



PLAN D'ACCESSIBILITÉ
Air Inuit 2026-2028

Table des Matières

| | |
|--|-----------|
| NOTRE MISSION ET NOTRE ENGAGEMENT | 3 |
| NOTRE MISSION | 3 |
| UNE MISSION QUI DÉPASSE LE TRANSPORT AÉRIEN..... | 3 |
| NOTRE ENGAGEMENT ENVERS L'ACCESSIBILITÉ | 3 |
| UNE RÉALITÉ NORDIQUE UNIQUE | 4 |
| SÉCURITÉ, RESPECT ET QUALITÉ DE SERVICE..... | 4 |
| RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX | 5 |
| COMITÉ CONSULTATIF SUR L'ACCESSIBILITÉ | 5 |
| PERSONNE-RESSOURCE | 5 |
| FORMATS ACCESSIBLES..... | 5 |
| RÉTROACTION | 6 |
| CATÉGORIES..... | 7 |
| 1 – LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS (TIC)..... | 7 |
| 2 – LES COMMUNICATIONS, AUTRE QUE LES TI | 8 |
| 3 – L'ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS | 9 |
| 4 – LA CONCEPTION ET LA PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES | 10 |
| 5 – LE TRANSPORT | 11 |
| 6 – L'ENVIRONNEMENT BÂTI | 12 |
| 7 - EMPLOI | 14 |
| CONSULTATIONS ET AMÉLIORATION CONTINUE..... | 16 |
| UNE DÉMARCHE ANCRÉE DANS LE NUNAVIK ET L'ÉCOUTE DES COMMUNAUTÉS..... | 16 |
| EMPLOYÉS D'AIR INUIT | 16 |
| UNE CONSULTATION, DE MULTIPLES SOURCES ET RÉALITÉS | 17 |
| PARTENAIRES DU RÉSEAU NORDIQUE..... | 18 |
| CE QUE NOUS AVONS APPRIS..... | 18 |
| NOS ORIENTATIONS POUR 2026-2028 | 18 |
| ANNEXE A | 19 |

NOTRE MISSION ET NOTRE ENGAGEMENT

NOTRE MISSION

Air Inuit a pour mission d'offrir des services de transport aérien sécuritaires, fiables et adaptés aux réalités des communautés nordiques qu'elle dessert. Depuis sa création en 1978, l'entreprise joue un rôle essentiel dans la liaison des communautés du Nunavik et contribue activement à leur développement socioéconomique.

En tant que transporteur enraciné dans le Nunavik et les communautés inuit, Air Inuit s'engage à offrir une expérience de voyage respectueuse, inclusive et accessible à tous ses passagers, employés et partenaires. L'accessibilité fait partie intégrante de cet engagement. Nous croyons que chaque personne doit pouvoir voyager avec dignité, autonomie et équité, peu importe ses capacités ou sa situation.

UNE MISSION QUI DÉPASSE LE TRANSPORT AÉRIEN

Fondée par les Inuit afin de desservir les communautés nordiques du Québec, Air Inuit occupe une place importante dans la vie sociale, culturelle et économique du Nunavik. Au-delà du transport aérien, notre organisation contribue au développement des communautés en favorisant l'accès à l'emploi, en soutenant différents programmes communautaires, éducatifs, culturels et sportifs, et en participant activement au rayonnement de la culture inuit. Cette proximité avec les communautés que nous desservons influence directement notre approche en matière d'accessibilité et de service à la clientèle.

NOTRE ENGAGEMENT ENVERS L'ACCESSIBILITÉ

Air Inuit a été désignée comme fournisseur de services de transport (FST) de catégorie 2, ce qui signifie qu'il s'agit d'une organisation privée exploitant le réseau national de transport et employant en moyenne 100 personnes ou plus. À ce titre, Air Inuit est assujettie aux exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* ainsi qu'au *Règlement sur les plans et rapports d'accessibilité des transports*, notamment en matière de planification, de consultation, de rapports d'étape et de mécanismes de rétroaction.

Le présent Plan d'accessibilité 2026-2028 constitue le deuxième plan d'accessibilité d'Air Inuit. Il présente les mesures que nous entendons mettre en œuvre afin d'identifier, de réduire et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité dans les domaines suivants :

- Les technologies de l'information et des communications (TIC);
- Les communications, autres que les TIC;
- L'acquisition de biens, de services et d'installations;

- La conception et la prestation de programmes et de services;
- Le transport;
- L'environnement bâti.

Pour Air Inuit, l'accessibilité représente bien plus qu'une obligation réglementaire. Elle constitue un engagement concret envers les personnes qui utilisent nos services ainsi qu'envers les communautés que nous desservons quotidiennement. Un « obstacle » désigne tout élément pouvant limiter la participation pleine et équitable d'une personne en situation de handicap. Un « handicap » peut être de nature physique, mentale, intellectuelle, cognitive, sensorielle, communicationnelle ou liée à l'apprentissage, qu'il soit temporaire, permanent ou épisodique.

UNE RÉALITÉ NORDIQUE UNIQUE

Air Inuit dessert une clientèle unique, dont plusieurs passagers voyagent pour des raisons médicales afin d'obtenir des soins, des traitements ou des services spécialisés. Certains de ces voyageurs vivent avec des limitations temporaires ou permanentes.

Grâce à l'expérience et au dévouement de nos équipes au sol et à bord, nous avons développé une compréhension concrète des réalités liées à l'accessibilité dans le contexte du transport aérien nordique. Nos employés travaillent quotidiennement dans des environnements exigeants et adaptent leurs services afin d'offrir un accompagnement sécuritaire, respectueux et humain à tous les passagers.

SÉCURITÉ, RESPECT ET QUALITÉ DE SERVICE

La sécurité constitue une valeur fondamentale chez Air Inuit. Nos opérations sont menées selon des normes rigoureuses afin d'assurer la sécurité et le confort des passagers, même dans les conditions climatiques et opérationnelles propres au Nord.

Nous croyons également que la qualité du service passe par le respect, l'écoute et la compréhension des besoins de chacun. Nos employés reçoivent une formation adaptée à leurs fonctions et contribuent chaque jour à offrir une expérience de voyage professionnelle, chaleureuse et inclusive.

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

COMITÉ CONSULTATIF SUR L'ACCESSIBILITÉ

Dans le cadre de l'élaboration et du suivi de ce plan, Air Inuit a mis sur pied un comité consultatif sur l'accessibilité composé de représentants provenant de différents secteurs de l'organisation. Ce comité est formé de 10 employés issus de divers départements, incluant notamment les opérations commerciales, les opérations de vol, les ressources humaines, les technologies de l'information, les opérations au sol et la finance. Cette approche collaborative permet de mieux intégrer les considérations liées à l'accessibilité dans l'ensemble des activités et des opérations d'Air Inuit.

Le comité contribue à l'identification des obstacles, à l'évaluation des besoins en matière d'accessibilité ainsi qu'au développement et au suivi des initiatives prévues dans le présent plan. Il participe également à la promotion d'une culture organisationnelle inclusive et axée sur l'amélioration continue.

PERSONNE-RESSOURCE

La personne responsable de l'élaboration, de la coordination et de la mise en œuvre du présent Plan d'accessibilité 2026-2028 est :

Andrea Richard

Représentante, Relations avec la clientèle
Air Inuit

FORMATS ACCESSIBLES

Le présent document peut être obtenu dans différents formats accessibles sur demande. Pour obtenir une copie du Plan d'accessibilité ou demander un format alternatif, veuillez communiquer avec nous par l'un des moyens suivants :

Par la poste

Plan d'accessibilité, Air Inuit
6005 Côte-Vertu
Montréal (Québec) H4S 0B1

Par courriel

airinuit.info@airinuit.com

Par téléphone

1-514-905-9445
1-800-361-5933

Nos réseaux sociaux

<https://www.facebook.com/AirInuit>
<https://www.instagram.com/air.inuit/>
<https://ca.linkedin.com/company/air-inuit>

Les formats accessibles seront fournis dans un délai maximal de 15 jours suivant la demande. Veuillez noter que les demandes de version en braille peuvent nécessiter un délai pouvant aller jusqu'à 45 jours.

RÉTROACTION

Chez Air Inuit, la rétroaction du public, de nos passagers et de nos employés joue un rôle essentiel dans l'amélioration continue de l'accessibilité de nos services.

Si vous rencontrez un obstacle à l'accessibilité qu'il soit physique, architectural, technologique, communicationnel, comportemental ou organisationnel, nous vous encourageons à nous en faire part. Vos commentaires nous aideront à améliorer nos pratiques et à rendre nos services plus accessibles pour tous.

Vous pouvez communiquer avec nous par les moyens suivants :

Formulaire de rétroaction en ligne :

<https://www.emailmeform.com/builder/form/l2k0rhxwpHj1yPtSIBvbaL1bf>

Par la poste

*Plan d'accessibilité, Air Inuit
6005 Côte-Vertu
Montréal (Québec) H4S 0B1*

Par courriel

airinuit.info@airinuit.com

Par téléphone

1-514-905-9445
1-800-361-5933

Des renseignements supplémentaires concernant notre processus de consultation sont présentés à la section « Consultation » du présent document.

CATÉGORIES

1 – LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS (TIC)

Air Inuit reconnaît l'importance des technologies de l'information et des communications dans l'accessibilité de ses services, autant pour les passagers que pour les employés. Dans un contexte nordique où les infrastructures technologiques et les réseaux de communication peuvent être plus limités, nous nous engageons à améliorer progressivement nos outils numériques afin de les rendre plus accessibles, simples d'utilisation et adaptés aux différents besoins de notre clientèle et de notre personnel.

Nous poursuivons une approche d'amélioration continue afin de réduire les obstacles numériques et d'intégrer l'accessibilité dans le développement et l'évolution de nos plateformes de communication.

OBSTACLES IDENTIFIÉS

À la suite des consultations réalisées auprès des passagers, des employés et des communautés desservies, les obstacles suivants ont été identifiés :

- Accessibilité limitée de certaines sections du site Web pour les personnes utilisant des technologies d'assistance;
- Difficulté d'accès à l'information liée aux services d'assistance et aux besoins particuliers;
- Information parfois difficile à consulter dans les régions où les réseaux Internet et cellulaires sont plus limités;
- Besoin d'offrir des formats de communication plus accessibles et adaptés aux différents types de handicaps.

MESURES ET ENGAGEMENTS 2026-2028

Afin d'améliorer l'accessibilité de ses technologies de l'information et de ses communications, Air Inuit s'engage à :

- Poursuivre l'amélioration de l'accessibilité de son site Web et de ses plateformes numériques;
- Développer des outils permettant aux passagers de mieux planifier leurs déplacements et leurs besoins d'assistance avant le voyage;
- Maintenir des moyens de communication alternatifs afin de tenir compte des réalités technologiques du Nord et des régions éloignées;
- Mettre en place des mécanismes de rétroaction simples et accessibles pour les passagers et les employés;
- Continuer d'améliorer les processus de communication interne entre les équipes impliquées dans l'accompagnement des passagers nécessitant une assistance particulière;
- Sensibiliser les employés aux bonnes pratiques liées à l'accessibilité numérique et aux communications accessibles;

- Évaluer les possibilités d'intégrer davantage l'accessibilité dans les futurs projets technologiques et outils internes.

Air Inuit reconnaît que les besoins en matière d'accessibilité numérique évoluent constamment. Nous poursuivrons donc nos efforts afin d'offrir des outils de communication accessibles, adaptés et inclusifs pour l'ensemble des personnes qui utilisent nos services.

2 – LES COMMUNICATIONS, AUTRE QUE LES TIC

Air Inuit reconnaît que des communications claires, accessibles et adaptées sont essentielles afin d'offrir une expérience inclusive à ses passagers et à ses employés. Dans un contexte nordique où les réalités linguistiques, culturelles et technologiques diffèrent d'une communauté à l'autre, nous nous engageons à améliorer continuellement nos pratiques de communication afin de réduire les obstacles liés à l'accessibilité.

Nous souhaitons nous assurer que les personnes en situation de handicap puissent obtenir l'information dont elles ont besoin de façon simple, respectueuse et efficace, avant, pendant et après leur voyage, ainsi que dans leur environnement de travail.

OBSTACLES IDENTIFIÉS

À la suite des consultations réalisées auprès des passagers, des employés et des communautés desservies, les obstacles suivants ont été identifiés :

- Besoin d'améliorer la cohérence des communications entre les différents points de service;
- Certains passagers doivent répéter plusieurs fois leurs besoins d'assistance au cours de leur voyage;
- Besoin d'offrir davantage de communications adaptées aux personnes ayant une limitation visuelle, auditive, cognitive ou communicationnelle;
- Connaissance variable des services d'accessibilité offerts parmi les employés;
- Défis liés aux communications dans certaines régions où les moyens technologiques ou les réseaux de communication sont plus limités.

MESURES ET ENGAGEMENTS 2026-2028

Afin d'améliorer l'accessibilité de ses communications, Air Inuit s'engage à :

- Continuer d'offrir, sur demande et dans les délais prévus par la réglementation applicable, des formats de communication accessibles, notamment :
 - l'impression en gros caractères;
 - les formats électroniques accessibles;
 - les formats audio;
 - le braille, lorsque requis;

- Simplifier l'accès à l'information concernant les services d'assistance et les mesures d'accessibilité offerts aux passagers;
- Sensibiliser davantage les employés aux services et politiques liés à l'accessibilité afin d'assurer des communications plus uniformes et mieux adaptées;
- Maintenir différents moyens de communication adaptés aux réalités des communautés nordiques et des régions éloignées;
- Continuer d'améliorer les mécanismes de rétroaction afin de permettre aux passagers et aux employés de signaler les obstacles rencontrés;
- Favoriser l'utilisation d'outils accessibles, lorsque disponibles, pour les réunions virtuelles et les communications internes.

3 – L'ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS

Air Inuit reconnaît que l'accessibilité doit être prise en considération dans l'acquisition de biens, de services, d'équipements et d'installations utilisés dans le cadre de ses opérations. Que ce soit pour les équipements au sol, les services aux passagers, les outils technologiques ou les installations aéroportuaires, nous souhaitons progressivement intégrer des critères d'accessibilité dans nos processus d'évaluation et de prise de décision.

Dans le contexte nordique et éloigné où Air Inuit exerce ses activités, certaines contraintes opérationnelles, techniques et logistiques peuvent limiter la disponibilité de certains équipements ou services spécialisés. Malgré ces réalités, nous poursuivons nos efforts afin d'améliorer l'accessibilité de notre réseau et de favoriser une expérience plus inclusive pour les passagers et les employés en situation de handicap.

OBSTACLES IDENTIFIÉS

À la suite des consultations réalisées auprès des passagers, des employés et des communautés desservies, les obstacles suivants ont été identifiés :

- Variations dans les équipements et services d'assistance disponibles d'un aéroport à l'autre, parfois par manque de personnel, selon l'aéroport en régions éloignées;
- Limites liées aux infrastructures et aux équipements disponibles dans certaines communautés nordiques;
- Besoin d'améliorer l'information visuelle concernant les services d'assistance disponibles;
- Intégration variable des critères d'accessibilité dans certains processus d'acquisition ou d'évaluation des fournisseurs.

MESURES ET ENGAGEMENTS 2026-2028

Afin d'améliorer l'accessibilité des biens, des services et des installations, Air Inuit s'engage à :

- Continuer d'évaluer ses équipements et services afin d'identifier les améliorations possibles en matière d'accessibilité;
- Poursuivre l'évaluation des aides à la mobilité et équipements spécialisés pouvant être acceptés à bord de nos appareils, lorsque cela est sécuritaire et opérationnellement possible;
- Améliorer les outils d'information visuelle permettant aux passagers de mieux connaître les services d'assistance disponibles;
- Intégrer progressivement des considérations d'accessibilité dans certains processus d'acquisition de biens et services;
- Sensibiliser les fournisseurs et partenaires aux attentes d'Air Inuit en matière d'accessibilité;
- Collaborer avec les administrations aéroportuaires et partenaires locaux afin d'encourager l'amélioration continue de l'accessibilité dans les installations utilisées par Air Inuit;
- Continuer d'évaluer les besoins des passagers et des employés afin d'orienter les futurs investissements et améliorations.

Air Inuit demeure engagée à améliorer progressivement l'accessibilité de ses équipements, de ses services et de ses installations, tout en tenant compte des réalités opérationnelles et des besoins particuliers des communautés nordiques qu'elle dessert.

4 – LA CONCEPTION ET LA PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES

Air Inuit reconnaît que l'accessibilité doit être prise en compte dans la conception, l'évaluation et l'amélioration de ses programmes, politiques et services. Dans le cadre de ses opérations nordiques, l'entreprise doit tenir compte des réalités particulières des communautés desservies, des infrastructures disponibles ainsi que des besoins variés de ses passagers et de ses employés.

Nous poursuivons nos efforts afin d'offrir des services plus inclusifs, respectueux et adaptés aux personnes en situation de handicap, tout en maintenant des standards élevés de sécurité et d'efficacité opérationnelle.

OBSTACLES IDENTIFIÉS

À la suite des consultations réalisées auprès des passagers, des employés et des communautés desservies, les obstacles suivants ont été identifiés :

- Besoin d'améliorer certains processus d'assistance offerts aux passagers nécessitant un accompagnement particulier (escorte);
- Variations dans la connaissance et l'application des politiques d'accessibilité;

- Besoin de renforcer certaines formations liées à l'accessibilité et aux réalités vécues par les personnes en situation de handicap (équipes au sol sur le réseau);
- Défis liés à l'adaptation de certains services dans un contexte nordique et dans des installations limitées;
- Importance de mieux intégrer les besoins des employés en situation de handicap dans certains processus internes (employés qui travaillent directement avec le public).

MESURES ET ENGAGEMENTS 2026-2028

Afin d'améliorer la conception et la prestation de ses programmes et services, Air Inuit s'engage à :

- Continuer de consulter les passagers, les employés et les communautés inuit lors de l'élaboration ou de la révision de programmes, politiques et services liés à l'accessibilité;
- Évaluer et revoir certaines politiques et procédures touchant notamment :
 - Faciliter le processus de l'acceptation d'un siège supplémentaire;
 - Les besoins d'accompagnement des passagers en situation de handicap;
 - Certaines mesures d'adaptation pouvant faciliter les déplacements;
- Continuer d'offrir des formations en accessibilité aux employés appelés à interagir avec les passagers, autres que les employés au sol et en vol, comme le département des réservations;
- Sensibiliser davantage les employés et gestionnaires aux réalités vécues par les personnes en situation de handicap;
- Poursuivre l'amélioration des mécanismes internes liés aux demandes d'accommodement et aux besoins particuliers des employés;
- Développer des outils et modèles de communication standardisés afin de rendre l'information officielle plus claire, uniforme et accessible;
- Encourager une approche d'amélioration continue en matière d'accessibilité dans l'ensemble des opérations et services d'Air Inuit.

Air Inuit demeure engagée à adapter ses programmes et ses services aux besoins évolutifs de ses passagers et de ses employés, tout en tenant compte des réalités opérationnelles et des particularités du transport aérien nordique.

5 – LE TRANSPORT

Les passagers d'Air Inuit interagissent avec plusieurs services tout au long de leur voyage, notamment lors de la réservation, de l'enregistrement, de l'embarquement, du déplacement dans les aéroports ainsi qu'à bord de nos appareils. Dans un contexte nordique où plusieurs déplacements sont effectués pour des raisons médicales ou essentielles, l'accessibilité du transport demeure une priorité pour Air Inuit.

Nous reconnaissons que l'accessibilité dans le transport aérien nécessite une collaboration continue entre les transporteurs, les administrations aéroportuaires, les fournisseurs de services et les différentes parties

prenantes. Air Inuit poursuit donc ses efforts afin d'améliorer l'expérience des passagers en situation de handicap, tout en tenant compte des réalités opérationnelles propres au Nord et aux appareils exploités sur notre réseau.

OBSTACLES IDENTIFIÉS

À la suite des consultations menées auprès des passagers, des employés et des communautés desservies, les principaux obstacles suivants ont été identifiés :

- Besoin d'améliorer l'accompagnement et l'assistance aux passagers à mobilité réduite dans certains aéroports;
- Espace limité à bord pour certaines aides à la mobilité ou équipements spécialisés;
- Besoin d'améliorer la communication entre les départements lors du transport de passagers nécessitant une assistance particulière;

MESURES ET ENGAGEMENTS 2026-2028

Afin de réduire ces obstacles, Air Inuit s'engage à :

- Développer des outils d'information destinés aux agents aéroportuaires afin d'assurer une meilleure uniformité des services d'assistance;
- Améliorer la communication interne entre les équipes concernées lorsqu'un passager nécessite une assistance particulière;
- Améliorer l'information disponible aux passagers concernant les services d'accessibilité offerts;
- Continuer la formation et la sensibilisation des employés relativement aux besoins des passagers en situation de handicap;
- Collaborer avec les administrations aéroportuaires et partenaires afin d'améliorer l'accessibilité des installations et des services sur l'ensemble du réseau;
- Maintenir une approche de consultation continue avec les passagers et les communautés afin d'adapter nos services aux besoins évolutifs.

Air Inuit demeure engagée à offrir une expérience de voyage sécuritaire, respectueuse et accessible à tous les passagers, tout en poursuivant une démarche d'amélioration continue de ses services de transport.

6 – L'ENVIRONNEMENT BÂTI

L'environnement bâti d'Air Inuit est constitué d'installations variées réparties sur un vaste territoire, incluant des aéroports nordiques, des terminaux, des espaces opérationnels, des hangars, ainsi que notre base principale à Montréal. Contrairement à de grands transporteurs évoluant dans des hubs centralisés, Air Inuit opère dans un réseau d'aéroports dispersés, souvent situés dans des communautés éloignées où les infrastructures sont partagées avec des administrations aéroportuaires publiques ou partenaires locaux.

Dans ce contexte, Air Inuit ne détient pas la majorité des infrastructures aéroportuaires qu'elle utilise. La plupart des aéroports de notre réseau sont sous la responsabilité de différentes autorités publiques ou organismes, notamment :

- Plusieurs aéroports du Nunavik (région du Nord-du-Québec), exploités par des partenaires gouvernementaux et régionaux;
- L'aéroport de Kuujuaq, principal hub régional, également sous gestion d'une administration aéroportuaire;
- L'aéroport de Montréal-Trudeau et celui de Québec, gérés par des autorités aéroportuaires indépendantes;
- D'autres aéroports régionaux et nordiques sous juridictions provinciales ou fédérales variées;
- Des installations ponctuelles ou infrastructures partagées dans certaines communautés isolées.

Même si Air Inuit n'est pas propriétaire de la majorité de ces installations, l'entreprise joue un rôle actif dans l'amélioration de l'accessibilité en collaboration avec les autorités aéroportuaires et partenaires locaux.

OBSTACLES IDENTIFIÉS

À la suite des consultations auprès des passagers, des employés et des communautés desservies, les principaux enjeux liés à l'environnement bâti sont les suivants :

- Inégalité des niveaux d'accessibilité entre les aéroports du réseau;
- Accès parfois limité à des services d'aide à la mobilité ou à l'orientation dans certains aéroports nordiques;
- Signalisation et information variable selon les installations, pouvant compliquer la navigation autonome;
- Défis liés aux longues distances à parcourir dans certains terminaux sans assistance adaptée;
- Infrastructures parfois vieillissantes ou non conçues selon les standards récents d'accessibilité;
- Difficulté d'adaptation de certains espaces aux besoins des personnes ayant des limitations sensorielles ou cognitives;
- Accès limité à des espaces adaptés pour les animaux d'assistance dans certaines installations;
- Variabilité des procédures d'urgence accessibles ou adaptées selon les sites.

MESURES ET ENGAGEMENTS 2026-2028

Afin d'améliorer l'accessibilité de l'environnement bâti dans son réseau, Air Inuit s'engage à :

- Collaborer de façon continue avec les administrations aéroportuaires et partenaires locaux afin d'améliorer l'accessibilité dans les installations utilisées par ses opérations;
- Participer activement aux discussions et projets visant l'amélioration de la signalisation, de l'orientation et de la circulation des passagers dans les aéroports;

PLAN D'ACCESSIBILITÉ

- Travailler avec les partenaires aéroportuaires afin de faciliter la disponibilité d'assistance à la mobilité et à l'orientation dans les principaux points de service;
- Encourager l'identification et la mise en place d'espaces plus adaptés pour les passagers ayant des besoins sensoriels ou cognitifs particuliers, lorsque possible;
- Collaborer à l'amélioration de l'accessibilité des procédures d'urgence et de l'information destinée aux passagers et aux employés;
- Soutenir les initiatives visant à améliorer la continuité de l'expérience passager entre les différents aéroports du réseau;
- Maintenir un dialogue actif avec les autorités aéroportuaires afin de signaler les enjeux d'accessibilité observés sur le terrain et contribuer à leur résolution;
- Continuer d'évaluer les installations sous gestion directe d'Air Inuit, notamment notre base principale, afin d'en maintenir et d'en améliorer l'accessibilité.

Air Inuit reconnaît que l'amélioration de l'environnement bâti repose sur une collaboration étroite avec de multiples partenaires. Malgré les limites liées à la propriété et à la gestion des infrastructures, nous demeurons engagés à contribuer activement à la réduction des obstacles et à l'amélioration progressive de l'accessibilité dans l'ensemble de notre réseau.

7 - EMPLOI

CONTEXTE GÉNÉRAL

Air Inuit compte actuellement 1 322 employés, dont 9 qui déclarent avoir une incapacité, tous répartis entre le siège social à Montréal et les bases opérationnelles à travers le réseau.

RECRUTEMENT ACCESSIBLE

L'organisation adopte une approche proactive en consultant ses employés, les communautés Inuit et les personnes en situation de handicap afin d'identifier, de prévenir et de réduire les barrières, tout en renforçant sa capacité à offrir des services et des environnements de travail adaptés, notamment grâce à une plus grande prise en charge opérationnelle.

En matière d'emploi, Air Inuit favorise activement l'accès à l'emploi pour les personnes inuites et les personnes en situation de handicap, et soutient le développement des compétences par des programmes de formation et d'avancement, dans un objectif d'inclusion, d'équité et de rétention des talents.

ACCOMMODEMENT EN MILIEU DE TRAVAIL

Lorsqu'un accommodement est requis pour un employé présentant une contrainte ou un handicap, le département des ressources humaines s'engage à collaborer avec l'employé et les parties prenantes afin

d'identifier et de mettre en place des mesures adaptées à sa situation. Ces accommodements peuvent inclure, sans s'y limiter, l'adaptation du milieu de travail, l'ajustement des tâches, la mise à disposition d'outils ou d'équipements spécifiques favorisant la performance, ainsi que, au besoin, une réaffectation à un autre poste compatible avec les capacités de l'employé. L'objectif est de favoriser un environnement de travail inclusif tout en permettant à l'employé de contribuer pleinement selon ses aptitudes.

PRINCIPAUX CONSTATS DU SONDAGE INTERNE

Les résultats du sondage 2026 auprès des employés ont permis de dégager les constats suivants :

- Une partie des employés ne connaît pas clairement les processus d'accommodement disponibles en milieu de travail;
- Une amélioration est souhaitée dans la communication interne liée aux politiques d'accessibilité et d'inclusion.

OBSTACLES IDENTIFIÉS

À partir du sondage et des consultations internes, les principaux obstacles en matière d'emploi sont les suivants :

- Manque de centralisation et de clarté dans les processus d'accommodement en milieu de travail;
- Formation et intégration des nouveaux employés parfois peu adaptées aux besoins diversifiés;

MESURES ET ENGAGEMENTS 2026-2028

À la lumière des résultats du sondage, Air Inuit s'engage à :

- Améliorer la communication interne sur les processus d'accommodement en milieu de travail afin de les rendre plus clairs, accessibles et uniformes;
- Renforcer la formation des gestionnaires afin de mieux les outiller dans l'accompagnement des employés ayant des besoins particuliers;
- Promouvoir une culture organisationnelle plus ouverte, inclusive et sécuritaire pour les employés souhaitant déclarer un handicap ou un besoin d'accommodement;
- Continuer à consulter les employés afin de suivre l'évolution des besoins en matière d'accessibilité en emploi.

Air Inuit reconnaît que l'accessibilité en emploi est un levier essentiel de rétention, de bien-être et de performance organisationnelle. Les résultats du sondage 2026 constituent une base importante pour orienter les améliorations à venir et renforcer une culture de travail plus inclusive à l'échelle de l'entreprise.

CONSULTATIONS ET AMÉLIORATION CONTINUE

UNE DÉMARCHE ANCRÉE DANS LE NUNAVIK ET L'ÉCOUTE DES COMMUNAUTÉS

Dans le cadre de l'élaboration de ce deuxième plan, Air Inuit a poursuivi sa démarche de consultation auprès des passagers, des employés et des communautés inuit afin de mieux comprendre les obstacles vécus au quotidien et les améliorations souhaitées.

Chez Air Inuit, l'accessibilité s'inscrit dans une réalité bien concrète : celle du Nunavik, de ses communautés et des personnes qui y vivent et y travaillent. Dans ce contexte nordique, où les distances, les conditions opérationnelles et l'accès aux services peuvent représenter des défis supplémentaires, il est essentiel que les solutions soient développées avec les personnes directement concernées. C'est pourquoi notre démarche repose sur un principe clair : les services qui les concernent doivent être pensés avec les passagers et les employés en situation de handicap. Cette approche est pleinement intégrée à notre culture organisationnelle et à notre mission de fournir un service aérien sécuritaire, fiable et adapté aux réalités du Nord.

Ces consultations nous permettent de mieux orienter nos priorités et nos actions pour les prochaines années. Ce plan présente les engagements et les initiatives qu'Air Inuit prévoit mettre en œuvre entre 2026 et 2028 afin d'améliorer l'accessibilité de ses services, de ses installations, de ses communications et de ses pratiques organisationnelles.

EMPLOYÉS D'AIR INUIT

Les employés ont été consultés à travers :

- un sondage interne sur l'accessibilité;
- des rétroactions provenant des équipes opérationnelles réparties dans le réseau;
- des commentaires spontanés recueillis dans le cadre du travail quotidien.

Ces consultations incluent des employés en situation de handicap ainsi que des collègues qui accompagnent régulièrement des passagers ayant des besoins d'assistance.

Ces réponses recueillies dans le cadre du sondage interne mené du 1er au 15 mai 2026 sur l'accessibilité chez Air Inuit. Il vise à refléter les perceptions, les observations et les suggestions des employés issus de différents secteurs d'activité à travers notre réseau. L'objectif de cette démarche était de mieux comprendre les enjeux liés à l'accessibilité, d'identifier les points forts ainsi que les axes d'amélioration, et de soutenir la mise en place d'actions concrètes adaptées à notre réalité opérationnelle. Les résultats présentés ci-dessous contribuent à orienter nos efforts afin de favoriser un environnement plus inclusif, sécuritaire et accessible pour tous, tant pour les passagers que pour les employés.

Au total, 79 employés ont participé au sondage, ce qui représente un bon taux de participation. Les répondants provenaient de plusieurs départements.

En ce qui concerne les interactions avec des passagers en situation de handicap, 25 participants sur 79 ont indiqué avoir été en contact avec cette clientèle dans le cadre de leurs fonctions. Parmi les types de handicaps observés ou signalés, les limitations physiques sont celles qui ont été les plus fréquemment mentionnées (27 réponses, 93,1 %), suivies des handicaps intellectuels (14 réponses, 48,3 %), visuels (13 réponses, 44,8 %), de l'autisme ou du trouble du spectre de l'autisme (11 réponses, 37,9 %), des limitations auditives (9 réponses, 31,0 %), des troubles de santé mentale (9 réponses, 31,0 %) et d'autres situations particulières (1 réponse, 3,4 %).

L'accessibilité doit demeurer intégrée à nos opérations quotidiennes, à nos politiques et à notre culture organisationnelle. Air Inuit poursuit ainsi son engagement envers l'amélioration continue afin d'offrir une expérience de voyage inclusive, sécuritaire et respectueuse de la dignité de chacun.

UNE CONSULTATION, DE MULTIPLES SOURCES ET RÉALITÉS

Afin de mieux comprendre les obstacles vécus et les améliorations attendues, Air Inuit a regroupé les commentaires provenant de différentes sources internes et externes ainsi que les passagers et utilisateurs du réseau.

Les expériences des passagers en situation de handicap ont été recueillies à travers plusieurs canaux complémentaires :

- commentaires reçus via la plateforme officielle de rétroaction;
- Sondage interne, réponses d'employés reçues en lien avec les passagers;
- échanges directs avec le service à la clientèle;
- observations opérationnelles des équipes au sol et à bord;
- retours d'expérience liés à des situations de voyage réel sur le réseau nordique.

Ces échanges reflètent des réalités variées, notamment :

- déplacements avec aides à la mobilité dans des infrastructures aéroportuaires limitées;
- défis liés à la signalisation, à la communication ou à l'orientation dans certains aéroports;
- besoins spécifiques liés aux voyages médicaux fréquents;
- accessibilité variable selon les infrastructures des communautés desservies.

PARTENAIRES DU RÉSEAU NORDIQUE

Air Inuit collabore également avec plusieurs partenaires essentiels à ses opérations :

- administrations aéroportuaires locales et régionales;
- autorités gouvernementales et organismes de transport;
- fournisseurs de services aéroportuaires et médicaux;
- partenaires communautaires du Nunavik.

Ces collaborations sont essentielles pour comprendre les limites d'infrastructure et les réalités propres aux régions éloignées.

CE QUE NOUS AVONS APPRIS

Les consultations ont mis en lumière une réalité propre à Air Inuit :

- les obstacles ne sont pas seulement liés aux services aériens, mais aussi aux infrastructures aéroportuaires nordiques;
- l'expérience client varie fortement selon les communautés et les aéroports;
- les passagers ayant des besoins d'accessibilité voyagent souvent pour des raisons médicales et nécessitent une continuité de service;
- la communication et la disponibilité de l'information peuvent être difficiles dans certains contextes régionaux;
- les employés souhaitent des outils et des processus plus clairs pour mieux accompagner les passagers.

NOS ORIENTATIONS POUR 2026-2028

Dans la continuité de cette démarche, Air Inuit s'engage à :

- renforcer les échanges directs avec les passagers et les employés vivant des situations de handicap;
- structurer davantage la collecte des commentaires afin de mieux en assurer le suivi;
- améliorer la prise en compte des réalités propres au réseau nordique dans les décisions d'accessibilité;
- renforcer la rétroaction continue dans les opérations quotidiennes;
- assurer une meilleure circulation de l'information entre les équipes, les bases opérationnelles et les partenaires;
- intégrer plus systématiquement les retours du terrain dans l'amélioration des services.

Air Inuit reconnaît que l'accessibilité dans le Nord ne peut être abordée de manière uniforme. Elle doit tenir compte des réalités du Nunavik, des infrastructures disponibles et des besoins concrets des communautés desservies. Cette approche guidée par l'écoute, la collaboration et la réalité du terrain demeure au cœur de notre plan 2026-2028.

ANNEXE A

SOMMAIRE DES ACTIONS ET DÉPARTEMENTS RESPONSABLE

TABLEAU DE SUIVI QUI N'EST PAS RELIÉ À L'EMPLOI

| Action | Département | Échéance | Indicateur | Statut |
|---|-----------------------|------------|--|-------------|
| Ajouter un formulaire de préparation de voyage en ligne (besoins d'assistance, escorte, siège supplémentaire, etc.) | Commercial | 2027-03-31 | Formulaire en ligne + flux interne établi | À démarrer |
| Déployer améliorations d'équipements au sol (phase 1 stations prioritaires) | Commercial + Sol | 2028-03-31 | Achat + mise en service + formation | À planifier |
| Créer un formulaire pour assistance à l'avion (Nunavik) pour véhicule non réglementé | Sol | 2027-12-31 | Formulaire interne | À démarrer |
| Créer un support visuel aux comptoirs "Assistance disponible / comment demander" | Commercial | 2027-12-31 | Affiches/visuels + diffusion stations et web | À démarrer |
| Développer une application, affichage des pax avec SSR spéciaux, notification aux agents de bord | Commercial + IT + Vol | 2028-04-30 | Développement IT et Hitit | À démarrer |
| Absence de zones de débarquement définies au Centre Technique | Bâtiments + Fianance | 2028-05-31 | Plan + financement | À planifier |
| Identifier des couloirs de sécurité pour les employés (stationnement) | Bâtiments + Finance | 2028-12-15 | Correctif + Plan + financement | À planifier |

TABLEAU DE SUIVI RELIÉ À L'EMPLOI (RCA)

| Action | Responsable | Échéance | Indicateur de réussite | Statut |
|---|-------------|------------|---|-------------|
| Formaliser une procédure d'accommodement (demande, confidentialité, délais) | RH | 2028-12-31 | Procédure publiée + communication interne | À démarrer |
| Revoir accessibilité des offres d'emploi et du processus d'entrevue | RH | 2028-05-31 | Modèles d'offres accessibles + mesures d'entrevue | À démarrer |
| Former gestionnaires sur accommodements et obligations | RH | 2028-06-01 | Modèles de formation + taux de complétion | À planifier |