

## **La sécurité de nos voyageurs compte pour nous.**

En conformité avec les [recommandations de Transports Canada](#) OWG a mis sur pieds des mesures préventives visant à réduire au maximum les risques pour nos voyageurs et notre équipe.

Entre autres, soyez assuré que tous nos employés portent un couvre-visage et des gants afin de minimiser tous risques pour nos voyageurs. Nous comptons sur vous pour également porter le couvre-visage à toutes les étapes du processus. De plus, nous encourageons nos clients à respecter une distance prudente avec les autres voyageurs.

Notre équipe met tout en œuvre pour assurer que la qualité de nos services soit conforme avec nos nouvelles normes.

## **Procédure en vol**

### Avant votre vol

Nous vous conseillons de suivre ces quelques étapes avant de prendre votre vol. Celles-ci faciliteront le processus une fois à l'aéroport.

1. Nous comptons sur vous pour vous assurer d'être en santé lors de votre arrivée à l'aéroport. Renseignez-vous sur [les symptômes courants du Covid](#).
2. Nous comptons également sur vous pour vous munir d'un couvre-visage confortable. Celui-ci est obligatoire à l'aéroport et dans l'avion. Si vous n'en avez pas, un couvre-visage pourra vous être remis lors de votre arrivée à notre comptoir, lorsque possible.

### À l'enregistrement

Nos agents sont heureux de vous aider aux comptoirs d'enregistrement et s'assurent de vous faire vivre une très belle expérience.

Pour votre sécurité :

- Notre comptoir d'enregistrement est nettoyé et désinfecté en profondeur régulièrement au courant de la journée.
- Notre surface de service est essuyée avec des lingettes désinfectantes entre chaque client.
- Des distributeurs de désinfectant pour les mains ont été mis à votre disposition autour de nos comptoirs d'enregistrement.
- Un bref questionnaire relatif à votre santé est également requis de tous nos voyageurs lors de l'enregistrement ou de l'embarquement.
- Votre température est prise avec à nos thermomètres sans contact, lors de l'enregistrement ou de l'embarquement.
- Afin d'éviter les manipulations, nous vous laissons le soin de mettre votre

valise sur le dépôt de bagage au comptoir.

- Nos employés portent tous un couvre-visage et des gants.
- Nos voyageurs doivent porter un couvre-visage à toutes les étapes du processus.

## À l'embarquement

Nous tenons à vous faire vivre une expérience sans tracas, c'est pourquoi nous avons mis sur pied de nombreuses normes tout au long de votre parcours avec nous. Celles-ci contribuent à la réduction des risques pour nos voyageurs et employés.

Pour votre sécurité :

- Notre comptoir d'embarquement est nettoyé et désinfecté en profondeur régulièrement au courant de la journée.
- Avec l'objectif principal de minimiser le contact entre les différents groupes de voyageurs, l'embarquement prioritaire est offert aux passagers à mobilité réduite et aux voyageurs accompagnés de jeunes enfants.
- Afin de respecter les règles de distanciation physique, nous échelonnerons l'embarquement (5 rangées seront invitées à embarquer à la fois), débutant par les passagers assis à l'arrière de l'avion, et terminant avec les passagers assis en avant de l'avion.
- Nous demandons également à nos voyageurs de respecter une distance physique entre les clients lors de l'embarquement.
- Un bref questionnaire relatif à votre santé est également requis de tous nos voyageurs lors de l'enregistrement ou de l'embarquement.
- Votre température est prise grâce à nos thermomètres sans contact, lors de l'enregistrement ou de l'embarquement.
- Nos employés portent un couvre-visage et des gants.
- Nos voyageurs doivent porter un couvre-visage à toutes les étapes du processus.

## Dans l'avion

La sécurité de nos voyageurs compte pour nous. Nous avons donc, mis sur pied quelques mesures qui contribuent à la réduction des contacts entre les voyageurs.

De plus, pour votre sécurité :

- L'étendue de notre service en vol variera en fonction des restrictions le jour du vol.
- Nos avions sont nettoyés en profondeur.
- Nous limitons le nombre de gens en file pour les toilettes à une personne afin de respecter les règles de distanciation physique.

- Nos employés portent tous un couvre-visage et des gants.
- Nos voyageurs doivent porter un couvre-visage pendant tout le vol. Outre pour manger et boire ou dans le cas d'une urgence où les masques d'oxygènes seraient déployés.
- Le capitaine communique également ces procédures lors son annonce avant le départ.

## Au débarquement

Le processus de débarquement est très semblable à celui d'embarquement :

- Afin de limiter au maximum le contact entre les passagers, nous invitons les passagers à sortir de l'avion en ordre de proximité avec les portes de sorties.

## **Propreté de nos appareils**

Tous nos avions possèdent des filtres à air à haute efficacité (utilisés dans les hôpitaux) **HEPA** (High Efficiency Particulate Air), qui éliminent 99,995% des particules (dont les bactéries et les virus), en rafraîchissant l'air de cabine toutes les 2 ou 3 minutes.

De nombreuses pratiques ont été mises en place pour assurer la propreté de nos appareils :

## Entre chaque vol

Pour votre sécurité, nous utilisons un désinfectant de qualité d'hôpital pour nettoyer :

- Les boucles des ceintures
- Les commandes des sièges
- Les accoudoirs
- Les hublots et les volets
- Les coffres à bagages
- Les pochettes de sièges
- Les sièges et les appuie-tête
- Les tablettes
- Toutes les commandes d'éclairages et de ventilation

## Pendant le vol

Les toilettes sont désinfectées régulièrement pendant le vol.

## Chaque soir

Afin de nous assurer que notre avion soit d'une propreté optimale, nous désinfectons la totalité de l'appareil.



De plus, les plafonds et parois latérales de l'avion sont désinfectés à chaque escale de nuit, de même que le coffre à bagages.

### Nos produits

Nous avons également ajouté 2 types désinfectants (vaporisateur & lingettes) pour les sièges, les accoudoirs et les appuie-tête, les salles de bains, les boucles des ceintures, toutes les surfaces du système de divertissement à bord et les coffres à bagages.

### **FAQ**

#### Est-ce que le questionnaire de vérification de l'état de santé avant le vol et la prise de température avant le vol sont obligatoires ?

Conformément à la réglementation de Transports Canada, nous demandons à **tous** nos voyageurs de répondre à un bref questionnaire sur leur état de santé au moment de l'enregistrement ou de l'embarquement. Nous demandons aux voyageurs de répondre avec honnêteté, une réponse frauduleuse pourrait entraîner une amende maximale de \$ 5 000 CAD.

Nous procédons au même moment, à des contrôles de température grâce à un thermomètre infrarouge sans contact sur tous nos voyageurs âgés de plus de 2 ans.

Sachant que la fièvre (38 °C et plus) est un symptôme courant de la COVID-19, il s'agit d'un outil de dépistage supplémentaire. Afin de nous assurer de la conformité de nos résultats, nos thermomètres sont testés et calibrés régulièrement.

Si vous avez une condition médicale présentant des symptômes semblables à celui de la Covid-19, vous aurez besoin d'une note du médecin ou d'un certificat médical confirmant votre condition.

Si un passager démontre des symptômes du virus (tel que de la fièvre) et n'est pas en mesure de fournir une note du médecin (ou un certificat médical) expliquant lesdits symptômes, après vérifications supplémentaires, il pourrait se faire refuser l'embarquement.

#### Pouvez-vous me refuser l'embarquement ?

Si votre gouvernement de santé publique provincial, territorial ou local vous a ordonné de vous isoler ou de vous mettre en quarantaine, l'embarquement vous sera refusé.

Si l'embarquement vous est refusé, vous devrez contacter votre agence de voyage afin de modifier la réservation. Vous devrez, par la suite, attendre 14 jours, ou obtenir une autorisation médicale avant de pouvoir voyager.

## Quelles sont les normes officielles concernant le couvre-visage ?

Afin de respecter les exigences du gouvernement du Canada, nous demandons à tous nos voyageurs d'être munis d'un masque non médical ou d'un couvre-visage (voir substituts acceptables ici) lors de l'arrivée à l'aéroport et de le conserver durant la durée complète du processus.

Nous comptons donc sur vous pour vous munir d'un couvre-visage confortable avant de nous rejoindre à l'aéroport. Celui-ci sera obligatoire à l'aéroport et dans l'avion. Si vous n'en avez pas, un couvre-visage vous sera remis lors de votre arrivée à notre comptoir.

Le gouvernement du Canada demande à tous les voyageurs d'avoir un masque non médical ou couvre-visage qui peut être retiré et qui est suffisamment grand pour couvrir leur bouche et leur nez lorsqu'ils se trouvent dans les aéroports canadiens et à bord d'un aéronef. Les voyageurs doivent confirmer lors de l'enregistrement qu'ils ont en leur possession le masque non médical ou le couvre-visage obligatoire. Les voyageurs doivent minimalement porter le masque non médical ou le couvre-visage :

- aux points de contrôle aéroportuaires
- pendant le vol, lorsqu'il n'est pas possible de pratiquer la distanciation physique, y compris en tout temps lorsqu'ils se trouvent à deux mètres ou moins d'une autre personne, sauf s'il s'agit d'un autre occupant de leur résidence privée
- selon les directives d'un représentant de l'exploitant aérien ou d'un agent de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, de l'Agence des services frontaliers du Canada ou d'un service de santé publique canadien.

Transports Canada soutient que malgré nos efforts de distanciation physique, il y a encore des moments dans le trajet où les voyageurs ne peuvent pas maintenir une distance physique de deux mètres. Pour cette raison, tous les passagers doivent disposer d'un couvre-visage amovible ou d'un masque qu'ils doivent utiliser lorsqu'un agent de l'ACSTA le leur demande au point de contrôle, lors de l'embarquement, du débarquement ou à bord lorsqu'un représentant de l'exploitant aérien le leur demande. Les passagers doivent être prêts à se couvrir la bouche et le nez pendant leur voyage, en particulier dans des circonstances où il est impossible de respecter une séparation physique de deux mètres.

Les voyageurs doivent porter le masque ou le couvre-visage dans la zone d'enregistrement et d'embarquement. Il sera bien entendu essentiel de le baisser aux différents points de contrôle lors de la vérification d'une pièce d'identité avec photo.



Tous voyageurs ne pouvant porter le couvre visage pour des raisons de santé doivent contacter OWG et fournir un certificat médical.

#### Quels sont vos procédures de nettoyage de la cabine ?

Nous avons ajouté 2 types désinfectants (vaporisateur & lingettes) pour les sièges, les accoudoirs et les appuie-tête, les salles de bains, les boucles des ceintures, toutes les surfaces du système de divertissement à bord et les compartiments à bagages.

De nombreuses normes ont été mises en place pour assurer la propreté de nos appareils.

Pour votre sécurité, nous utilisons un désinfectant de qualité d'hôpital entre chaque vol pour nettoyer :

- Les boucles des ceintures
- Les commandes des sièges
- Les accoudoirs
- Les hublots et les volets
- Les compartiments à bagages
- Les pochettes de sièges
- Les sièges et les appuie-têtes
- Les tablettes
- Toutes les surfaces du système de divertissement à bord
- Toutes les commandes d'éclairages et de ventilation

Les toilettes sont désinfectées régulièrement pendant le vol.

Afin de nous assurer que notre avion soit d'une propreté optimale, nous désinfectons la totalité de l'appareil à l'aide d'un vaporisateur désinfectant électrostatique.

De plus, les plafonds et parois latérales de l'avion sont désinfectés à chaque escale, de même que le compartiments à bagages.

#### Comment nettoyez-vous l'air de la cabine ?

Tous nos avions possèdent des filtres à air à haute efficacité (utilisés dans les hôpitaux) HEPA (High Efficiency Particulate Air), qui éliminent 99,995% des particules (dont les bactéries et les virus), en rafraîchissant l'air de cabine toutes les 2 ou 3 minutes.

Il s'agit du même type de filtre utilisé en salle d'opération, en bloc opératoire et en poste de sécurité microbiologique.



Que se passe-t-il si quelqu'un est malade dans l'avion ?

Dans le cas où un voyageur aurait été porteur sur un de nos vols, OWG en serait informé par les autorités sanitaires responsables. Nous entamerions un processus approfondi d'analyse de contact qui serait, par la suite, soumise aux autorités sanitaires qui en informeraient les passagers. Un protocole de désinfection invasif de l'appareil concerné serait par la suite enclenché.

Que devais-je faire si je ne me sens pas bien ?

Pour la protection de tous à bord, nos employés ont été formés sur les différents protocoles de gestion de situation en vol, parmi ceux-ci, la gestion de passagers présentant des symptômes de la Covid-19. En vol, selon le niveau critique de la situation, notre équipe a la possibilité de contacter directement les autorités médicales qui pourront les conseiller et les accueillir directement à leur point d'atterrissage pour évaluer la situation.

Il est donc impératif que vous partagiez votre malaise avec notre équipage dès que vous en êtes conscient.



## COVID

### **The safety of our travelers is important to us.**

In accordance with Transport Canada recommendations, OWG has implemented preventive measures to minimize the risks to our travelers and crew.

Among other things, be assured that all our employees wear face coverings and gloves to minimize any risk to our travelers. We are counting on you to also wear the face covering at all stages of the process. In addition, we encourage our customers to maintain a safe distance from other travelers.

Our team is doing everything possible to ensure that the quality of our services meets our new standards.

### **In-flight Procedures**

#### Before your flight

We advise you to follow these few steps before flying. They will make the process easier once you are at the airport.

1. We are counting on you to make sure you are healthy when you arrive at the airport. Learn about [common symptoms of Covid-19](#).
2. We are also counting on you to bring a comfortable face covering. This is mandatory at the airport and on the plane. If you don't have one, a face covering can be given to you when you arrive at our counter, when possible.

#### Check-in

Our agents are happy to help you at the check-in counters and want to make sure that you have a great experience.

For your safety:

- Our check-in counter is cleaned and disinfected thoroughly on a regular basis throughout the day.
- Our service area is wiped with disinfecting wipes between each customer.
- Hand sanitizer dispensers are available around our check-in counters.
- A short health questionnaire is also requested from all our travelers at check-in or boarding.
- Your temperature is taken with our non-contact thermometers at check-in or boarding.
- In order to avoid handling, we leave it to you to put your suitcase on the baggage deposit at the counter.
- All of our employees wear a face covering and gloves.
- All of our travelers are required to wear a face covering during all stages of the process.



## Boarding

We want you to have a stress-free experience, which is why we have established many standards throughout your journey with us. These standards help reduce the risks to the travelers and employees.

For your safety:

- Our boarding counter is cleaned and disinfected thoroughly on a regular basis throughout the day.
- With the main objective of minimizing contact between different groups of travelers, priority boarding is offered to travelers with reduced mobility and travelers accompanied by young children.
- In order to respect the rules of physical distancing, we stagger boarding (5 rows are invited to board at a time), starting with travelers seated at the rear of the aircraft, and ending with travelers seated at the front of the aircraft.
- We also ask our travelers to respect a physical distance between customers when boarding.
- A short health questionnaire is also requested from all our travelers at check-in or boarding.
- Your temperature is taken with our non-contact thermometers at check-in or boarding.
- All of our employees wear a face covering and gloves.
- All of our travelers are required to wear a face covering during all stages of the process.

## In the plane

The safety of our travelers is important to us. That's why we've put in place a few measures to help reduce contact between travelers.

For your safety:

- The extent of our in-flight service will vary depending on restrictions on the day of the flight.
- Our aircraft are thoroughly cleaned.
- We limit the number of people in line for the lavatory to one person in order to respect the rules of physical distancing.
- All of our employees wear a face covering and gloves.
- All of our travelers must wear a face covering during the entire flight. It can only be removed for eating and drinking purposes or in the event of an emergency where oxygen masks would be deployed.
- The captain also communicates these procedures in his pre-departure announcement.

## Disembarking

The disembarkation process is very similar to the boarding process:



- In order to limit contact between travelers, we invite our travelers to exit the aircraft in order of proximity to the exit doors.

### **Cleanliness of our Aircraft**

All our aircraft are equipped with High Efficiency Particulate Air (HEPA) filters (used in hospitals), which remove 99.995% of particles (including bacteria and viruses) by refreshing the cabin air every 2 to 3 minutes.

Numerous practices have been put in place to ensure the cleanliness of our aircraft.

#### Between each flight

For your safety, we use a hospital-grade disinfectant to clean :

- Seat belt buckles
- Seat controls
- Armrests
- Portholes and flaps
- Baggage boxes
- Seat Pockets
- Seats and head restraints
- Shelves
- All lighting and ventilation controls

#### During the flight

The lavatories are regularly disinfected during the flight.

#### Every evening

To ensure that our aircraft is as clean as possible, we disinfect the entire aircraft.

In addition, the ceilings and side walls of the aircraft are disinfected at each night stopover, as well as the baggage compartment.

#### Our products

We have also added 2 types of disinfectants (spray & wipes) for seats, armrests & headrests, bathrooms, seat belt buckles, all surfaces of the in-flight entertainment system, and baggage compartments.

### **FAQ**

#### Are the preflight health check questionnaire and the preflight temperature check mandatory?

In accordance with Transport Canada regulations, we ask all our travelers to complete a brief questionnaire on their health status at check-in or boarding. We ask travelers to answer honestly as a fraudulent answer could result in a maximum fine



of \$ 5000 CAD.

At the same time, we conduct temperature checks with a non-contact infrared thermometer on all our travelers over 2 years of age.

Knowing that fever (38°C and above) is a common symptom of Covid-19, this is an additional screening tool. To ensure that our results are consistent, our thermometers are tested and calibrated regularly.

If you have a medical condition with symptoms similar to Covid-19, you will need a doctor's note or a medical certificate confirming your condition.

If a traveler shows symptoms of the virus (such as fever) and is unable to provide a doctor's note (or a medical certificate) explaining the symptoms, after further checks, they may be denied boarding.

#### Can I be denied boarding?

If your provincial, territorial or local public health government has ordered you to be isolated or quarantined, you will be denied boarding.

If you are denied boarding, you will have to contact your travel agency to change your reservation. You will then have to wait 14 days or obtain medical clearance before you can travel.

#### What are the official standards for face coverings?

In order to comply with the government of Canada requirements, we ask all our travelers to be equipped with a non-medical mask or face covering (see acceptable substitutes here) upon arrival at the airport, and to keep it on for the entire duration of the process.

We therefore rely on you to provide a comfortable face covering before meeting us at the airport. This will be mandatory at the airport and on the plane. If you do not have one, a face covering will be given to you upon arrival at our counter.

The Government of Canada requires all travelers to have a non-medical mask or face shield that can be removed and is large enough to cover their mouth and nose when in Canadian airports and on board an aircraft. Travelers must confirm at check-in that they have the required non-medical mask or face shield. As a minimum, travelers must wear the non-medical mask or face shield:

- at airport checkpoints
- during the flight, when they cannot physically distance themselves, including at all times when they are within two metres of another person, except



- another occupant of their private residence
- as directed by a representative of the air operator or an officer of the Canadian Air Transport Security Authority, the Canada Border Services Agency or a Canadian public health unit.

[Transport Canada](#) maintains that despite our efforts to physically distance travelers, there are still points along the route where travelers cannot maintain a physical distance of two metres. For this reason, all travelers are required to have a removable face covering or mask that they must use when asked to do so by a CATSA officer or by a representative of the operator at the screening checkpoint, when boarding, when disembarking, or on board. Travelers must be prepared to cover their mouth and nose while traveling, particularly in circumstances where a physical distancing of two metres cannot be maintained.

Travelers must wear a mask or face shield in the check-in and boarding area. It will, of course, be essential to lower it at the various checkpoints when checking photo identification.

Travelers unable to wear the face covering for health reasons should contact OWG and provide a medical certificate.

#### What are your aircraft cleaning procedures?

We have added 2 types of disinfectants (spray & wipes) for the seats, armrests & headrests, bathrooms, belt buckles, all surfaces of the in-flight entertainment system and baggage compartments.

Numerous practices have been put in place to ensure the cleanliness of our aircraft.

For your safety, we use a hospital-grade disinfectant between flights to clean:

- Belt buckles
- Seat controls
- Armrests
- Portholes and flaps
- Baggage Boxes
- Seat Pockets
- Seats and head restraints
- Shelves
- All surfaces of the in-car entertainment system
- All lighting and ventilation controls

The lavatories are regularly disinfected during the flight.

To ensure that our aircraft is as clean as possible, we disinfect the entire aircraft with an electrostatic disinfectant spray.



In addition, the ceilings and side walls of the aircraft are disinfected at each stopover, as well as the baggage compartment.

How do you clean the cabin air?

All our aircraft are equipped with high efficiency particulate air (HEPA) filters (used in hospitals), which remove 99.995% of particles (including bacteria and viruses) by refreshing the cabin air every 2 to 3 minutes.

This is the same type of filter used in operating rooms and microbiological safety stations.

What should I do if i'm not feeling well during my flight ?

For the protection of everyone on board, our employees have been trained in the various in-flight situation management protocols, including the management of travelers with symptoms of Covid-19. In flight, depending on the critical level of the situation, our team has the possibility of contacting the medical authorities directly, who will be able to advise them and greet them directly at their landing point to assess the situation.

It is therefore imperative that you share your discomfort with our crew as soon as you are aware of it.