



**PLAN D'ACCESSIBILITÉ**  
**Air Inuit 2023-2026**

## TABLE DES MATIÈRES

<b>RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX</b> .....	3
PERSONNE CONTACT.....	3
FORMAT .....	3
RÉTROACTION.....	4
<b>MESSAGE D’AIR INUIT</b> .....	5
<b>CATÉGORIES</b> .....	6
1 – LES TECHNOLOGIES DE L’INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS (TIC).....	6
FORMAT UNIVERSEL.....	6
PAGE D’ACCESSIBILITÉ DE NOTRE SITE WEB.....	6
AMÉLIORER LA COMMUNICATION INTERNE .....	6
2 – LES COMMUNICATIONS, AUTRES QUE LES TIC.....	7
3 – L’ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D’INSTALLATIONS .....	7
4 – LA CONCEPTION ET LA PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES .....	7
5 – LE TRANSPORT.....	8
6 – L’ENVIRONNEMENT BÂTI .....	8
<b>DISPOSITIONS DES RÈGLEMENTS DE L’OTC EN MATIÈRE D’ACCESSIBILITÉ</b> .....	9
<b>CONSULTATIONS</b> .....	10
ANNEXE A.....	12

## RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

### PERSONNE CONTACT

Air Inuit a travaillé avec différentes entités pour élaborer ce plan d'accessibilité afin d'identifier, de supprimer et de prévenir de nouveaux obstacles. Notre groupe de travail a consulté des passagers et des employés ayant divers types d'handicaps.

La responsable désignée d'Air Inuit pour l'élaboration du plan d'accessibilité est Cynthia Cartolano, Gestionnaire, Réseau des vols réguliers.

La personne désignée pour recevoir la rétroaction est Andréa Richard, Représentante, Relations avec la clientèle.

### FORMAT

Si vous avez besoin d'une copie de ce document, veuillez envoyer un courriel à : [airinuit.info@airinuit.com](mailto:airinuit.info@airinuit.com)

Ou contactez-nous par la poste :  
Plan d'accessibilité  
Air Inuit  
6005 Côte Vertu  
Montréal (Québec) H4S 0B1

Ou contactez-nous par téléphone :  
514-905-9445  
1-800-361-5933

Ou visitez nos différents réseaux sociaux :  
<https://www.facebook.com/AirInuit>  
<https://www.instagram.com/air.inuit/>  
<https://ca.linkedin.com/company/air-inuit>

Si vous avez besoin d'un format alternatif de ce plan d'accessibilité, veuillez nous contacter via les canaux énumérés ci-haut; l'envoi sera effectué dans les 15 jours suivants votre demande. Veuillez noter que les demandes de version braille peuvent nécessiter jusqu'à 45 jours.

## RÉTROACTION

Votre avis est important pour nous.

Si vous rencontrez un obstacle à l'accessibilité, qu'il soit physique, psychologique, architectural, technologique ou comportemental, et que vous souhaitez aider à améliorer et à faire progresser nos services d'accessibilité, veuillez nous contacter, de façon anonyme ou non, en utilisant l'une des méthodes suivantes :

Via notre outil de rétroaction en ligne: <https://www.airinuit.com/fr/services-clients/commentaires>

Par courriel: [airinuit.info@airinuit.com](mailto:airinuit.info@airinuit.com)

Par la poste:           Rétroaction – Plan d'accessibilité  
Air Inuit  
6005 Côte-Vertu  
Montréal (Québec) H4S 0B1

Par téléphone:        Sans frais: 1-800-361-5933  
Local: 514-905-9445

Les commentaires seront traités de la même manière, qu'ils soient envoyés de manière anonyme ou non. Cependant, nous ne pouvons pas accuser réception des commentaires anonymes.

Nous prendrons en compte les commentaires reçus lors de la publication de nos rapports d'étape et de la mise en œuvre du plan d'accessibilité.

## MESSAGE D'AIR INUIT

En date du 1<sup>er</sup> juin 2023, l'Office des Transports du Canada mandate les compagnies aériennes canadiennes à produire un plan d'accessibilité tous les 3 ans. Ce plan doit démontrer comment nous prévoyons supprimer les obstacles dans les catégories suivantes :

- 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

Ce plan consiste en notre première ébauche visant à réduire, supprimer ou éliminer les obstacles à l'accessibilité chez Air Inuit.

Un « obstacle » est tout ce qui empêche une personne en situation d'handicap de participer pleinement et équitablement à la société. Un « handicap » est une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle ou une limitation fonctionnelle.

Air Inuit est déjà sensible aux besoins des passagers présentant un handicap. Un pourcentage élevé de notre clientèle voyage sur notre réseau pour des raisons médicales, que ce soit pour se rendre à des rendez-vous médicaux ou pour recevoir des soins. Certains de ces passagers présentent des incapacités temporaires ou permanentes en raison de leur état de santé. Nos employés à bord et au sol possèdent déjà de l'expérience dans l'accompagnement de ces voyageurs.

Même si notre engagement est déjà déployé auprès de nos services d'accessibilité, nous avons tout de même saisi cette opportunité afin que les passagers qui voyageant à bord de nos avions ou les membres du public accédant à nos installations ne soient pas limités par des obstacles qui les empêchent d'utiliser nos services. L'accessibilité doit être prise en compte dans nos politiques et nos opérations quotidiennes.

Au cours des premiers mois de l'année 2023, notre groupe, composé de membres de différents départements concernés par le plan d'accessibilité, a mis en place des consultations auprès de la communauté inuite. Nous voulions recueillir des commentaires non seulement de la population générale, mais également de notre clientèle unique. Nous avons également sondé nos propres employés pour recueillir leurs commentaires et leurs idées afin de nous aider à comprendre certains enjeux d'accessibilité actuels auxquels ils sont confrontés au quotidien.

Ce plan met en évidence les résultats de ces consultations et ce sur quoi nous visons travailler au cours des 3 prochaines années afin d'améliorer l'accessibilité chez Air Inuit. Notre groupe cherchera continuellement de nouvelles façons de répondre aux exigences de l'OTC.

## CATÉGORIES

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

Air Inuit s'engage à mettre à jour ses plateformes de communication avec les technologies disponibles afin d'atteindre sans barrière tous les utilisateurs.

#### FORMAT UNIVERSEL

- Travailler avec notre agence de site Web pour ajouter un menu d'accessibilité propulsé par un programme d'accessibilité numérique. Le menu permettrait de :
  - Ajuster le contraste
  - Mettre les liens en surbrillance
  - Agrandir le texte
  - Agrandir les espaces
  - Etc.

#### PAGE D'ACCESSIBILITÉ DE NOTRE SITE WEB

- Améliorer et renommer la page d'assistance à la mobilité de notre site Web pour inclure plus d'informations concernant le voyage de passagers présentant différents types d'handicaps.
  - Ajouter un formulaire de voyage pour aider les passagers à planifier leurs futurs déplacements, et ainsi nous aider à être mieux outillés pour les accompagner.
  - Ajouter des descriptions de tous les services d'accessibilité que nous pouvons offrir.
  - Inclure les informations de contact et créer un nouveau courrier électronique pour toutes les questions liées à l'accessibilité.
  - Ajouter le sondage de consultation de façon permanente afin que les passagers et les employés puissent continuer à donner leur avis.

#### AMÉLIORER LA COMMUNICATION INTERNE

- Créer une adresse courriel interne pour permettre aux employés de partager des situations réelles liées à l'accessibilité et de fournir des commentaires et des suggestions pour améliorer continuellement notre service.
- Mettre en place de nouveaux processus améliorés pour informer tous les départements nécessaires lorsqu'un passager nécessitant une assistance spéciale voyage.

## 2 – LES COMMUNICATIONS, AUTRES QUE LES TIC

- Sur demande, nous nous engageons à fournir ces formats de substitution dès que possible et dans les délais indiqués dans le Règlement canadien accessible :
  - Impression
  - Impression à gros caractères
  - Braille
  - Format audio
  - Format électronique compatible avec les technologies adaptatives destinées à aider les personnes en situation d'handicap.
- Réviser notre carte commentaires existante afin d'inclure de la rétroaction sur les problèmes d'accessibilité.

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

Notre objectif est de nous assurer que les biens, les services et les installations que nous fournissons élimineront les obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées lorsqu'elles voyagent avec Air Inuit. À la suite des consultations et des commentaires des employés que nous avons reçus, nous prévoyons assurer la constance de nos services dans tous les aéroports de notre réseau.

- Évaluer notre équipement au sol et voir s'il pourrait être modernisé grâce à de nouvelles avancées technologiques, notamment un ascenseur automatisé, des fauteuils roulants, y compris des modèles spéciaux plus grands pour accueillir les passagers, etc.
- Élargir l'acceptation des aides à la mobilité à bord de nos avions.
  - EX. Supports lombaires
  - Canes, béquilles, etc.
- Créer un support visuel pour informer des possibilités existantes pour recevoir une aide particulière en cas de besoin.
- Être plus proactif dans la manière dont nous proposons une assistance aux passagers handicapés. Demander comment nous pouvons les aider dès qu'ils nous contactent par téléphone ou quand ils arrivent à l'aéroport.

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

Nous nous engageons à examiner et à développer des programmes et des services dans l'optique d'une meilleure accessibilité.

Pour ce faire, nous allons:

- Consulter les personnes en situation d'handicap lorsque nous élaborons ou révisons des programmes, des services ou des politiques, tels que :

- L'acceptation à bord d'animaux de support émotionnel
- Siège supplémentaire pour les passagers à forte corpulence
- Évaluer la possibilité d'offrir un billet à tarif réduit à une personne accompagnant un passager en situation d'handicap.
- Revoir les formations données aux employés sur les normes d'accessibilité.
- Développer et créer des modèles de diffusion standard pour s'assurer que toutes les informations officielles soient aussi accessibles que possible.

## 5 – LE TRANSPORT

Nous développerons une charte d'information pour nos agents aéroportuaires. Ce tableau divulguera tous les moyens de transport mis à la disposition des passagers avant et après l'embarquement dans l'avion.

## 6 – L'ENVIRONNEMENT BÂTI

La plupart des immeubles que nous occupons et exploitons n'appartiennent pas à Air Inuit, mais sont sous le contrôle d'entités gouvernementales ou privées.

- Les aéroports suivants au Nunavik appartiennent à Transports Québec et sont exploités par l'Administration régionale Kativik (ARK) :
  - L'aéroport d'Akulivik
  - L'aéroport d'Aupaluk
  - L'aéroport d'Inukjuak
  - L'aéroport d'Ivujivik
  - L'aéroport de Kangiqsualujjuaq
  - L'aéroport de Kangirsuk
  - L'aéroport de Kangiqsujaq
  - L'aéroport de Kuujjuaraapik
  - L'aéroport de Puvirnituk
  - L'aéroport de Quaqaq
  - L'aéroport de Salluit
  - L'aéroport de Tasiujaq
  - L'aéroport d'Umiujaq
- L'aéroport de Kuujuaq appartient à Transports Canada et est exploité par l'ARK.
- L'aéroport La Grande Rivière à Radisson est exploité et détenu par la Société de développement de la Baie James.
- L'aéroport Montréal-Trudeau appartient à Aéroports de Montréal.
- L'aéroport Jean-Lesage de Québec est la propriété d'Aéroport de Québec Inc.
- Les aéroports de Schefferville et de Sept-Îles sont sous la gestion de Transports Canada.
- Enfin, l'aéroport de Sanikiluaq appartient au gouvernement du Nunavut.



Même si ces aéroports ne nous appartiennent pas, Air Inuit s'engage à aider à éliminer et à prévenir les obstacles qui réduisent l'accessibilité pour tous. Nous travaillerons en collaboration avec les différentes entités pour améliorer les services rendus dans chacun des bâtiments.

Le seul espace que nous possédons et depuis lequel nous exploitons des vols est notre terminal FBO. Il est situé à côté de notre Centre technique à Montréal et a été construit en 2012. Comme la construction est assez récente, les directives d'accessibilité ont été suivies à l'origine. Le FBO est déjà un milieu accueillant et accessible. Cependant, nous prévoyons évaluer comment nous pouvons continuer d'améliorer son accessibilité sur la base de nos consultations et des commentaires à venir. Nous serons également proactifs afin de connaître les directives de construction en matière d'accessibilité en constante évolution, lorsque des travaux d'amélioration sont nécessaires.

## DISPOSITIONS DES RÈGLEMENTS DE L'OTC EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

En tant que petit transporteur, comptant moins d'un million de passagers transportés par an, Air Inuit n'est pas visé par le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (ATPDR). Nous devons toutefois nous conformer au Règlement sur les transports aériens, partie VII et au Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience. Vous trouverez les liens vers ces règlements ci-dessous.

[Règlement sur les transports aériens, Partie VII](#)

[Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience](#)

### Formation

Nos programmes de formation sont divisés en 3 catégories, selon la manière dont nos agents entrent en contact avec les passagers. Nous prévoyons revoir et améliorer nos programmes de formation, en tenant compte des commentaires reçus lors de l'élaboration de ce plan.

#### Opérations commerciales

- Département des Réservations, des Services aux passagers et des vols nolisés.
  - Interactions téléphoniques et via courriel avec le public concernant les services offerts

#### Opérations au sol

- Comptoirs de toutes les stations incluant, YUL FBO (Terminal) et les agents au sol à YUL et YQB
  - Agents du service à la clientèle et agents de rampe qui interagissent directement avec le public, fournissent une assistance physique, manipulent les aides à la mobilité et offrent une assistance avec des équipements ou des aides spéciaux.

#### Opération de vol

- Équipage de cabine
  - Interactions en vol avec les passagers, fournissent une assistance pendant le vol.

## CONSULTATIONS

Différentes approches ont été adoptées pour recueillir les commentaires lors de l'élaboration de ce plan, notamment :

- Contacter certains de nos passagers réguliers que nous savons être en situation d'handicap.
- Créer un questionnaire que nous avons distribué à bord de nos vols;
  - le questionnaire a également été publié sur notre site Web et nos plateformes de médias sociaux;
  - il a également été envoyé aux centres médicaux et certains organismes du Nunavik.
- Recueillir les commentaires de passagers sur place au centre d'hébergement médical Ullivik de Montréal.
- Réaliser un sondage qui a été envoyé à tous les employés travaillant dans les aéroports de notre réseau.
- Créer un groupe de travail interne pour identifier les obstacles et élaborer un plan pour réduire ou supprimer ces obstacles.

Notre priorité en matière de consultation était de se concentrer sur la communauté inuite du Nunavik. Nous sommes le principal moyen de transport de la région et nous opérons dans des conditions difficiles. Cet environnement peut créer des barrières auxquelles d'autres communautés pourraient être moins sensibles ou même amplifier une barrière existante. C'est pourquoi nous voulions d'abord recueillir leurs commentaires.

Nous avons contacté la Régie régionale de la santé et des services sociaux Nunavik (RRSSSN) pour savoir s'il existait une association pour les Nunavimmiut handicapés et malheureusement, il n'y en a pas. Comparés aux services disponibles au Nunavut, ceux offerts au Nunavik (le territoire desservi par Air Inuit) sont très limités.

Nous avons été confrontés à des défis au début de notre campagne de consultations, il était difficile de motiver les gens à participer à cette étape importante. De plus, nous avons eu du mal à communiquer avec les passagers handicapés.

La solution que nous avons trouvée pour résoudre ce problème était de consulter nos employés qui sont en contact direct avec les passagers, tels que nos agents de réservation, agents d'aéroport, agents de services aux passagers, pour voir s'ils connaissaient des voyageurs fréquents en situation d'handicap. Grâce à cette approche, nous avons pu entrer en contact avec quelques voyageurs qui ont répondu à notre enquête et nous ont fourni de précieux commentaires.

L'une des répondantes à notre sondage, une passagère aînée ayant une déficience visuelle, nous a été d'une grande aide de par son témoignage.

*"S'il y a des retards ou des modifications sur le vol à l'aéroport, ce serait bien d'être prévenu (pas seulement un message général) et ce que j'apprécierais le plus, c'est que quelqu'un puisse s'occuper de mes bagages, ça rendrait mon voyage si facile. "*

Nous avons procédé à l'envoi de ce sondage aux entités médicales du Nunavik (Centre de santé Tulattavik, Centre de santé Inuulistivik) et nous avons également envoyé un petit groupe d'employés d'Air Inuit à l'hôpital Ullivik de Montréal pour rencontrer les patients et recueillir leurs commentaires. Grâce aux informations que nous avons collectées, nous avons compris que nos passagers voyageant avec un handicap sont tous différents et que nous devrions communiquer davantage avec chacun d'eux pour mieux comprendre comment nous pouvons les aider dans leur voyage. Ils voudraient que nous soyons plus proactifs dans la façon d'offrir notre aide.

Dans l'ensemble, nous avons constaté que les gens appréciaient que nous prenions le temps d'écouter leurs histoires et notre ouverture à l'amélioration des services pour tous.

*"Merci pour l'appel téléphonique, je voyage depuis plus de 40 ans et je n'ai jamais eu quelqu'un qui m'ait demandé comment s'étaient passés mes voyages avec ma condition."*

## ANNEXE A

### SOMMAIRE DES ACTIONS ET DÉPARTEMENTS RESPONSABLES

ACTION	DÉPARTEMENT RESPONSABLE	DATE COMPLÉTÉE	STATUT
Améliorer l'accessibilité de notre site Web	Opérations commerciales	À déterminer	À déterminer
Réviser la page Accessibilité de notre site Web	Opérations commerciales	À déterminer	À déterminer
Créer une adresse courriel interne pour les commentaires des employés sur l'accessibilité	Département informatique	À déterminer	À déterminer
Mettre en place de nouveaux processus de notifications internes pour les voyageurs en situation de handicap	Opérations commerciales / Opérations au sol / Opérations de vol	À déterminer	À déterminer
Réviser notre carte de commentaires existante	Opérations commerciales	À déterminer	À déterminer
Évaluer la modernisation de nos équipements au sol	Opérations au sol / Opérations commerciales	À déterminer	À déterminer
Améliorer l'acceptation des aides à la mobilité	Opérations commerciales / Opérations au sol / Opérations de vol	À déterminer	À déterminer
Créer un support visuel pour de l'assistance spéciale	Opérations commerciales	À déterminer	À déterminer
Passez en revue les sessions de formation sur la façon d'aider les passagers en situation d'handicap	Opérations au sol	À déterminer	À déterminer
Élaborer un tableau d'information sur le transport disponible vers les différents aéroports	Opérations au sol / Opérations commerciales	À déterminer	À déterminer
Évaluer les améliorations d'accessibilité à notre terminal FBO	Opérations commerciales / Département du bâtiment	À déterminer	À déterminer