



PLAN D'ACCESSIBILITÉ – RAPPORT D'ÉTAPE 2024

TABLE DES MATIÈRES

RAPPORT D'ÉTAPE 2024	3
RÉTROACTION	4
CONSULTATIONS	5
RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	6
PERSONNE CONTACT	6
FORMAT	6
RÉTROACTION	7
SOMMAIRE	8
CATÉGORIES	9
1 – LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS (TIC)	9
2 – LES COMMUNICATIONS, AUTRES QUE LES TIC	10
3 – L'ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS	11
4 – LA CONCEPTION ET LA PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES	12
5 – LE TRANSPORT	14
6 – L'ENVIRONNEMENT BÂTI	15
DISPOSITIONS DES RÈGLEMENTS DE L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	17
ANNEXE A	18

RAPPORT D'ÉTAPE 2024

MESSAGE GÉNÉRAL DU COMITÉ CONSULTATIF SUR L'ACCESSIBILITÉ

Suite à la publication du plan sur l'accessibilité 2023-2026, notre objectif était d'être plus visible et accessible à notre clientèle et aux communautés utilisant nos services. Ce rapport présente le progrès qui a été effectué depuis notre publication du plan en juin 2023. Nous avons travaillé sur le plan dans l'optique de poursuivre nos discussions sur l'accessibilité et plus spécifiquement sur les changements nécessaires pour les années à venir.

Au courant de la dernière année, l'équipe consultative sur l'accessibilité d'Air Inuit a accompli quelques initiatives liées à la suppression et la prévention de nouveaux obstacles, tels que :

- La visibilité sur l'accessibilité en tant que transporteur;
- L'amélioration de l'accessibilité sur notre site web;
- La révision entière de notre page *Aide à la mobilité* et des services disponibles pour les besoins spéciaux.

Notre équipe a travaillé, au courant de la première année du plan, sur les actions considérées les plus prioritaires afin d'être plus visible et accessible suite aux commentaires reçus en amont concernant les enjeux d'accessibilité actuels auxquels étaient confrontés au quotidien nos passagers.

Ce rapport d'étape met en évidence le résultat de nos améliorations sur l'accessibilité chez Air Inuit. Ceci est sans dire que notre groupe cherchera continuellement durant l'année en cours, de nouvelles façons de répondre aux exigences de l'OTC.

RÉTROACTION

Suite aux commentaires reçus de la part de notre clientèle ou des employés d'Air Inuit concernant une situation relative à l'accessibilité, l'équipe du comité analyse l'évènement ou le problème soulevé et discute de celui-ci avec les départements concernés. Ces discussions nous amènent à prendre des décisions afin de corriger la problématique en évaluant l'éventail des solutions possibles et mettre en place de nouvelles procédures ou processus.

PRÉCISION SUR LA RÉTROACTION

Depuis la publication de notre plan d'accessibilité, nous avons reçu très peu de rétroaction. Des passagers nous ont rapporté des inquiétudes au niveau du voyage avec des animaux d'assistance, l'accompagnement de personnes de soutien et l'assistance avec les bagages de cabines pour les personnes à mobilité réduite. Ce sont les 3 catégories de commentaires que nous avons le plus reçu.

Notre équipe du service à la clientèle, s'est assurée dans chacun des cas, d'informer les secteurs en contact avec ces passagers afin de pouvoir leur offrir les services nécessaires.

Chaque rétroaction reçue a fait l'objet d'un suivi et d'une analyse avec les parties impliquées.

CONSULTATIONS

COMITÉ CONSULTATIF SUR L'ACCESSIBILITÉ

Les membres du comité consultatif sur l'accessibilité se sont réunis mensuellement afin de travailler sur la mise en œuvre des actions du plan 2023-2026. Suite à une réunion de départ et aux commentaires constructifs reçus, une ébauche du Plan d'accessibilité d'Air Inuit a été transmise aux membres du comité afin de sélectionner les priorités des actions à couvrir et à compléter pour juin 2024.

Les consultations ont pris la forme d'une table ronde et de groupes de discussions afin de cerner les obstacles actuels au sein de la clientèle d'Air Inuit dans les six domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* qui concernent Air Inuit. Les membres du comité ont formulé des commentaires et un schéma afin de guider les prochaines séances et l'avancement des travaux.

CLIENTS ET PERSONNES AVEC BESOINS SPÉCIAUX

Afin de consulter plus largement les personnes vivant avec un handicap et le public général, un sondage a été diffusé sur nos différentes plateformes multimédias. Différentes approches avaient été adoptées pour recueillir les commentaires lors de l'élaboration du plan (2023-2026). Suite à cette cueillette, nous avons laissé libre à notre clientèle de poursuivre cette collecte en affichant un questionnaire permanent sur notre site web.

RENOUVELLEMENT DES CONTRATS AVEC LES CENTRES HOSPITALIERS DU NUNAVIK

Les contrats des 2 centres hospitaliers principaux du Nunavik sont venus à échéance à la fin de l'année 2023. Nous en avons donc profité des discussions avec les établissements pendant cette période de renouvellement pour aborder le sujet de l'amélioration des services accessibles avec eux. La clientèle de ces deux centres représente la majorité des passagers qui requiert des besoins spéciaux. Nos échanges avec eux nous ont permis de cerner certains enjeux et d'y apporter les corrections nécessaires.

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

PERSONNE CONTACT

Air Inuit a travaillé avec différentes entités pour élaborer son plan d'accessibilité et ce rapport d'étape 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 Andréea 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

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 du plan d'accessibilité ou de ce rapport d'étape, 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

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.

SOMMAIRE

En date du 1^{er} juin 2023, Air Inuit a publié son premier plan d'accessibilité, tel que requis par l'Office des Transports du Canada. Un plan devra être produit à 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 à réduire, supprimer ou éliminer les obstacles à l'accessibilité chez Air Inuit de manière continue. Les années entre les publications d'un nouveau plan, un rapport d'étape est requis. Ce rapport d'étape décrit les mesures que nous avons prises pour lever certains des obstacles relevés lors de nos consultations avec des personnes en situation de handicap et au moyen du formulaire de rétroaction en ligne de Transports Canada.

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.

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.

Obstacles remarqués

Bien que le département des technologies de l'information d'Air Inuit soient conscient de l'importance de l'accessibilité suite au plan émis en 2023, les compétences et les ressources dans les régions éloignées, surtout l'accès à internet, manquent généralement pour assurer que les produits et services numériques sont entièrement accessibles à toute notre clientèle.

Mesures et améliorations depuis l'émission de notre plan (2023-2026)

Ceci étant dit, durant l'année 2023, nous avons toutefois implanté sur notre site web un menu d'accessibilité permettant l'ajustement de l'affichage selon les besoins et préférences spécifiques des utilisateurs. Le contraste, les liens en surbrillance, l'agrandissement de la police et des espaces, et d'autres options sont maintenant modifiables via ce menu.

De plus, nous avons nettement améliorer la page *Aide à la mobilité* de notre site Web. Toute l'information nécessaire aux différents types d'handicaps de passagers avec besoins spéciaux a été bonifiée. Cette page contient entre autres les services qu'Air Inuit offre en amont, pendant et après le voyage en avion. Dans le but d'aider la planification des futurs déplacements et d'assister nos passagers avec besoins spéciaux à être mieux outillés et préparés. Nous avons travaillé conjointement avec nos différents départements pour chaque catégorie qui s'y retrouve. En effet, l'ajout des descriptions de tous les services d'accessibilité que nous offrons est maintenant disponible. De plus, l'addition des coordonnées des personnes ressources à contacter pour des questions liées à l'accessibilité est maintenant visible. Enfin, l'ajout de notre sondage visant l'*Accessibilité* est présentement joint de façon permanente à notre page. Nous espérons fortement que les passagers et les employés puissent continuer à donner leur avis en fournissant leurs commentaires et suggestions pour une amélioration en continue concernant nos services.

2 – LES COMMUNICATIONS, AUTRES QUE LES TIC

Comme mentionné dans notre Plan sur l'Accessibilité, nous nous engageons à fournir sur demande les 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.

Obstacles remarqués

Aucun commentaire ni plainte n'a été rapportés en date de la remise de note plan d'accessibilité concernant les communications. Toutefois, nous avons remarqués durant nos consultations que le seul principal moyen de communication avec le Service à la clientèle est par courriel et pour les réservations le téléphone, ce qui pourrait être un enjeu dans le futur pour les personnes sourdes ou malentendantes.

Mesures et améliorations depuis l'émission de notre plan (2023-2026)

Offrir différentes façons de communiquer avec le Service à la clientèle, en plus de communiquer par courriel, les gens ont maintenant les coordonnées directement sur notre page afin d'avoir comme option le courrier et le téléphone s'ils le désirent. Les passagers peuvent aussi faire des réservations en ligne ou via courriel en contactant l'adresse du service à la clientèle s'ils ne peuvent communiquer par téléphone.

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

Notre objectif reste le même, nous nous assurerons 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.

Il nous reste cependant, avec l'aide des membres de tous les départements d'Air Inuit à déterminer où se trouvent les obstacles dans le procédé d'obtention de biens, de services et d'installations de notre réseau.

Si l'obtention de biens et services est à faire, nous devons s'assurer de la meilleure valeur possible que ces derniers apporteront en termes d'accessibilité pour Air Inuit.

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

Air Inuit demeure engagé à examiner les services dans l'optique d'améliorer l'accessibilité. D'ailleurs, lors de l'amélioration de notre page web sur l'accessibilité et lors de nos consultations avec le comité, plusieurs questions sont revenues sur les programmes et services.

Obstacles remarqués

- Nos employés ne sont pas tous formés, de plus ceux qui le sont devraient avoir une révision à toutes les années afin d'offrir un service optimal à nos passagers qui ont besoin d'une aide spécifique à la mobilité.

Mesures et améliorations en cours

- Garantir une formation dès le début de l'embauche des employés concernés et assurer une formation périodique en matière d'accessibilité pour tous nos employés sur notre réseau.
- Développer et créer des modèles de diffusion standard pour s'assurer que toutes les informations officielles et nos services offerts sur l'accessibilité soient aussi accessibles que possible pour tous les employés et les passagers.
- Assurer en tout temps que les passagers avec besoin spéciaux se rendent jusqu'à leur siège d'avion au moyen le plus optimal selon leur situation.
- Promouvoir la sensibilisation aux politiques d'Air Inuit sur l'accessibilité et les procédures existantes.
- Évaluer la possibilité d'offrir un billet à tarif réduit à une personne accompagnant un passager en situation d'handicap.

Améliorations et décisions rendues depuis l'émission de notre plan d'accessibilité (2023-2026)

- Le refus à bord d'animaux de soutien émotionnel (ASE)

Suite à de nombreuses demandes dans les années passées concernant le transport d'animaux de soutien émotionnel (ASE), nous avons eues plusieurs discussions sur le sujet afin d'évaluer l'acceptance du transport d'animaux de compagnie autre que les chiens d'assistance pour les passagers qui en ont besoin. Suite à la lecture du *Rapport d'expertise sur le transport*

d'animaux de soutien émotionnel à bord du matériel de transport émis par l'OTC ainsi que des cas d'allergies et les conditions nordiques que nous connaissons sur le territoire où nous opérons, nous conservons notre décision de refuser les animaux de soutien émotionnel (ASE) à bord de nos aéronefs. À noter que ceci exclu les animaux d'assistance.

- **Siège supplémentaire**

Nous offrons gratuitement un deuxième siège aux personnes qui doivent occuper deux sièges en raison de leur handicap. Nous avons ajouté cette politique à notre page web sur l'accessibilité afin que les passagers puissent facilement retrouver cette information concernant leur besoin particulier. De plus, nous avons informés les membres d'équipes concernés de cette application et des règlements attachés à cette demande de service spécifique.

5 — LE TRANSPORT

Air Inuit est un transporteur aérien, nous ne gérons aucun autre moyen de transport dans le cadre de nos opérations. Afin d'assurer un service en amont et après les vols nous développerons éventuellement une charte d'information pour nos agents aéroportuaires. Ce tableau divulguera tous les moyens de transport par des entités externes qui sont à la disposition des passagers avant et après l'embarquement dans l'avion.

Comme indiqué, Air Inuit ne gère aucun autre transport terrestre dans le cadre de ces opérations régulières. Cependant, nous reconnaissons qu'il est essentiel de contrer les obstacles que pourrait rencontrer notre clientèle avec handicap au sein des transports utilisés pour accéder à nos services.

En matière de transport, nous nous engageons à tenir compte des principes d'accessibilité dans tout éventuel accord de transport conclu avec des tierces parties.

Obstacles remarqués

- Avoir l'information des dimensions réelles des aides à la mobilité motorisées de grande taille dans des avions de plus petits gabarits, tel que le Twin Otter et le King Air.

Mesures et améliorations en cours

- Continuer à mettre en œuvre des pratiques visant à améliorer la manipulation sécuritaire des aides à la mobilité et offrir notre service constant. Entre autres, dans la majorité des cas, lorsque nous sommes avisés dans un délai de 48 heures ou plus, nous assurons dans les régions éloignées, le transport des aides à la mobilité motorisées. Nous nous déplaçons au domicile du passager et effectuons le transport des aides motorisées jusqu'à l'aéronef. Lorsque le passager arrive à l'aérogare, il/elle est escorté(e) par chaise roulante à son arrivée jusqu'à son départ.
- Évaluer l'efficacité du transport en toute sécurité des aides à la mobilité fixes (cannes, béquilles, etc.), dans la mesure du possible, et déterminer d'autres améliorations possibles afin d'offrir un service optimal au départ et à l'arrivée.
- Améliorer en continue l'expérience de voyage de la clientèle qui voyage avec des aides à la mobilité.
- Renforcer la formation de notre personnel au sol et en vol (agents de billetterie, agents de manutention et agents de bord) sur les services de transports et manutentions quant aux aides à la mobilité.

6 – L'ENVIRONNEMENT BÂTI

Comme mentionné dans notre plan 2023-2026, 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 Kangiqsualujuaq
- L'aéroport de Kangirsuk
- L'aéroport de Kangiqsujaq
- L'aéroport de Kuujjuaraapik
- L'aéroport de Puvirnituq
- L'aéroport de Quaqtaq
- 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, car notre objectif quotidien est de rendre la porte d'entrée de nos aéronefs, qui sont les aéroports et aérogares accessibles à tous ceux et celles qui les utilisent.

Obstacles remarquables

Au cours des dernières années les immeubles ont énormément évolué, mais il existe toutefois des obstacles dans certains des aéroports et aérogares que nous utilisons qui ne nous appartiennent pas (comme mentionné précédemment). En effet, certains aéroports sont plus difficiles d'accès, surtout

dans les régions éloignées, en saison hivernale. Cependant, durant l'année 2023, aucun commentaire négatif ni positif n'a été recueilli pour l'environnement bâti.

Mesures et amélioration en cours

L'équipe d'accessibilité est en étroite collaboration avec le département de Gestion d'immeuble qui s'occupe des projets liés aux programmes d'amélioration des infrastructures, ainsi que sur les nouvelles constructions, des agrandissements ou la location de locaux. En 2023, aucune planification concernant l'amélioration d'accessibilité à notre FBO de Montréal n'a été présentée. Nous reportons cette action à notre prochain rapport d'étape.

Pour les aéroports exploités par le secteur privé et gouvernementale, il revient aux exploitants de s'assurer qu'ils sont toujours accessibles conformément à nos exigences si appropriées. Nos engagements d'utilisations des lieux nous permettent cependant d'exiger diverses caractéristiques d'accessibilité, y compris des panneaux directionnels, chemin sans obstacle et portes automatiques vers et aux aéroports. Nous avons l'intention d'effectuer des vérifications de l'accessibilité des aéroports dans la prochaine année. Même si aucun commentaire concernant l'environnement bâti n'a été reçu, nous mettrons au point une base de données contenant les renseignements tirés des vérifications de l'accessibilité. Elle nous aidera à surveiller les progrès réalisés dans la création d'un réseau plus accessible et à établir l'ordre de priorité des installations pour des mises à niveau si nécessaires. Aucune date n'a encore été émise à ce sujet.

DISPOSITIONS DES RÈGLEMENTS DE L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

Les exigences en matière d'accessibilité proviennent de la législation et de la réglementation adoptée par l'Office des transports du Canada, en vertu du paragraphe 170(1) de la Loi sur les transports du Canada.

Les mesures d'améliorations que nous avons réalisées dans la mise en œuvre des éléments de notre plan sur l'accessibilité en ce qui a trait aux dispositions qui nous concernent sont détaillés dans le présent document. Nous référons le lecteur aux pages 9 à 16 pour plus de détails.

Les lois et règlements visés comprennent ce qui suit :

- [La Loi canadienne sur l'accessibilité](#)
- [Le Règlement canadien sur l'accessibilité](#)
- [Règlement sur les transports aériens, partie VII](#)
- [Le Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles \(REPTA\)](#)
- [Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience](#)

ANNEXE A

SOMMAIRE DES ACTIONS ET DÉPARTEMENTS RESPONSABLES

ACTION	DÉPARTEMENT RESPONSABLE	DATE COMPLÉTÉE	STATUT
Améliorer l'accessibilité de notre site Web	Opérations commerciales	Juillet 2023	Terminé
Réviser la page Accessibilité de notre site Web	Opérations commerciales	Juin 2024	En cours
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