaction et réponse

Le spécialiste des relations avec la clientèle et des affaires réglementaires de Porter est la personne désignée pour recevoir la rétroaction et y répondre dans le cadre du processus de rétroaction établi ci-dessous.

## B. Processus de rétroaction

Les membres du public peuvent soumettre une rétroaction à Porter sur le présent plan d'accessibilité ou sur les obstacles rencontrés par les passagers voyageant avec Porter par les moyens suivants.

- Téléphone : 1 855 542-3707
- Service de relais : ATS – composez le 711
- Courriel : [disabilityassistance@flyporter.com](mailto:disabilityassistance@flyporter.com)
- Par Facebook Messenger : <https://www.facebook.com/porterairlines>
- Par message direct sur Twitter : @porterairlines
- Par message sur Instagram : @porterairlines
- En personne ou par la poste :

Porter Airlines  
250, rue Yonge, bureau 2800  
Toronto (Ontario) M5B 2L7  
a/s de : Rétroaction sur le plan d'accessibilité

La rétroaction peut être fournie de façon anonyme : a) par la poste; b) par téléphone, en désactivant la fonction d'identification de l'appelant; ou c) par courriel ou sur les médias sociaux au moyen d'un compte anonyme.

Porter confirmera la réception de la rétroaction par le même moyen de communication utilisé, sauf lorsque la rétroaction est fournie de façon anonyme.



### **C. Plan d'action – Détermination et élimination des obstacles**

Comme indiqué ci-dessus et décrit plus en détail ci-dessous, PAI et PACL ont toutes deux entrepris de mettre en œuvre des politiques, des processus et des procédures visant à se conformer volontairement à toutes les exigences applicables aux « grands transporteurs aériens » en vertu du RTAPD, malgré le fait que ces exigences ne s'appliquent pas à elles, car ni PAI ni PACL ne sont actuellement de « grands transporteurs aériens » au sens de la Loi. Ces engagements volontaires reflètent à la fois la conviction que PAI et PACL deviendront de « grands transporteurs aériens » dans les années à venir, et la reconnaissance par Porter que le RTAPD fournit un cadre solide pour éliminer les obstacles à l'accessibilité au transport aérien pour les passagers handicapés.

Par conséquent, en plus de certains projets en cours dont il est question à la section II ci-dessous, le plan d'accessibilité de Porter vise principalement à établir des procédures régulières et officielles pour assurer le suivi de l'efficacité de ses programmes d'accessibilité et pour cerner et prévenir les obstacles relevés par un examen régulier et continu des commentaires des passagers, comme suit.

- Au moins deux fois par année, l'avocat général de Porter convoquera une réunion d'un comité composé de dirigeants des divers services responsables de la mise en œuvre et de la prestation des programmes et services d'accessibilité de Porter afin d'examiner les commentaires des passagers liés à l'accessibilité (y compris les plaintes), le premier examen de ce genre ayant lieu dans les six mois suivant la date de publication du présent plan d'accessibilité.
- De façon ponctuelle, le spécialiste du service à la clientèle et des affaires réglementaires de Porter (la personne responsable de la réception des commentaires dans le cadre du présent plan) transmettra aux échelons supérieurs les commentaires des passagers liés à l'accessibilité qui peuvent faire état de lacunes ou d'erreurs dans la mise en œuvre des programmes et services d'accessibilité de Porter, ou qui méritent d'être transmis à un échelon supérieur aux fins d'examen de mesures correctives.

### **D. Autres formats**

Porter rendra le présent plan d'accessibilité disponible sur demande en différents formats, y compris : a) en caractères imprimés; b) en gros caractères; c) en braille; ou d) en format audio, lorsque la demande est présentée par l'un des canaux susmentionnés pour fournir des commentaires.

## **II. Technologies de l'information et des communications (TIC)**

Sous réserve des deux exceptions ci-dessous, les systèmes de technologies de l'information et des communications de Porter répondent à toutes les exigences énoncées dans l'article du RTAPD relatif à la « communication de renseignements aux personnes handicapées » qui s'applique aux « grands

transporteurs aériens » (articles 4 à 14), notamment :

- Le site Web de Porter, [www.flyporter.com](http://www.flyporter.com), répond aux exigences de niveau AA énoncées dans les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG). Dans le cadre de l'élaboration et de la mise à jour de son site Web pour répondre à ces normes, Porter a fait appel aux services de Fable Tech Labs Inc., qui offre des services de consultation sur les plateformes technologiques, y compris des tests et des commentaires de personnes ayant divers types de handicaps.
- Le site Web de Porter comporte une section consacrée à l'aide aux personnes handicapées, qui fournit des détails sur ses services aux personnes handicapées et sur la façon dont ils peuvent être consultés ou demandés, y compris les demandes d'aide spéciale faites dans le cadre de la réservation de voyages via le site Web.
- Au bas de chaque page de la section Aide aux personnes handicapées de son site Web, Porter affiche d'autres moyens de communiquer avec l'entreprise pour effectuer des réservations, demander une aide spéciale ou obtenir des renseignements sur ses services d'aide aux personnes handicapées par téléphone à son bureau d'aide aux personnes handicapées, y compris des renseignements sur l'utilisation d'un service de relais vocal téléphonique, au besoin.
- En ce qui concerne les annonces publiques, les annonces audio générales des aéroports sont également présentées sous forme visuelle sur les écrans d'information de vol.

## Mesures à prendre

1. Parallèlement à la publication du présent plan d'accessibilité ou peu après, Porter aura lancé son application pour les passagers aux guichets libre-service à usage courant de certains aéroports, ainsi qu'une application mobile qui exécutera bon nombre des fonctions offertes sur son site Web. Bien que ce ne soit pas requis en vertu de l'article VII du RTA, Porter a choisi d'élaborer des fonctions et des caractéristiques pour s'assurer que ces deux applications répondent aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans le RTAPD. La mise en œuvre devrait être terminée d'ici septembre 2023. Comme elle l'a fait pour élaborer la conformité aux WCAG en matière d'accessibilité pour son site Web, Porter a retenu les services de Fable Tech Labs Inc. pour effectuer des essais et fournir des commentaires de personnes ayant divers types de handicaps.
2. En outre, Porter procédera à des examens réguliers et ponctuels des commentaires reçus de ses passagers, comme décrit à la section « Plan d'action – Détermination et élimination des obstacles » ci-dessus, afin de cerner et d'éliminer les obstacles dans ses systèmes et services liés aux TIC.
3. Porter collaborera avec Inclusion Canada pour recevoir des commentaires sur la mise à jour du libellé du site Web de Porter afin de s'assurer qu'il reflète les normes actuelles d'inclusion et d'accessibilité, dans le but d'achever et de publier les mises à jour du contenu d'ici juillet 2023.

### III. Communications, autres que TIC

Porter a choisi de se conformer volontairement à toutes les exigences relatives à la communication avec les passagers qui s'appliquent aux grands transporteurs aériens en vertu du RTAPD.

Plus particulièrement, Porter forme tous les membres de son équipe qui interagissent avec les passagers dans l'exercice de leurs fonctions – y compris le personnel de l'aéroport et les représentants du service à la clientèle, l'équipage de conduite et le personnel du service à la clientèle ou du centre d'appels – à le faire d'une manière éclairée et respectueuse qui tient compte de la nature du handicap de la personne et de tout appareil ou moyen de communication pouvant faciliter la communication avec le passager, conformément à l'article 6 du RTAPD. La formation de ces membres de l'équipe intègre les vidéos « Transports accessibles pour tous » de l'Office des transports du Canada et le matériel connexe, y compris ceux portant sur les « pratiques exemplaires en matière de communication ».

De plus, Porter offre volontairement tous les services requis par les grands transporteurs aériens en vertu du RTAPD qui se rapportent à la prestation de communications spécialisées aux passagers handicapés, notamment :

- S'il y a lieu, discuter avec tout passager qui indique un handicap au moment de faire une réservation pour déterminer ses besoins en lien avec le handicap et les services offerts par Porter pouvant y répondre (pour les réservations en ligne, les numéros de téléphone – y compris l'ATS – et l'adresse courriel sont fournis pendant le déroulement des réservations pour faciliter cette discussion);
- Fournir une séance d'information personnalisée sur la sécurité et une démonstration à bord;
- Pour les passagers ayant une déficience visuelle, fournir une description de l'aménagement de l'aéronef; permettre d'effectuer une reconnaissance tactile de l'équipement qu'ils pourraient avoir besoin d'utiliser, de leur environnement immédiat et de la sortie d'urgence la plus proche; fournir des cartes d'instructions de sécurité en braille et en gros caractères; fournir la disposition de l'aéronef, y compris l'emplacement des toilettes et des sorties, et les commandes de fonctionnement au siège du passager; et décrire la nourriture et les boissons offertes à bord.

Enfin, tous les aéronefs exploités par Porter satisfont à toutes les exigences techniques de la partie 3 du RTAPD, y compris celles relatives à la communication de renseignements aux personnes handicapées, notamment pour la signalisation, les indicateurs tactiles de rangées, les boutons d'appel tactiles et de couleur contrastante.

#### Mesures à prendre

Porter procédera à des examens réguliers et ponctuels des commentaires reçus de ses passagers, comme décrit à la section « Plan d'action – Détermination et élimination des obstacles » ci-dessus, afin de cerner et d'éliminer les obstacles dans ses systèmes et

services liés aux communications autres que TIC.

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

Les procédures d'approvisionnement de Porter s'alignent sur son choix de se conformer aux exigences du RTAPD qui s'appliquent aux « grands transporteurs aériens ». Par conséquent, les produits qui sont achetés et les services qui sont sous-traités et destinés à la consommation ou à l'utilisation par des passagers doivent être accessibles aux passagers handicapés. Plus particulièrement :

- En ce qui concerne l'acquisition d'aéronefs, Porter exige que tous les aéronefs aient des caractéristiques qui garantissent qu'ils répondent aux « exigences techniques » applicables énoncées dans le RTAPD (p. ex., en ce qui concerne la conception des boutons d'appel, la lisibilité de la signalisation, la capacité d'accueil de fauteuils roulants, etc.).
- En ce qui concerne l'acquisition d'équipement destiné à faciliter l'embarquement et le débarquement, comme les ascenseurs, les rampes et les escaliers, Porter se procure exclusivement de l'équipement qui répond aux « exigences techniques » applicables énoncées dans le RTAPD.
- En ce qui concerne l'équipement de bord comme les fauteuils roulants et les sièges, Porter se procure également exclusivement de l'équipement qui répond aux « exigences techniques » applicables à cet équipement et énoncées dans le RTAPD.
- En ce qui concerne la nourriture et les boissons servies à bord, Porter offre de l'aide pour décrire les produits offerts, ouvrir les emballages et identifier les aliments conformément aux articles 35p) et q) du RTAPD.
- En ce qui concerne les services à la clientèle offerts par l'aéroport en sous-traitance (préposés à l'enregistrement, aux salons et aux portes), Porter exige : a) que tous ces fournisseurs aient accès à de l'équipement (p. ex. fauteuils roulants) répondant aux exigences du RTAPD; et b) que les travailleurs de ces fournisseurs suivent la même formation que les employés de Porter qui fournissent ces services, laquelle comprend les vidéos de formation « Transports accessibles pour tous » de l'Office des transports du Canada et le matériel connexe, ainsi qu'une formation spécifique sur les divers services que doivent fournir les « grands transporteurs aériens » en vertu du RTAPD (dont il est question plus en détail à la section V « Conception et livraison de biens et de services » ci-dessous).
- En ce qui concerne les services « avions » offerts par l'aéroport en sous-traitance, Porter exige : a) que tous ces fournisseurs aient accès à de l'équipement (p. ex. rampes, ponts élévateurs, escaliers) qui satisfait aux exigences du RTAPD; et b) que les travailleurs de ces fournisseurs suivent la même formation que les employés de Porter qui fournissent de tels services (p. ex., manutention, démontage, assemblage et transport d'aides à la mobilité, déploiement d'équipement pour aider à l'embarquement ou au débarquement de personnes à mobilité réduite, etc.).

#### **Mesures à prendre**

Porter procédera à des examens réguliers et ponctuels des commentaires reçus de ses passagers, comme décrit à la section « Plan d'action – Détermination et élimination des obstacles » ci-dessus, afin de cerner et d'éliminer les obstacles dans ses systèmes et services liés aux acquisitions de biens, de services et d'installations.

## V. Conception et livraison de biens et services

Comme il a été mentionné précédemment, PAI et PACL ne sont pas considérées comme de « grands transporteurs aériens » en vertu du RTAPD et sont donc assujetties aux exigences d'accessibilité moins rigoureuses applicables aux autres transporteurs en vertu de l'article VII du RTA. Elles ont choisi de concevoir et de mettre en œuvre leurs politiques et procédures pour se conformer aux exigences plus exhaustives et normatives du RTAPD pour les grands transporteurs aériens. Porter s'assure que tous les services d'accessibilité demandés sont consignés dans le dossier de voyage du passager concerné et a élaboré des procédures pour que la communication de ces besoins soit transmise à tous les membres de l'équipe et aux services responsables de la prestation des services d'accessibilité tout au long du voyage du passager.

Comme il est décrit à la section III ci-dessus, Porter forme tous les membres de son équipe qui interagissent avec les passagers dans l'exercice de leurs fonctions à le faire d'une manière éclairée et respectueuse qui tient compte de la nature du handicap de la personne et de tout appareil ou moyen de communication pouvant faciliter la communication avec le passager, conformément à l'article 6 du RTAPD. La formation de ces membres de l'équipe intègre les vidéos « Transports accessibles pour tous » de l'Office des transports du Canada et le matériel connexe, y compris ceux portant sur les « pratiques exemplaires en matière de communication ». Tous les membres des équipes pertinentes de Porter responsables de la prestation de services d'accessibilité particuliers reçoivent une formation particulière sur la prestation de ces services (décrits en détail à la section VIII ci-dessous).

De plus, d'autres membres de l'équipe qui n'interagissent pas nécessairement directement avec les passagers dans le cadre normal de leurs fonctions reçoivent une formation sur l'exécution des tâches et des fonctions requises en vertu du RTAPD – p. ex., les pilotes sont formés pour communiquer aux équipes de manutention au sol les besoins de passager(s) liés à l'accessibilité afin que l'équipement approprié soit déployé pour les passagers qui ont besoin d'aide à l'embarquement ou au débarquement, et les équipes de manutention au sol sont formées pour déployer cet équipement.

Les membres de l'équipe de Porter responsables de ces services et fonctions reçoivent la même formation, qu'ils soient employés par Porter ou par l'intermédiaire d'un sous-traitant.

### Mesures à prendre

1. Porter procédera à des examens réguliers et ponctuels des commentaires reçus de ses passagers, comme décrit à la section « Plan d'action – Détermination et élimination des obstacles » ci-dessus, afin de cerner et d'éliminer les obstacles

dans ses systèmes et services liés à la conception et à la livraison de biens et services.

## VI. Transport

Bien que les transporteurs ne soient généralement pas responsables du transport des passagers à destination et en provenance des aéroports, le RTAPD énonce certaines responsabilités des grands transporteurs aériens en matière de transport des passagers à travers et entre diverses zones des aéroports. Porter a adopté et mises en œuvre l'ensemble de ces responsabilités comme les grands transporteurs aériens y sont tenus en vertu du RTAPD. Ces services comprennent les suivants :

- Fauteuils roulants dans tous les aéroports desservis par Porter et assistance au transfert entre l'aide à la mobilité du passager et celle fournie par Porter.
- Procédure d'aide :
  - à l'aire d'embarquement après l'enregistrement;
  - au contrôle de sécurité;
  - au contrôle frontalier;
  - dans l'aire publique après le débarquement;
  - à un endroit où le passager peut recevoir de l'aide du personnel de l'aérogare pour accéder au débarcadère;
  - à un endroit où le passager peut recevoir de l'aide d'un membre du personnel d'un autre transporteur pour effectuer une correspondance dans le même terminal s'il y a lieu.
- Aide à l'embarquement et au débarquement, y compris par la fourniture d'équipement d'assistance comme des rampes et des escaliers.

### Mesures à prendre

Porter procédera à des examens réguliers et ponctuels des commentaires reçus de ses passagers, comme décrit à la section « Plan d'action – Détermination et élimination des obstacles » ci-dessus, afin de cerner et d'éliminer les obstacles dans ses systèmes et services liés au transport.

## VII. Environnement bâti

Les « environnements bâtis » contrôlés par Porter se composent de ses aéronefs, qui comprennent une flotte d'aéronefs à turbopropulseurs DHC-8-400 exploités par PAI, et d'aéronefs à réaction E195-E2 exploités par PAQL. Porter a choisi de s'assurer que tous ses aéronefs répondent aux « exigences techniques » énoncées dans le RTAPD, notamment aux exigences en matière d'accessibilité pour les escaliers utilisés pour l'embarquement et le débarquement, les fauteuils roulants à bord, les sièges passagers, les indicateurs tactiles de rangées, les cartes des mesures de sécurité, les toilettes accessibles, la signalisation et les planchers (sauf certains aéronefs DHC-8-400 de PAI, qui sont des « aéronefs préexistants » en

vertu du RTAPD, et qui n'ont pas été équipés au départ d'indicateurs tactiles de rangées; Porter atténue cette situation grâce à l'aide de l'équipage de conduite au besoin).

De plus, Porter a choisi de s'assurer volontairement que tous ses aéronefs sont conformes à certaines normes supplémentaires énoncées dans le document de l'Office des transports du Canada intitulé « Accessibilité des aéronefs pour les personnes handicapées : Code de pratiques pour des aéronefs à voilure fixe de 30 sièges passagers ou plus ».

### **Mesures à prendre**

Porter procédera à des examens réguliers et ponctuels des commentaires reçus de ses passagers, comme décrit à la section « Plan d'action – Détermination et élimination des obstacles » ci-dessus, afin de cerner et d'éliminer les obstacles dans ses systèmes et services liés à l'environnement bâti.

## **VIII. Dispositions des règlements sur l'accessibilité de l'OTC**

Étant donné que ni PAI ni PACL ne répondent à la définition de « grand transporteur aérien » en vertu du RTAPD à la date de publication du présent plan d'accessibilité, elles sont toutes deux assujetties aux dispositions relatives à l'accessibilité énoncées à l'article VII du RTA et s'y conforment pleinement. Toutes les dispositions de l'article VII (paragraphe 145 et 146).

Toutefois, compte tenu de l'importance d'offrir un transport aérien accessible aux personnes handicapées, et en prévision de la reconnaissance de PAI et de PACL comme « grands transporteurs aériens » dans les années à venir, elles ont choisi d'adopter les exigences plus exhaustives et normatives du RTAPD qui s'appliquent aux « grands transporteurs aériens » et de s'y conformer volontairement. Comme il est décrit ci-dessus, Porter se conforme entièrement à toutes les exigences du RTAPD, sauf en ce qui concerne l'accessibilité de ses nouveaux kiosques libre-service et de ses applications mobiles, dont elle élabore et met à l'essai les caractéristiques d'accessibilité en vue de les achever à l'automne 2023.

Comme décrit ci-dessus, Porter se conforme volontairement aux sections suivantes du RTAPH : par. 4 à 10 concernant la « communication de renseignements aux personnes handicapées »; par.11 à 14 concernant la mise en œuvre et la mise à l'essai des caractéristiques d'accessibilité pour sa nouvelle application de kiosque libre-service (); par. 15 à 23 concernant la « formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience »; partie II – Exigences applicables aux transporteurs, y compris les par. 31 à 35, 37 à 41, 43 et 44, et 48 à 62 (les services offerts sont énumérés ci-dessous); partie III – Exigences techniques applicables aux transporteurs, sauf en ce qui concerne certains « aéronefs préexistants » de PAI fabriqués sans indicateurs tactiles de rangées.

- 
- 
- 
- 

Porter offre les services suivants aux personnes handicapées, généralement sur demande :

Services	Section du RTAPD
Possibilité de monter à bord avant les autres passagers	34(1)
Aide à l'embarquement et à la localisation du siège	34(1)a)
Aide au transfert entre l'aide à la mobilité et le siège	34(1)a)
Aide au rangement et à la récupération des bagages à main	34(1)a)
Pour les passagers ayant une déficience visuelle, fournir une description de la disposition de l'aéronef.	34(1)b)
Permettre aux passagers ayant une déficience visuelle d'effectuer une reconnaissance tactile de l'équipement qu'ils pourraient avoir besoin d'utiliser, de leur environnement immédiat et de la sortie d'urgence la plus proche.	
Fournir des cartes d'instructions de sécurité en braille et en gros caractères.	76
Désinfecter le siège du passager pour les personnes souffrant d'allergies graves.	34(1)c)
Offrir de l'aide au comptoir d'enregistrement.	35a)
Permettre à une personne handicapée d'avancer à l'avant de la file au comptoir d'enregistrement ou à la billetterie si elle est incapable d'utiliser le guichet libre-service automatisé ou un service automatisé d'enregistrement.	35b)
Faciliter le passage au contrôle de sécurité, notamment en mettant à la disposition de la personne handicapée des membres du personnel Porter ou en collaborant avec l'autorité en matière de sécurité ou le personnel de sécurité à la gare pour permettre à une personne qui ne voyage pas avec la personne handicapée de se rendre au point de contrôle afin de lui offrir de l'aide.  Des fauteuils roulants sont disponibles et offerts dans tous les aéroports.	35c)
Fournir un « laissez-passer » à un membre de la famille ou à un ami du passager handicapé qui a besoin d'aide (p. ex., pour pousser le fauteuil roulant ou pour offrir une aide personnelle importante non fournie par le personnel de la compagnie aérienne, par exemple de l'interprétation en langue des signes ou de l'aide dans les toilettes) pour que cette personne puisse accompagner le passager à la porte d'embarquement pour le départ ou le rencontrer à la porte d'embarquement à son arrivée.	SANS OBJET
Offrir de l'assistance pour se rendre à la zone d'embarquement après l'enregistrement.	35d)
Avant l'embarquement, aider la personne à effectuer le transfert entre sa propre aide à la mobilité et celle fournie par Porter.	35e)
Offrir de l'assistance à l'embarquement et au débarquement.	35f)



Services	Section du RTAPD
Offrir de l'assistance au rangement et à la récupération des bagages de cabine.	35g)
Avant le départ et après l'arrivée, transférer la personne d'aide à la mobilité à son siège passager, et vice-versa.	35h)
Offrir de l'assistance à l'entrée et à la sortie d'un espace d'aide à la mobilité	35i)
Pour les passagers ayant une déficience visuelle, décrire la disposition de l'aéronef, y compris l'emplacement des toilettes et des sorties, et les commandes de fonctionnement sur le siège du passager (avant le départ si le temps le permet).	35j)
Présenter une séance d'information et une démonstration personnalisée sur la sécurité avant le départ.	35l)
Fournir un lavabo accessible à bord de tous les aéronefs de Porter.	SANS OBJET
Fournir un fauteuil roulant à bord.	35m)
Offrir de l'aide pour se rendre aux toilettes, y compris par transfert au fauteuil roulant de bord au besoin.	35n)
Pour les passagers ayant une déficience visuelle, décrire les aliments et les boissons offerts.	35p)
Offrir de l'assistance pour ouvrir les emballages et identifier des aliments.	35q)
Offrir de l'assistance pour passer le contrôle frontalier.	35s)
Offrir de l'assistance pour récupérer les bagages enregistrés.	35t)
Offrir de l'assistance pour se rendre dans l'aire publique après le débarquement.	35u)
Offrir de l'assistance pour se rendre à un endroit où le passager peut recevoir de l'aide du personnel de l'aérogare pour accéder au débarcadère.	35v)
Offrir de l'assistance pour se rendre à un endroit où le passager peut recevoir de l'aide d'un membre du personnel du transporteur d'accueil pour effectuer une correspondance dans le même terminal s'il y a lieu.	35w)
Pour les personnes qui ne sont pas mobiles de façon autonome, prévoir un endroit où attendre à proximité des membres de l'équipe de Porter disponibles pour offrir de l'aide.	37a)
Pour les personnes qui ne sont pas mobiles de façon indépendante, s'enquérir périodiquement de leurs besoins et y répondre.	37b)
Accepter l'aide à la mobilité (dans les limites de la taille et de la capacité de poids de l'aéronef) comme bagage prioritaire et permet au passager de la conserver jusqu'à ce qu'il soit nécessaire de l'entreposer.	{40} {44}

Service s	Section du RTAPD
<p>Pour les passagers qui utilisent des aides à la mobilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● retirer les bagages et les marchandises déjà rangés pour permettre le rangement de l'aide;</li> <li>● démonter et emballer l'aide à la mobilité pour le transport au besoin, puis le déballer et le remonter à l'arrivée;</li> <li>● retourner rapidement l'aide à la mobilité au passager après son arrivée.</li> </ul>	41
<p>Si une aide à la mobilité est refusée pour le transport, Porter informera le passager des motifs de la décision au moment du refus et lui fera parvenir dans les dix jours suivant la date du refus un avis écrit énonçant ces motifs. Elle l'informera de toute autre option de transport vers sa destination qui pourrait accueillir l'aide à la mobilité. Le cas échéant, elle offrira l'option au moindre des deux tarifs.</p>	48
<p>Permettre aux personnes handicapées d'apporter à bord et de conserver tout dispositif d'assistance de petite dimension pendant le voyage.</p>	49
<p>Permettre à une personne de soutien de se déplacer gratuitement avec une personne handicapée dans un siège adjacent si, en raison de la nature de son handicap, la personne a besoin d'aide : a) pour manger, prendre des médicaments, utiliser les toilettes; b) pour s'installer dans son siège ou le quitter; c) pour s'orienter ou communiquer; ou d) en cas d'urgence.</p>	50
<p>Accepter un chien d'assistance pour le transport et lui permettre d'accompagner le passager à bord (y compris en lui fournissant un siège adjacent vacant au besoin en raison de la taille du chien)</p>	51
<p>Accepter un chien de soutien émotionnel pour le transport pour accompagner le passager à bord.</p>	SANS OBJET
<p>Fournir un siège passager adjacent au besoin en raison de la nature de l'invalidité du passager.</p>	52
<p>Pour les personnes qui ont un handicap en raison d'une allergie alimentaire grave, établir une zone tampon dans laquelle les passagers ne sont pas autorisés à consommer ladite nourriture et informer les passagers dans la zone tampon qu'ils ne peuvent pas le faire, et retirer toute offre de ladite nourriture du menu.</p>	53
<p>Pour les passagers qui ont une incapacité en raison d'une allergie grave aux animaux de compagnie, asseoir tous les passagers voyageant avec des animaux de compagnie à l'arrière de l'aéronef et exiger que ces passagers embarquent avant et débarquent après le passager allergique pour s'assurer que ce dernier n'aura pas à passer à proximité des animaux.</p>	53
<p>Pour tout passager qui indique un handicap au moment de faire une réservation, Porter s'engage à discuter avec le passager s'il y a lieu pour déterminer ses besoins en lien avec le handicap et les services offerts par Porter pouvant y répondre. (Pour les réservations en ligne, les numéros de téléphone – y compris l'ATS – et une adresse courriel sont fournis pour faciliter cette discussion pendant le processus de réservation.)</p>	54

Service s	Section du RTAPD
Attribuer un siège qui répond le mieux aux besoins de la personne handicapée en matière d'accessibilité, en tenant compte de son opinion quant aux sièges qui répondraient le mieux à ses besoins en matière d'accessibilité. (Remarque : Il n'est pas possible de choisir la cabine étant donné qu'aucun aéronef de Porter ne compte plus d'une cabine.)	55
Publier sur le site Web de Porter de l'information sur le poids et les dimensions maximales des aides à la mobilité que nous pouvons transporter.	56
S'assurer que les annonces publiques faites à bord sont disponibles en format audio et visuel, y compris en braille.	57
Noter dans le registre des déplacements d'une personne handicapée les services que le transporteur fournira à la personne et fournir une confirmation écrite au passager.	58
Conservation des renseignements fournis par un passager handicapé ou en son nom relativement à une demande de service spécial relative à son handicap pendant au moins trois ans pour l'utilisation de ces renseignements dans le cadre de toute demande future de services similaires.	59
Acceptation de toutes les personnes handicapées, à moins que le transport de la personne n'impose une contrainte excessive.	PARAGRAPHE 60(1)
En cas de refus de transporter une personne handicapée en raison de contraintes excessives, fournir au passager une explication des raisons du refus et, dans les 10 jours, confirmer la décision	60(2)
par écrit, y compris : a) la preuve de contrainte excessive; b) les règles, politiques, procédures ou règlements pertinents; et c) la durée du refus et les conditions sous lesquelles Porter accepterait le transport de la personne.	
Dans le cas des aides à la mobilité qui ne sont pas conservées par le passager pendant le transport, si l'aide à la mobilité est endommagée, détruite ou perdue pendant le transport ou n'est pas mise à la disposition du passager après son arrivée à destination, Porter doit : a) fournir au passager une aide à la mobilité de remplacement temporaire qui répond à ses besoins jusqu'au retour, au remplacement ou au remboursement d'un remplacement de l'aide à la mobilité; b) rembourser au passager les dépenses découlant du défaut de Porter de fournir son aide à la mobilité après son arrivée; c) prendre des dispositions pour réparer l'aide à la mobilité du passager si elle est endommagée, si elle n'est pas réparable, ou, si elle est détruite ou perdue et n'est pas retournée au passager dans les 96 heures suivant son arrivée, la remplacer par le même modèle ou, si le modèle n'est pas disponible, par un modèle proposant des caractéristiques comparables et répondant aux besoins de la personne liés à sa mobilité, ou verser à la personne une somme égale à la valeur de remplacement totale de l'aide à la mobilité.	61
Permettre à un passager qui utilise une aide à la mobilité à bord d'un vol transfrontalier de faire une déclaration spéciale d'intérêt indiquant la valeur monétaire de l'aide à la mobilité et une description de ses caractéristiques, et publier un avis sur le site Web de Porter à l'intention des personnes handicapées utilisant une aide à la mobilité qui les informe de la	62

Services	Section du RTAPD
possibilité de faire la déclaration spéciale d'intérêt.	
Fournir un numéro de téléphone sans frais pour l'aide aux personnes handicapées, avec ATS au besoin, et une adresse courriel dédiée pour les questions, les demandes liées à l'invalidité, etc.	SANS OBJET

## IX. Consultations

Lors de la préparation et de la mise en œuvre de son programme d'accessibilité et de l'élaboration du présent plan d'accessibilité, Porter a consulté des organisations de personnes handicapées et a intégré leurs commentaires à ses procédures et plans d'action dans le cadre de ce plan, plus particulièrement :

- Porter a demandé à Fable Tech Labs de lui fournir des commentaires sur la conception des caractéristiques d'accessibilité – y compris l'accessibilité globale du contenu et des fonctions – de son site Web [www.flyporter.com](http://www.flyporter.com), de ses kiosques en libre-service et de ses applications mobiles. De plus, Fable a procédé à des tests par des personnes ayant divers types de handicaps sur son site Web et son application mobile.
- Porter a consulté Inclusion Canada, notamment en partageant une ébauche quasi finale du présent plan d'accessibilité pour obtenir des commentaires et des suggestions. En plus de fournir une rétroaction positive globale sur l'ébauche du plan, Inclusion Canada a cerné du contenu écrit du site Web qui pourrait être mis à jour pour tenir compte des normes actuelles d'inclusivité et d'accessibilité, et Porter a l'intention de coordonner un examen et une mise à jour de ce contenu avec l'aide d'Inclusion Canada.

Porter a également consulté la Fondation Rick Hansen, notamment en partageant une ébauche quasi finale du présent plan d'accessibilité pour obtenir des commentaires et des suggestions. La Fondation a notamment suggéré dès le départ que Porter envisage d'obtenir une certification en matière d'accessibilité de la Fondation pour évaluer l'accessibilité de ses locaux et de ses environnements bâtis. Porter a l'intention d'examiner cette proposition lors de la réunion du comité du plan d'accessibilité qui suivra la publication du présent rapport, ainsi que tout autre commentaire de la Fondation suivant l'examen de l'ébauche du présent plan.