



**Plan d'accessibilité du Groupe Lufthansa**

**Premier rapport d'avancement (Canada)**

**Juin 2023 à juin 2024 - Modifié**

## GÉNÉRAL

Comme l'indique notre Plan sur l'accessibilité, l'objectif de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) est de créer un Canada exempt d'obstacles d'ici le 1er janvier 2040, grâce à l'identification, à l'élimination et à la prévention proactives des obstacles à l'accessibilité partout où les Canadiens interagissent avec les domaines de compétence fédérale. L'ACA est entrée en vigueur le 11 juillet 2019.

Le groupe Lufthansa réitère qu'en tant que transporteur aérien opérant dans le monde entier, nous sommes convaincus qu'il est nécessaire de rendre les voyages et tous les services liés aux voyages accessibles à tous. Ce plan d'accessibilité initial a été conçu pour montrer notre engagement à travailler avec tous les Canadiens, et en particulier les personnes handicapées, pour atteindre les objectifs énoncés dans la LCA.

Ce premier rapport d'étape présente les mesures prises par le groupe Lufthansa, en tant que groupe de transporteurs étrangers, depuis juin 2023 pour améliorer les services, les produits et les expériences de nos passagers handicapés lorsqu'ils voyagent avec le groupe Lufthansa.

## PROCESSUS DE RÉTROACTION ET COORDONNÉES

Notre processus de rétroaction est simple et accessible. Partagez simplement vos commentaires via l'un des canaux énumérés ci-dessous. Notre équipe d'accessibilité, dirigée par le directeur principal de la conception l'expérience client accusera réception de tout commentaire fourni (autre que les commentaires anonymes) et répondra par la même voie.

Les commentaires peuvent être soumis au directeur principal de la conception de l'expérience client à l'adresse suivante :

### Adresse postale

Pour envoyer des commentaires sur un obstacle à l'accessibilité ou sur le plan d'accessibilité par la poste, veuillez envoyer une lettre à :

*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 fournir des 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 en utilisant le numéro suivant :

Téléphone : **+1 888 742 1403**

## Messagerie électronique

Pour envoyer des commentaires par courriel sur les obstacles à l'accessibilité que vous rencontrez ou sur le plan d'accessibilité, vous pouvez écrire à [Accessibility.LufthansaGroup@dlh.de](mailto:Accessibility.LufthansaGroup@dlh.de). Nous vous demandons de ne pas inclure de renseignements confidentiels (par exemple, un numéro d'assurance sociale ou des renseignements sur les paiements) dans vos commentaires.

## Formulaire en ligne

Pour soumettre des commentaires sur les obstacles que vous avez rencontrés sur l'un de nos vols à destination ou en provenance du Canada, vous pouvez également utiliser l'un des formulaires en ligne en utilisant le lien suivant : <https://www.lufthansa.com/ca/en/feedback>.

## Téléimprimeur (ATS)

Téléphone texte pour les clients malentendants : Composez d'abord le 711, puis 8339512503 pour transmettre au SRT. Si vous utilisez un service de relais assisté par un téléphoniste, veuillez composer nos numéros de téléphone habituels au lieu du numéro ATS (consultez la section Téléphone ci-dessus pour ces numéros).

## MÉDIA ALTERNATIF

Pour demander une copie du plan d'accessibilité du groupe Lufthansa ou du présent premier rapport d'étape dans un autre format, veuillez nous contacter via les canaux mentionnés ci-dessus.

## Rapport d'étape

Le groupe Lufthansa a le plaisir de présenter les progrès réalisés au cours de l'année écoulée, dans les domaines énumérés ci-dessous, tels que mentionnés dans le *plan d'accessibilité*.

## **DOMAINES PRIORITAIRES**

### **L'ENVIRONNEMENT BÂTI**

L'élimination des obstacles liés à l'environnement bâti nous aide à garantir que les personnes qui utilisent nos bureaux, nos immeubles, nos salons et nos aéroports ont un accès sans obstacle. Le groupe Lufthansa 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 auxquels sont confrontées les personnes handicapées.

#### **Obstacles identifiés dans le plan d'accessibilité :**

- L'accessibilité est incohérente dans les bâtiments, les salons et les terminaux du réseau du groupe Lufthansa
- L'orientation et la signalisation sont parfois complexes ou difficiles à naviguer

#### **Progrès réalisés et mesures prises :**

- Les aspects de l'accessibilité physique font partie de l'évaluation des nouveaux projets d'infrastructure.
- Le groupe Lufthansa a rénové plusieurs bâtiments existants pour les rendre plus accessibles.
- FraCares, une coentreprise de Lufthansa et Fraport à l'aéroport de Francfort, et notre agent de manutention local responsable PWD, ont acheté des fauteuils roulants supplémentaires et des chenilles d'escalier pour pouvoir offrir des moyens de transport alternatifs si les ascenseurs ne sont pas disponibles.
- FraCares a déménagé dans de nouvelles chambres dans la zone de transit B hors Schengen. Ces chambres offrent plus de confort aux passagers handicapés qui attendent leur vol de correspondance, et le personnel est également plus proche de leur lieu de travail.

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

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

### **Obstacles identifiés dans le plan d'accessibilité :**

- Les sites Web et les applications mobiles peuvent ne pas être 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 ayant des déficiences sensorielles
- Les sites Web et les applications mobiles peuvent ne pas offrir d'autres méthodes de communication et demander des services d'assistance peut être considéré comme compliqué
- Les outils de messagerie instantanée, les menus déroulants, la sélection d'options et les formulaires en ligne ne sont pas toujours accessibles
- Les options pour répondre aux demandes spéciales avant le vol (comme le service de fauteuil roulant) et obtenir une confirmation peuvent ne pas être entièrement accessibles.
- Le processus de réservation de billets d'avion peut ne pas être facile à naviguer pour les personnes souffrant de certains handicaps

### **Progrès réalisés et mesures prises :**

- Les directives d'accessibilité de groupe Lufthansa (basées sur les directives WCAG 2.1 AA), la base de données de documentation et d'outils sont en cours de création pour une introduction facile et visuelle à l'accessibilité et comme point de référence en matière d'accessibilité numérique d'entreprise
- De nombreux experts invités ont présenté des sujets tels que l'accessibilité, les normes WCAG 2.1 AA, l'acte européen sur l'accessibilité pour sensibiliser à l'accessibilité
- La démonstration des outils d'automatisation des tests d'accessibilité a été présentée aux équipes pour évaluation
- Une communauté de l'accessibilité numérique et des groupes de travail ont été établis pour s'aligner sur les initiatives et les progrès. Nous travaillons avec nos partenaires Air

Canada et United Airlines pour s'assurer que les systèmes fournis aux agents de voyages sont accessibles

- Mise en œuvre d'un formulaire en ligne modifié pour enregistrer les exigences d'assistance (tous les types de fauteuils roulants peuvent désormais être enregistrés ; le formulaire ne doit être envoyé qu'une seule fois au lieu de deux départements différents comme par le passé ; La forme conforme à l'IATA pour les fauteuils roulants alimentés par batterie a été intégrée). Le groupe Lufthansa évalue l'amélioration du processus de réservation pour devenir un service de guichet unique reflétant également les besoins liés aux personnes handicapées
- L'accessibilité de nos applications mobiles est actuellement examinée et améliorée
- Un nouveau « Centre d'aide » est désormais accessible en un seul clic sur toutes les applications mobiles du groupe Lufthansa. Il comprend désormais une icône « Accessible Travel » qui permet d'accéder à des informations sur l'assistance en matière de services

## **COMMUNICATION, AUTRE QUE LES TIC**

En s'attaquant aux obstacles liés à la communication, le groupe Lufthansa améliorera la façon dont nous interagissons 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.

### **Obstacles identifiés dans le plan d'accessibilité :**

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

### **Progrès réalisés et mesures prises :**

- Adapter les sites Web et l'intranet conformément aux normes WCAG 2.1 AA pour les rendre accessibles aux personnes handicapées

- Les applications de le groupe Lufthansa, tant pour les passagers que pour les employés, seront également adaptées selon les normes WCAG 2.1 AA
- Mise en œuvre de l'icône WCH de l'initiative IATA en un clic (actuellement située dans le pied de page de tous les sites Web)
- En ce qui concerne l'initiative en un clic de l'IATA, elle est en cours d'évaluation pour déterminer si la structure et/ou le contenu des informations relatives aux personnes handicapées peuvent être modifiés pour devenir les mêmes pour toutes les compagnies aériennes de Lufthansa Group (LH, OS, LX, SN)

## **TRANSPORT**

En s'attaquant aux obstacles liés au transport, le groupe Lufthansa vise à garantir aux personnes handicapées des options de voyage significatives et à se connecter à leurs proches. Nous voulons nous assurer que chaque personne est libre de faire ses propres choix, avec un soutien si elle le souhaite, quel que soit son handicap. Cela comprend l'amélioration de l'accessibilité de nos produits et services et l'amélioration de nos efforts pour offrir une expérience client exceptionnelle à tous. Le parcours du passager comprend l'arrivée et la sortie des bâtiments de l'aéroport, les déplacements entre les terminaux et les portes, l'embarquement et le débarquement des avions et/ou des bus et le temps passé à bord de nos avions.

### **Obstacles identifiés dans le plan d'accessibilité :**

- 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 d'appareils de mobilité alimentés par batterie font face à des défis avant et pendant leur voyage
- Les appareils d'aide à la mobilité enregistrés peuvent être oubliés ou retardés pendant les heures de pointe
- Les passagers peuvent rencontrer des difficultés pour obtenir de l'aide auprès de notre personnel au sol et en vol
- Le service de restauration à bord peut ne pas être entièrement accessible (obtenir des informations sur les menus, certaines restrictions alimentaires, allergies, etc.)

## **Progrès réalisés et mesures prises :**

- Le groupe Lufthansa évalue la mise en œuvre de l'initiative « Tournesol » sur tous les points de contact humains tout au long du parcours du client. Austrian Airlines est le premier transporteur du groupe à avoir rejoint l'initiative.
- Des initiatives de préembarquement ont été mises en place pour atténuer les difficultés rencontrées par les passagers lors de l'embarquement.

## **LA CONCEPTION ET LA PRESTATION DES PROGRAMMES ET DES SERVICES**

Veillez vous référer aux domaines d'intérêt mentionnés ci-dessus pour les services liés aux passagers. En ce qui concerne les programmes et services destinés aux employés, tous les programmes de formation sont en cours de refonte conformément aux normes WCAG 2.1 AA. Au cours de la période de référence 2024/2025, le groupe Lufthansa créera un plan d'accessibilité distinct pour les employés et les candidats du groupe Lufthansa afin de fournir un service plus localisé via notre équipe des ressources humaines nord-américaine.

## **APPROVISIONNEMENT EN BIENS, SERVICES ET INSTALLATIONS**

Nous nous efforçons de nous assurer que nos pratiques d'approvisionnement éliminent les obstacles à l'accessibilité et encourageons le recours à des fournisseurs qui font partie de notre programme de diversité des fournisseurs. Bien que nous n'ayons identifié aucun obstacle à l'accessibilité dans ce domaine jusqu'à présent, le groupe Lufthansa continuera à faire de son mieux pour identifier et, si nécessaire, améliorer l'accessibilité dans ses processus d'approvisionnement.

## **RÉTROACTION**

Au cours de l'année écoulée, le groupe Lufthansa a reçu un total de trois (3) commentaires via les processus de commentaires mentionnés ci-dessus.

Le groupe Lufthansa a reçu 3 messages via nos méthodes de rétroaction sur l'accessibilité : 2 appels et un courriel. Toutes étaient des demandes avant le vol pour des vols LH et ont été transmises au bureau des opérations médicales de New York qui a pris le relais pour répondre aux demandes. Donc, en réalité, aucun retour réel n'a été reçu.

## CONSULTATIONS

En tant que groupe de transporteurs aériens internationaux, tous formés en Europe, le Lufthansa Group doit tenir compte des diverses réglementations européennes lorsqu'il consulte des groupes de pression.

Au cours de l'année écoulée, le groupe Lufthansa a élargi son groupe de travail sur l'accessibilité en un groupe de travail cohérent. Nous sommes fiers de vous dire que les membres de ce groupe de travail sont maintenant membres de la communauté liée à l'accessibilité suivante:

- Groupe de travail sur l'accessibilité de l'IATA (ACCWG). Alors que divers groupes de défense sont examinés en vue d'une collaboration, le groupe Lufthansa a élargi son groupe de travail interne sur l'accessibilité au cours de l'année écoulée pour en faire une équipe cohésive. Nous sommes fiers d'annoncer que les membres de ce groupe de travail sont désormais membres des communautés suivantes liées à l'accessibilité:
  - Recueillir et échanger des informations sur l'accessibilité des transports aériens
  - Élaborer des procédures et des normes industrielles pour l'accessibilité des transports aériens et travailler à une plus grande harmonisation des réglementations respectives
  - Soutien aux communications et aux échanges entre les transporteurs aériens, les régulateurs et les groupes de défense des personnes handicapées

Les priorités pour 2024 ont été (a) de revoir le processus d'assistance aux fauteuils roulants, (b) de créer une définition mondialement acceptée d'un « chien d'assistance » et (c) d'encourager la participation des parties prenantes à la réunion conjointe IATA/ICAO sur l'aviation accessible qui se tiendra plus tard en 2024.

Constatations actuelles:

- Les codes utilisés dans les réservations de vol pour l'assistance aux fauteuils roulants ont besoin d'être améliorés et étendus en raison de l'évolution des produits de service.
- Les exigences en matière de formation et de qualification des chiens d'assistance varient considérablement d'un pays à l'autre ; des questions sur la manière d'appliquer les différentes réglementations et de réduire les obstacles pour les passagers sont en cours d'examen.

Outre l'élargissement de notre participation à la communauté mondiale de l'accessibilité, nous avons également mis en œuvre les mesures suivantes:

- Une équipe de six (6) spécialistes du service à la clientèle a été constituée au sein le groupe Lufthansa. Cette équipe hautement spécialisée traite exclusivement les réclamations relatives à l'accessibilité afin de permettre à nos clients de bénéficier d'un soutien individuel et avisé. Jusqu'à présent, nous avons constaté que les réclamations relatives à l'accessibilité sont traitées avec plus d'empathie et d'efficacité.
- CoCreation Hub: Le groupe Lufthansa a déjà lancé le « CoCreation Hub », une plateforme de collaboration conçue pour impliquer directement nos clients dans l'amélioration de tous les aspects de nos services. Aujourd'hui, le hub s'est développé et compte plus de 4 000 clients, qui participent régulièrement à des enquêtes, font des suggestions d'amélioration et obtiennent un accès anticipé à de nouvelles solutions en échange de leur retour d'information. L'accès anticipé à de nouveaux services ou produits permet à ces clients de tester et de fournir un retour d'information avant une mise en œuvre plus large, ce qui nous permet d'affiner les expériences numériques et physiques. L'inclusion de l'accessibilité est devenue une pierre angulaire du CoCreation Hub, et depuis la mise en œuvre de l'ACA, nous avons été en mesure d'accroître nos liens avec nos passagers handicapés. Actuellement, 20 % de nos clients participants sont des personnes handicapées, ce qui nous permet d'obtenir un retour d'information essentiel qui alimente nos efforts continus pour rendre nos services accessibles à tous. Cette diversité garantit que nos plateformes numériques et nos interactions dans le monde réel sont conçues en tenant compte d'un large éventail d'utilisateurs.
- Consultations avec un expert en défense des déficients visuels pour examiner nos produits numériques afin d'améliorer nos sites web, applications et autres outils numériques.

Depuis 2014, Le groupe Lufthansa s'est associé à un expert externe en accessibilité pour s'assurer que tous nos canaux numériques sont continuellement améliorés pour répondre aux besoins des personnes handicapées. Cette collaboration reflète notre engagement à long terme en faveur de l'accessibilité et de l'inclusion, en veillant à ce que nos plateformes numériques restent à jour avec les changements technologiques, les normes et les besoins des utilisateurs. Notre

expert externe travaille étroitement et régulièrement avec le groupe Lufthansa, fournissant un soutien pratique et une orientation stratégique pour toutes les initiatives numériques. Son expertise nous aide à rester alignés sur les normes internationales d'accessibilité, telles que les WCAG, tout en répondant aux besoins spécifiques de notre base d'utilisateurs diversifiée. Leurs conclusions durant la phase de conception et de développement garantissent que l'accessibilité est intégrée dans nos projets numériques dès le départ.

- Une communauté d'experts en voyages accessibles a été créée à l'échelle du le groupe Lufthansa et échange mensuellement sur des sujets liés à l'accessibilité. Cette équipe compte actuellement plus de quarante (40) membres issus de toutes les parties de l'organisation interne, telles que le service clientèle, le marketing numérique, la formation des équipages et de l'assistance au sol, les opérations et le service juridique. Nous avons constaté que ces réunions permettent au groupe Lufthansa de procéder rapidement à des changements. Les membres de cette équipe rencontrent également nos partenaires, tels qu'Air Canada et United, sur une base mensuelle afin de rationaliser nos processus pour nos passagers nord-américains. Actuellement, l'initiative Air Canada Sunflower lanyard est testée sur les marchés internationaux par Austrian Airlines.
- Le groupe Lufthansa participe à un nouvel espace de co-création sur l'accessibilité coordonné par Airbus, appelé Cross-Industry Customer Experience Team Accessibility & Inclusion. 51 participants intersectoriels ont rejoint un atelier de réflexion sur la conception en juin 2024 pour examiner les points de douleur des clients tout au long de leur voyage et discuter des solutions numériques et physiques. Le champ d'application comprenait un ensemble de personas et leurs parcours d'utilisateur représentant le large spectre du handicap généré par l'IA, les enquêtes clients d'Airbus et les données du marché. Certaines des solutions discutées seront évaluées dans le cadre de la feuille de route du Lufthansa Grtoup en matière d'accessibilité.

Le groupe Lufthansa est impatient de présenter d'autres résultats de ce qui précède et de rendre compte des nouvelles consultations et des nouveaux partenariats dans son rapport d'activité 2024-2025.

## DISPOSITIONS DES REGLEMENTS RELATIFS A L'ACCESSIBILITE DE LA CTA

Le groupe Lufthansa, en tant que grand transporteur en vertu des règlements de l'Office des transports du Canada, 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-transport-accessibles-aux-personnes-handicapees>.