

LUFTHANSA GROUP

PLAN D'ACCESSIBILITÉ DE LUFTHANSA GROUP (CANADA)

2023 – 2026 révisé

révisé en janvier 2024



Lufthansa



GÉNÉRALITÉS

À PROPOS DE LUFTHANSA GROUP

Lufthansa Group est une compagnie aérienne d'envergure mondiale dont les principaux hubs sont situés en Europe centrale. En 2022, les quelque 110 000 employés de Lufthansa Group ont accueilli plus de 100 millions de passagers à bord de ses avions. Le segment des compagnies aériennes de passagers de Lufthansa Group comprend Lufthansa German Airlines, Austrian Airlines, Brussels Airlines, Discover, Swiss International Airlines et Edelweiss Air, ainsi que plusieurs autres transporteurs régionaux et de loisirs. Les destinations au Canada comprennent Calgary, Halifax, Montréal, Ottawa, Toronto et Vancouver. Remarque : certaines destinations ne sont desservies que de manière saisonnière.

RÉSUMÉ EXÉCUTIF

La Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) a pour objet de créer un Canada sans obstacle d'ici le 1er janvier 2040, grâce à l'identification proactive, à l'élimination et à la prévention des obstacles à l'accessibilité partout où les Canadiens interagissent avec des domaines de compétence fédérale. La LCA est entrée en vigueur le 11 juillet 2019.

Lufthansa Group, en tant que transporteur aérien opérant dans le monde entier, croit fermement qu'il est nécessaire de rendre les voyages, et tous les services connexes, accessibles à tous. Ce premier plan d'accessibilité a été conçu pour démontrer notre engagement à travailler avec tous les Canadiens, et plus particulièrement avec les personnes qui vivent en situation de handicap, afin d'atteindre les objectifs énoncés dans la LCA.

Ce plan d'accessibilité énonce les mesures que Lufthansa Group, en tant que transporteur étranger, prendra entre 2023 et 2026 pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes en situation de handicap. Lufthansa Group fera tout son possible pour éliminer les obstacles liés à ses propres services et à ceux de ses partenaires externes, tels que les exploitants d'aéroports, qui ont une incidence sur les clients canadiens. Ce plan d'accessibilité sera mis à jour régulièrement, mais au minimum tous les trois ans, et les progrès qui y sont liés seront publiés chaque année.

Lien vers la LCA: <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/A-0.6/>

Des informations générales sur les voyages accessibles au sein du Lufthansa Group sont disponibles sur le site <https://www.lufthansa.com/ca/fr/voyages-adaptés-aux-besoins-particuliers> ou sur les sous-pages respectives de nos différents transporteurs opérant au départ ou à destination du Canada.

Plus d'informations sur les options de voyage accessibles de nos partenaires aéroportuaires au Canada:

- **Calgary:** <https://www.yyc.com/navigatingyyc/accessibility.aspx#>
- **Halifax:** <https://halifaxstanfield.ca/fr/planifier-votre-voyage/laccessibilite/>
- **Montréal:** <https://www.admtl.com/fr/guide/accessibilite>
- **Ottawa:** <https://yow.ca/fr/accessibilite>
- **Toronto:** <https://www.torontopearson.com/fr/installations-services-accessibilite>
- **Vancouver:** <https://www.yvr.ca/fr/passengers/navigate-yvr/accessibility-at-yvr>

PROCESSUS DE RÉTROACTION ET INFORMATIONS DE CONTACT

Lufthansa Group comprend que pour créer une expérience de voyage sans obstacles, l'implication et les commentaires du public et des communautés de personnes en situation de handicap sont essentiels pour atteindre cet objectif. Nous nous engageons à écouter et à prendre en compte tous les commentaires relatifs à ce plan, à notre processus de rétroaction, nos rapports de progrès ou à toute autre question que vous pourriez rencontrer.

Notre processus de rétroaction est simple et accessible. Il vous suffit de nous faire part de vos commentaires par l'un des moyens énumérés ci-dessous. Notre équipe chargée de l'accessibilité, dirigée par le Senior Manager Customer Experience Design, accusera réception de tout retour d'information (autre qu'anonyme) et y répondra de la même manière qu'elle l'a reçu.

Pour demander une copie du plan d'accessibilité de Lufthansa Group dans un autre format, veuillez nous contacter en utilisant l'un des canaux ci-dessous.

Les commentaires peuvent être soumis au Senior Manager Customer Experience Design à l'adresse suivante:

Adresse postale

Pour nous faire part de vos commentaires sur un obstacle à l'accessibilité ou sur le plan d'accessibilité, veuillez envoyer une lettre à l'adresse suivante :

*Deutsche Lufthansa AG
Airport Customer and Baggage Service Solutions (FRA AE/PG-B)
Senior Manager Customer Experience Design & Accessibility Team
Flughafen-Bereich West
D-60546 Frankfurt/Main
Germany*

Téléphone

Pour nous faire part de vos commentaires, y compris des commentaires anonymes sur les obstacles à l'accessibilité que vous rencontrez ou sur le plan d'accessibilité, vous pouvez nous contacter au numéro suivant :

Téléphone: **+1 888 742 1403**

Courriel et formulaire en ligne

Pour envoyer un retour d'information par courrier électronique sur les obstacles à l'accessibilité que vous rencontrez ou sur le plan d'accessibilité, vous pouvez écrire à l'adresse suivante Accessibility.LufthansaGroup@dlh.de.

Veuillez ne pas inclure d'informations confidentielles (par exemple, un numéro d'assurance sociale ou des informations de paiement) dans vos commentaires.

Pour nous faire part de vos commentaires sur les obstacles rencontrés sur l'un de nos vols à destination ou en provenance du Canada, vous pouvez également utiliser l'un des formulaires ci-dessous <https://www.lufthansa.com/ca/fr/feedback>.

Télétype

Téléphone textuel pour les clients malentendants : Composez d'abord le **711** puis le **8339512503** pour être relayé vers le TRS.

Autre format

Pour demander une copie du plan d'accessibilité de Lufthansa Group dans un **autre format**, veuillez nous contacter via les canaux mentionnés ci-dessus.

LCA Section 6, Principes

En préparant ce plan d'accessibilité, nous avons pris en compte les principes énoncés dans la section 6 de la LCA.

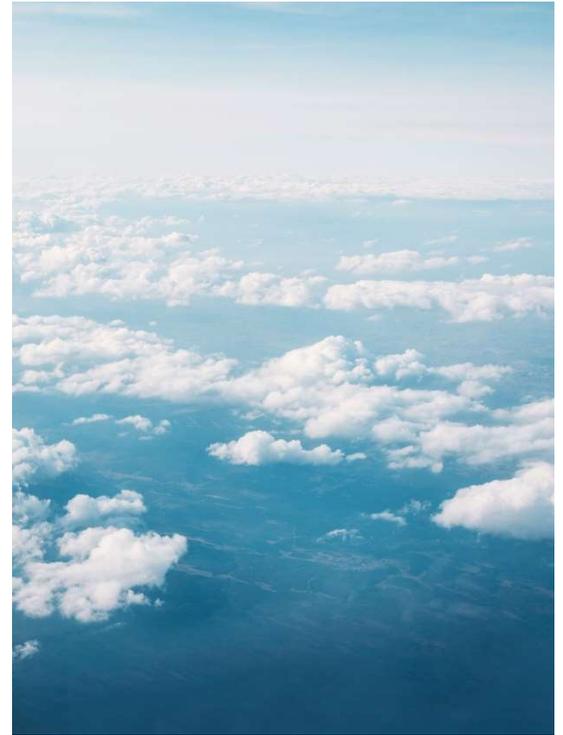
- a) le droit de toute personne à être traitée avec dignité, quels que soient ses handicaps;
- b) le droit de toute personne à l'égalité des chances d'épanouissement, quels que soient ses handicaps;
- c) le droit de toute personne à un accès exempt d'obstacles et à une participation pleine et égale dans la société, quels que soient ses handicaps;
- d) le droit de toute personne d'avoir concrètement la possibilité de prendre des décisions pour elle-même, avec ou sans aide, quels que soient ses handicaps;
- e) le fait que les lois, politiques, programmes, services et structures doivent tenir compte des handicaps des personnes, des différentes façons dont elles interagissent au sein de leurs environnements ainsi que des formes multiples et intersectionnelles de discrimination et de marginalisation vécues par celles-ci;
- f) le fait que les personnes handicapées doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures;
- g) l'élaboration et la révision de normes d'accessibilité et la prise de règlements doivent être faites dans l'objectif d'atteindre le niveau d'accessibilité le plus élevé qui soit pour les personnes handicapées.

DÉCLARATION D'ACCESSIBILITÉ

Nous changeons le monde et le monde nous change.

À compter de mars 2023, on estime que 1,3 milliard de personnes dans le monde vivent avec un handicap significatif. Cela représente 16 % de la population mondiale, soit une personne sur six.

Lufthansa Group a pour objectif d'être un leader reconnu dans le domaine de l'accessibilité au transports, car tout le monde mérite de pouvoir voyager. Nous nous engageons à collaborer avec les voyageurs et la communauté des personnes en situation de handicap afin d'améliorer notre réseau, nos services et notre expérience de voyage.



CONSULTATIONS

Afin d'élaborer ce plan d'accessibilité initial, Lufthansa Group a créé un groupe de travail sur l'accessibilité composé de membres du personnel issus de différents départements, y compris le personnel des opérations en contact direct avec la clientèle et des spécialistes des relations avec la clientèle. Ce groupe de travail sur l'accessibilité a d'abord évalué toutes les informations recueillies par le biais des commentaires des clients et des employés concernant les obstacles à l'accessibilité dans les offres de produits de Lufthansa Group. L'approche de consultation du groupe de travail sur l'accessibilité consiste à :

- Examiner et évaluer des commentaires des clients existants concernant les obstacles à l'accessibilité des services de Lufthansa Group
- Organiser des sessions de consultation et des entretiens individuels avec des personnes qui s'identifient comme des personnes en situation de handicap
- Établir des comparaisons et s'engager à l'échelle du secteur avec d'autres acteurs du marché et organismes de représentation (IATA, Airlines4Europe, Airlines4America, etc.)
- Engager avec le groupe ressources existant, composé d'employés s'identifiant comme des personnes en situation de handicap et ayant une expérience des obstacles à l'accessibilité, et d'employés expérimentés dans le domaine de l'accessibilité
- S'engager avec les communautés et les organisations qui représentent collectivement les intérêts des personnes qui s'identifient comme des personnes handicapées en Allemagne, dans l'Union européenne et dans le monde entier

Lufthansa Group est également un membre clé de l'association fédérale allemande de l'industrie du transport aérien, qui se réunit régulièrement pour discuter des développements en cours dans le secteur de l'aviation, y compris des options de voyage accessibles. Les autres membres sont les suivants : Le ministère fédéral allemand des affaires numériques et des transports, l'autorité aéronautique allemande, l'association des aéroports allemands et plusieurs représentants d'associations de personnes en situation de handicap, telles que l'association des aveugles et des malvoyants, l'association fédérale des personnes âgées, l'association des malentendants et des sourds, l'association sociale VdK Allemagne ou le groupe d'intérêt pour une vie autodéterminée en Allemagne.

DOMAINES D'INTÉRÊT

Lufthansa Group mettra tout en œuvre pour identifier, supprimer et prévenir tout obstacle à l'accessibilité dans le cadre de ses activités et, le cas échéant, pour les transporteurs aériens étrangers dans les domaines identifiés dans la LCA. Nous nous engageons en permanence à consulter, écouter, prendre des responsabilités et supprimer les obstacles à l'accessibilité partout où nous les trouvons.

L'ENVIRONNEMENT BÂTI

L'élimination des obstacles liés à l'environnement bâti nous aide à garantir que les personnes qui utilisent nos bureaux, nos bâtiments, nos salons et nos aérogares ont un accès sans obstacle. Lufthansa Group poursuit ses efforts pour rénover les espaces existants et améliorer la planification des nouvelles constructions. Nous travaillerons avec les membres de notre équipe et nos partenaires externes, en particulier les exploitants d'aéroports, pour mieux comprendre et éliminer les obstacles rencontrés par les personnes en situation de handicap.

Barrières identifiées

- L'accessibilité n'est pas uniforme dans les bâtiments, les salons et les terminaux du réseau de Lufthansa Group
- L'orientation et la signalisation sont parfois complexes ou difficiles à comprendre

Actions réalisées ou en cours

- Les aspects liés à l'accessibilité physique font partie de l'évaluation des nouveaux projets d'infrastructure
- Lufthansa Group a réaménagé plusieurs bâtiments existants pour les rendre plus accessibles

Plans d'identification, de suppression et de prévention des obstacles

- Poursuivre l'élaboration de normes d'accessibilité afin de garantir l'accessibilité de nos sites dans le monde entier
- Intensifier l'engagement avec les partenaires externes, principalement les opérateurs aériens, afin d'améliorer l'accessibilité dans les aéroports
- Examiner l'accessibilité sur chaque site de Lufthansa Group afin de déterminer les améliorations nécessaires

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC)

En s'attaquant aux obstacles liés aux technologies de l'information et de la communication, Lufthansa Group vise à établir une norme élevée en matière d'accessibilité numérique. Nous cherchons constamment à améliorer nos offres et à suivre le rythme des avancées technologiques dans notre société, en particulier en ce qui concerne les personnes en situation de handicap. Nos actions comprennent des plans pour identifier et résoudre les obstacles trouvés sur nos sites Web, nos applications mobiles et nos systèmes de télécommunication et informatiques utilisés par les clients et nos employés.

Barrières identifiées

- Les sites web et les applications mobiles ne sont pas toujours faciles à naviguer en raison du grand volume d'informations ; le langage utilisé peut être trop complexe et difficile à comprendre, en particulier pour les personnes souffrant de déficiences sensorielles
- Les sites web et les applications mobiles n'offrent pas toujours d'autres méthodes de communication et la demande de services d'assistance peut être considérée comme compliquée
- Les outils de chat, les menus déroulants, la sélection d'options et les formulaires en ligne ne sont pas toujours accessibles
- Les options permettant de répondre aux demandes spéciales avant le vol (telles que le service de fauteuils roulants) et d'en obtenir la confirmation peuvent ne pas être totalement accessibles

Actions réalisées ou en cours

- Efforts continus pour améliorer les sites web et les applications afin d'en accroître l'accessibilité ; les mesures comprennent : des instructions claires pour les utilisateurs, l'utilisation de boutons de lien HTML compatibles avec les lecteurs d'écran, l'utilisation de descriptions d'images, la compatibilité des navigateurs, l'utilisation de fichiers SRT et de sous-titres automatiques, etc.
- Continuer à simplifier nos processus et à utiliser un langage concis et facile à comprendre.
- Évaluation ciblée de l'accessibilité des technologies de l'information et de la communication que nous utilisons lorsque nous nous adressons à des publics internes et externes
- Améliorer en permanence la formation, les outils et le matériel de soutien destinés aux employés afin de répondre aux normes d'accessibilité de l'information et de la technologie

Plans d'identification, de suppression et de prévention des obstacles

- Améliorer la structure et le contenu du site web et de l'interface utilisateur en général pour le rendre plus accessible et faciliter la recherche des informations nécessaires
- Améliorer les services numériques afin d'y inclure des caractéristiques plus accessibles (audio et visuelles)
- Adopter les principes de conception universelle et les meilleures pratiques en matière d'accessibilité numérique

COMMUNICATION, AUTRE QUE TIC

En s'attaquant aux obstacles liés à la communication, Lufthansa Group améliorera la façon dont il interagit avec les passagers et les employés. Nous voulons fournir des informations et de la publicité sur nos produits et services de la manière la plus accessible possible.

Barrières identifiées

- Les documents, bulletins d'information, publicités et autres communications ne sont pas toujours accessibles
- Les autres options et méthodes de communication ne sont pas systématiquement mentionnées dans les documents marketing ou les publicités
- La communication avec les passagers se fait principalement par écrit (courriel, site web, applications mobiles), ce qui peut être difficile pour les personnes souffrant de déficiences visuelles
- Les communications de nos partenaires externes peuvent différer dans leurs normes d'accessibilité

Actions réalisées ou en cours

- Lufthansa Group a établi des lignes directrices et formé son personnel à l'interaction avec les passagers handicapés afin de les sensibiliser à une communication et à une prestation de services correctes
- Promotion des produits et services d'accessibilité, ainsi que des options et méthodes de communication alternatives, afin d'accroître la sensibilisation et l'utilisation
- Amélioration continue des lignes directrices en matière de communication afin de créer un contenu simple, concis et facile à comprendre

Plans d'identification, de suppression et de prévention des obstacles

- Sensibiliser davantage les clients aux services fournis dans des formats alternatifs
- Améliorer la formation des employés en matière de sensibilisation à l'accessibilité pour les clients
- Veiller à ce que les besoins en matière d'accessibilité soient pris en compte lors de l'élaboration du matériel de marketing et de publicité
- Sensibiliser à une plus grande accessibilité dans toutes les communications, y compris celles des partenaires externes tels que les agences de voyage

TRANSPORTS

En s'attaquant aux obstacles liés au transport, Lufthansa Group veut s'assurer que les personnes handicapées disposent d'options significatives pour voyager et rester en contact avec leurs proches. Nous voulons nous assurer que chaque personne est libre de faire ses propres choix, avec le soutien qu'elle souhaite, quel que soit son handicap. Cela implique d'améliorer l'accessibilité de nos produits et services, et de redoubler d'efforts pour offrir à chacun une expérience client exceptionnelle. Le voyage de nos passagers comprend l'arrivée et la sortie des bâtiments de l'aéroport, ainsi que les déplacements entre les terminaux et les portes d'embarquement, l'embarquement et le débarquement des avions et/ou des bus et le temps passé à bord de nos avions.

Lufthansa Group, entre autres, offre des services aux personnes souffrant de handicaps physiques, visuels, sensoriels ou mentaux. De plus amples informations sur notre large gamme de services d'assistance sont disponibles à l'adresse suivante: <https://www.lufthansa.com/ca/fr/voyages-adaptes-aux-besoins-particuliers>.

Barrières identifiées

- Certains passagers rencontrent des difficultés lors du processus d'embarquement et de débarquement, en particulier lorsqu'ils embarquent avec tous les autres passagers
- Les passagers équipés de dispositifs de mobilité alimentés par batterie rencontrent des difficultés avant et pendant leur voyage
- Les dispositifs de mobilité enregistrés peuvent être oubliés ou retardés pendant les périodes de pointe
- Les passagers peuvent rencontrer des difficultés pour obtenir de l'aide auprès de notre personnel au sol et en vol Les services de restauration à bord peuvent ne pas être totalement accessibles (obtenir des informations sur le menu, certaines restrictions alimentaires, allergies, etc.)

Actions réalisées ou en cours

- Lufthansa Group fournit aux personnes en situation de handicap des informations détaillées avant le vol

- Les personnes en situation de handicap bénéficient de services d'assistance étendus couvrant l'ensemble du voyage ; cela comprend l'assistance pour se rendre à l'aéroport ou en revenir, pour se déplacer à l'intérieur des terminaux et des portes d'embarquement, pour le pré-embarquement et pour l'assistance à bord
- Lufthansa Group a installé des accoudoirs pliables ou escamotables sur les sièges de toutes les classes de voyage afin de faciliter l'accès aux sièges des passagers
- Chaque avion dispose d'au moins une toilette accessible et d'un fauteuil roulant de bord
- Tous les sièges permettent d'appeler l'agent de bord par bouton-poussoir en plus de l'appel standard de l'agent de bord sur l'écran de divertissement à bord pour les personnes souffrant de déficience visuelle
- Les vidéos de sécurité et les divertissements à bord sont sous-titrés en plusieurs langues et certains avions du Lufthansa Group sont déjà équipés d'au moins une carte d'instructions de sécurité en braille
- Lufthansa Group a considérablement amélioré ses processus de traitement des appareils d'assistance
- Afin d'offrir des services plus standardisés aux passagers en situation de handicap, les codes de service IATA sont couramment utilisés au sein de Lufthansa Group et par ses partenaires externes

Plans d'identification, de suppression et de prévention des obstacles

- Intensifier les efforts pour fournir aux personnes en situation de handicap des informations avant le vol plus accessibles et de meilleure qualité, en fonction de leurs besoins spécifiques
- S'engager davantage au niveau de l'ensemble du secteur pour multiplier les initiatives visant à améliorer les voyages aériens pour les passagers en situation de handicap
- Harmoniser les normes d'accessibilité pour tous les transporteurs de Lufthansa Group
- Continuer à améliorer les services de restauration à bord afin d'offrir une plus grande variété d'options aux personnes en situation de handicap.

LA CONCEPTION ET LA FOURNITURE DE PROGRAMMES ET DE SERVICES

Veillez vous référer à la rubrique Transport ci-dessus.

ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS

Nous nous efforçons de veiller à ce que nos pratiques d'achat tiennent compte des obstacles à l'accessibilité et nous encourageons l'utilisation de fournisseurs qui font partie de notre programme de diversité des fournisseurs. Bien que nous n'ayons pas encore identifié d'obstacles à l'accessibilité dans ce domaine, Lufthansa Group fera tout son possible pour identifier et, si nécessaire, améliorer l'accessibilité au sein de ses processus d'approvisionnement.

EMPLOI

En tant qu'employeur mondial disposant d'une population d'employés variée et diversifiée, Lufthansa Group s'engage à employer les candidats les plus qualifiés tout en s'engageant dans des pratiques de recrutement et de sélection qui sont conformes à toutes les lois applicables en matière d'emploi. Lufthansa Group a pour politique d'offrir l'égalité des chances en matière d'emploi à tous les candidats et employés. En tant qu'employeur offrant l'égalité des chances, Lufthansa Group utilise cette politique pour régir tous les aspects du recrutement, du placement, de l'embauche, de la formation, du traitement sur le lieu de travail, des activités parrainées par l'entreprise, de la promotion, de la mutation, du licenciement et de toutes les autres conditions d'emploi. Notre politique et notre pratique consistent à recruter, transférer, affecter et rémunérer les employés sur la base de leurs qualifications, de leur mérite et de leurs compétences. Il n'y aura pas de discrimination dans les pratiques d'emploi en raison de la race, de la religion, de la couleur, des croyances, du sexe, de l'origine nationale, du statut de citoyen, de l'orientation sexuelle, de l'âge, de l'état civil, du statut de vétéran, du handicap, de la grossesse, de l'identité sexuelle ou de toute autre catégorie protégée par la loi, d'un candidat

ou d'un employé. Lufthansa Group a mis en place depuis longtemps une politique d'accommodement pour les employés actuels et les candidats.

DISPOSITIONS DES REGLEMENTS RELATIFS A L'ACCESSIBILITE DE L'OTC

Le groupe Lufthansa, en tant que grand transporteur en vertu des règlements de l'Office des transports du Canada (OTC), doit respecter toutes les dispositions du *Règlement sur le transport Accessible des Personnes ayant une Déficience* (DORS/2019-244) contenues dans les parties 1, 2 et 7 applicables aux transporteurs étrangers.

Les détails du *Règlement sur le transport Accessible des Personnes ayant une Déficience* (DORS/2019-244) peuvent être obtenus sous la rubrique: <https://otc-cta.gc.ca/fra/reglement-sur-transports-accessibles-aux-personnes-handicapees>.