



Plan d'accessibilité de Lufthansa Group (Canada)

2026-2029



GÉNÉRALITÉS

À PROPOS DE LUFTHANSA GROUP

Lufthansa Group est une compagnie aérienne active à l'échelle mondiale, dont les principaux centres d'exploitation sont situés en Europe centrale. En 2024, les quelque 101 000 employés de Lufthansa Group ont accueilli à bord de ses appareils plus de 131 millions de passagers. Le segment des compagnies aériennes passagers de Lufthansa Group comprend Lufthansa German Airlines, Austrian Airlines, Brussels Airlines, Discover, Swiss International Airlines et Edelweiss Air, ainsi que plusieurs autres marques régionales et de voyages d'agrément. En 2025, Lufthansa Group a accueilli son plus récent membre, ITA Airways, étendant ainsi la portée du Groupe aux destinations italiennes. Les destinations desservies au Canada comprennent Calgary, Halifax, Montréal, Ottawa, Toronto et Vancouver. Remarque : certaines destinations ne sont exploitées qu'en saison.

RÉSUMÉ

La Loi canadienne sur l'accessibilité (la LCA) a pour objet de réaliser un Canada exempt d'obstacles au plus tard le 1er janvier 2040, grâce au recensement, à l'élimination et à la prévention proactifs des obstacles à l'accessibilité dans tous les secteurs sous réglementation fédérale. La LCA est entrée en vigueur le 11 juillet 2019.

Lufthansa Group, à titre de groupe de transporteurs aériens exerçant ses activités partout dans le monde, est fermement convaincu que rendre les voyages et tous les services connexes accessibles à toutes et à tous est une nécessité. Depuis notre Plan d'accessibilité initial et le Rapport d'étape qui a suivi, nous avons continué de faire progresser notre engagement envers le voyage accessible — sur les plans structurel, opérationnel et culturel.

Une étape déterminante dans cette démarche a été la création officielle, à la fin de 2025, du Groupe de travail sur l'accessibilité de Lufthansa Group (AWG) — un organe de gouvernance interfonctionnel dédié, dont le mandat explicite consiste à recenser, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité tout au long du parcours client, et ce, pour l'ensemble des compagnies aériennes et des fonctions du Groupe. L'AWG constitue le fondement structurel des engagements énoncés dans le présent Plan mis à jour.



Le présent Plan d'accessibilité décrit les mesures que Lufthansa Group, à titre de transporteur étranger, prendra entre 2026 et 2029 pour recenser, éliminer et prévenir les obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées. Lufthansa Group s'engage à déployer tous les efforts raisonnables pour remédier aux obstacles liés à ses propres services ainsi qu'à ceux de ses partenaires externes, notamment les exploitants aéroportuaires, susceptibles d'avoir une incidence sur les clients canadiens. Le présent Plan d'accessibilité sera mis à jour régulièrement, mais au moins tous les trois ans, et les rapports d'étape correspondants seront publiés annuellement.

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

Des renseignements généraux sur le voyage accessible au sein de Lufthansa Group sont disponibles à l'adresse <https://www.lufthansa.com/ca/en/travellers-with-special-needs> pour Lufthansa German Airlines, ou sur les sous-pages respectives de nos transporteurs individuels assurant des vols à destination et en provenance du Canada.

Pour de plus amples renseignements sur les options de voyage accessible offertes par nos partenaires aéroportuaires au Canada :

- Calgary : <https://www.yyc.com/fr-ca/accessibility#>
- Halifax : <https://halifaxstanfield.ca/fr/laccessibilite/>
- Montréal : <https://www.admtl.com/guide/services-yul/assistance-et-accessibilite>
- Ottawa : <https://yow.ca/fr/accessibilite>
- Toronto : <https://www.torontopearson.com/fr/accessibility>
- Vancouver : <https://www.yvr.ca/fr/passengers/laccessibilite-at-yvr/ressources-de-voyage-sur-laccessibilite>

ARTICLE 6 DE LA LCA – PRINCIPES

Dans l'élaboration du présent Plan d'accessibilité, nous avons tenu compte des principes énoncés à l'article 6 de la LCA :

- toutes les personnes doivent être traitées avec dignité, indépendamment de leur handicap
- toutes les personnes doivent avoir les mêmes chances de se bâtir la vie qu'elles sont en mesure d'avoir et souhaitent avoir, indépendamment de leur handicap
- toutes les personnes doivent avoir accès, sans obstacles, à une participation pleine et égale à la société, indépendamment de leur handicap



- toutes les personnes doivent disposer d'options concrètes et être libres de faire leurs propres choix, avec du soutien si elles le souhaitent, indépendamment de leur handicap
- les lois, les politiques, les programmes, les services et les structures doivent tenir compte du handicap des personnes, des différentes façons dont les personnes interagissent avec leur environnement et des multiples formes croisées de marginalisation et de discrimination auxquelles font face les personnes
- les personnes handicapées doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures
- l'élaboration et la révision des normes d'accessibilité ainsi que l'établissement des règlements doivent viser le niveau d'accessibilité le plus élevé possible pour les personnes handicapées

DÉCLARATION SUR L'ACCESSIBILITÉ : Nous changeons le monde, et le monde nous change. En 2025, on estimait que 1,3 milliard de personnes dans le monde — soit 16 % de la population mondiale, ou une personne sur six — vivent avec un handicap important. L'objectif de Lufthansa Group est d'être reconnu comme un chef de file dans le domaine du transport accessible, car chaque personne mérite de voyager avec dignité, confiance et autonomie. Nous nous engageons à collaborer avec le grand public voyageur et la communauté des personnes handicapées afin d'améliorer continuellement notre réseau, nos services et l'expérience de voyage.

RÉTROACTION

PROCESSUS DE RÉTROACTION ET COORDONNÉES

Lufthansa Group reconnaît que la création d'une expérience de voyage sans obstacle exige une participation significative du public et des communautés de personnes handicapées. Nous nous engageons à écouter et à donner suite à chaque commentaire reçu concernant le présent Plan, notre processus de rétroaction, nos rapports d'étape ou tout obstacle à l'accessibilité 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 canaux indiqués ci-dessous.

Pour obtenir un exemplaire du Plan d'accessibilité de Lufthansa Group dans un format de substitution, veuillez communiquer avec nous par l'un des canaux indiqués ci-dessous.



Vos commentaires peuvent être transmis à l'équipe Accessibilité de Lufthansa Group. Notre équipe Accessibilité accusera réception de tout commentaire reçu (sauf les commentaires anonymes) et y répondra dans le même format que celui utilisé pour la soumission.

Adresse postale

Pour nous faire parvenir vos commentaires concernant un obstacle à l'accessibilité ou le Plan d'accessibilité par courrier postal, veuillez adresser votre lettre à :

*Deutsche Lufthansa AG
Accessibility Working Group, FRA AQ/PE
Flughafen-Bereich West
D-60546 Frankfurt/Main
Allemagne*

Téléphone

Pour soumettre vos commentaires, y compris de façon anonyme, concernant des obstacles à l'accessibilité que vous rencontrez ou concernant le Plan d'accessibilité, vous pouvez nous joindre au numéro suivant :

Téléphone : +1 888 742 1403

Courriel et formulaire en ligne

Pour nous envoyer vos commentaires par courriel concernant des obstacles à l'accessibilité que vous rencontrez ou concernant le Plan d'accessibilité, écrivez-nous à l'adresse : Accessibility.LufthansaGroup@dlh.de

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

Pour soumettre des commentaires sur des obstacles rencontrés lors d'un vol à destination ou en provenance du Canada, vous pouvez également utiliser l'un des formulaires suivants : ¹

- Pour **Lufthansa**: <https://www.lufthansa.com/ca/fr/feedback>

¹ Veuillez noter qu'il est nécessaire de remplir le formulaire de la compagnie aérienne concernée afin de garantir un traitement adéquat.



- Pour **Swiss**: <https://www.swiss.com/ca/fr/customer-support/contact-us>
- Pour **Austrian**: <https://www.austrian.com/ca/fr/contact>,
- Pour **Brussels**: <https://www.brusselsairlines.com/ca/fr/contact>,
- Pour **Edelweiss**: <https://www.flyedelweiss.com/ca/fr/customer-service/contact-form.html>
- Pour **Discover**: <https://www.discover-airlines.com/ca/fr/my-bookings/manage/customer-service>.

Téléscripteur (ATS)

Si vous utilisez un ATS, vous pouvez nous transmettre vos commentaires en composant le +1-866-846-4283, de 8 h à 22 h 30, heure normale de l'Est. Si vous utilisez un service de relais téléphonique avec l'aide d'un opérateur, veuillez plutôt composer nos numéros de téléphone habituels.

FORMAT DE SUBSTITUTION

Pour obtenir un exemplaire du Plan d'accessibilité de Lufthansa Group dans un format de substitution, veuillez communiquer avec nous par l'un des canaux mentionnés ci-dessus.

CONSULTATIONS

L'élaboration et le perfectionnement continu du présent Plan d'accessibilité reposent sur une démarche de consultation structurée et à plusieurs niveaux. En 2025, Lufthansa Group a créé le Groupe de travail sur l'accessibilité (AWG) en tant qu'organe de gouvernance interfonctionnel officiel, faisant passer l'accessibilité d'un effort de communauté d'experts à un programme structuré assorti d'une imputabilité définie, d'une représentation multi-transporteurs et d'un soutien de la direction. L'AWG constitue le principal vecteur d'intégration des perspectives des diverses parties prenantes dans notre stratégie et notre planification en matière d'accessibilité.

La démarche de consultation de l'AWG comprend :

- L'examen et l'évaluation continus des commentaires des clients concernant les obstacles à l'accessibilité dans l'ensemble des services de Lufthansa Group, y compris les commentaires reçus par les canaux prévus dans le présent Plan



- La tenue de séances de consultation et d'entretiens individuels avec des personnes handicapées, notamment la collaboration avec des experts en défense des droits des personnes malvoyantes pour l'évaluation des produits et services numériques
- La collaboration active avec un Comité consultatif sur l'accessibilité dédié, réunissant des clients et des représentants de communautés de personnes handicapées afin de fournir une contribution directe à la conception de produits et à l'amélioration des services
- L'étalonnage et la collaboration à l'échelle du secteur avec des transporteurs pairs, des organismes de l'industrie et des autorités réglementaires, notamment par la participation au Groupe de travail sur l'accessibilité de l'IATA (ACCWG) et la coordination régulière avec Air Canada et United Airlines dans le cadre de forums de coentreprise
- Le maintien d'une Communauté d'experts en voyage accessible à l'échelle du Groupe, composée de membres du personnel de l'ensemble des transporteurs et des fonctions, qui se réunit régulièrement pour partager son expérience et s'aligner sur les améliorations à apporter
- La collaboration avec des communautés et des organisations représentant les intérêts des personnes handicapées, en Allemagne, dans l'Union européenne et à l'échelle internationale
- La mise à profit du point de vue des employés, y compris du personnel qui s'identifie comme personne handicapée, pour éclairer les processus opérationnels et les normes internes en matière d'accessibilité

Lufthansa Group est également 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, notamment en matière de voyage accessible. Parmi les membres figurent : le ministère fédéral allemand des Affaires numériques et des Transports, l'Autorité de l'aviation civile allemande, l'Association des aéroports allemands ainsi que des représentants d'associations de personnes handicapées, telles que l'Association pour les aveugles et les malvoyants, l'Association fédérale des personnes âgées, l'Association des malentendants et des sourds, l'Association sociale VdK Allemagne et le groupe d'intérêt Vie autonome en Allemagne.

À l'avenir, l'AWG continuera d'approfondir et d'élargir ses activités de consultation, en mettant particulièrement l'accent sur la cocréation de solutions avec les personnes handicapées et le renforcement de la collaboration avec les organisations canadiennes de personnes handicapées et les partenaires de défense des droits.



DOMAINES PRIORITAIRES

Lufthansa Group s'engage à déployer tous les efforts raisonnables pour recenser, éliminer et prévenir tout obstacle à l'accessibilité dans ses activités, et ce, dans les domaines identifiés par la LCA et applicables aux transporteurs aériens étrangers. Nous nous engageons à consulter, à écouter, à assumer nos responsabilités et à éliminer les obstacles à l'accessibilité où qu'ils se trouvent.

L'ENVIRONNEMENT BÂTI

La prise en compte des obstacles liés à l'environnement bâti nous permet de garantir que les personnes utilisant nos propres bureaux, bâtiments, salons et aéroports bénéficient d'un accès sans obstacle. Lufthansa Group poursuit ses efforts pour moderniser les espaces existants et améliorer la planification des nouvelles constructions, dans la mesure de ce qui relève de son propre contrôle. Nous travaillons avec nos collègues et nos partenaires externes, notamment les exploitants et les promoteurs aéroportuaires, pour mieux comprendre les obstacles que rencontrent les personnes handicapées et y remédier.

Obstacles recensés

- L'accessibilité est inégale dans les bâtiments, les salons et les aéroports du réseau de Lufthansa Group
- L'orientation et la signalisation sont parfois complexes ou difficiles à utiliser, particulièrement pour les passagers ayant des déficiences cognitives ou sensorielles

Mesures réalisées ou en cours

- Les aspects liés à l'accessibilité physique font systématiquement partie de l'évaluation des nouveaux projets d'infrastructure.
- Lufthansa Group a procédé à la rénovation de plusieurs bâtiments et installations existants afin d'en améliorer l'accessibilité.
- À l'aéroport de Francfort, les services d'aide à l'accessibilité dédiés ont accru leur capacité, notamment grâce à l'ajout d'équipements de mobilité et à l'amélioration des installations destinées aux passagers handicapés dans les zones de transit.



- Des zones sensorielles et des espaces calmes dédiés aux passagers ayant des handicaps non apparents ou des besoins neurodivergents font l'objet d'une évaluation dans les aéroports-pivots clés.
- La collaboration avec les partenaires aéroportuaires au Canada et dans les principaux aéroports-pivots européens se poursuit, avec un accent mis sur l'uniformisation des normes d'accessibilité tout au long du parcours au sol.

Plans pour recenser, éliminer et prévenir les obstacles

- Élaborer et mettre en œuvre des normes d'accessibilité à l'échelle du Groupe pour les environnements physiques, afin de garantir une expérience uniforme dans l'ensemble des sites du réseau.
- Approfondir la collaboration avec les partenaires externes, notamment les exploitants aéroportuaires au Canada et dans les aéroports-pivots du Lufthansa Group, afin d'améliorer davantage l'accessibilité dans les aérogares et les salons.
- Mener des examens systématiques de l'accessibilité dans les sites de Lufthansa Group afin de cerner les possibilités d'amélioration et de suivre les progrès réalisés pendant la période couverte par le Plan.
- Soutenir le déploiement de services d'aide à l'accessibilité dédiés et d'espaces adaptés aux besoins sensoriels dans d'autres aéroports-pivots, en collaboration avec les fournisseurs aéroportuaires.

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS (TIC)

En s'attaquant aux obstacles liés aux technologies de l'information et des communications, Lufthansa Group vise à établir une norme élevée en matière d'accessibilité numérique. Nous cherchons constamment à améliorer notre offre et à suivre l'évolution technologique, en particulier en ce qui concerne les personnes handicapées. Nos mesures comprennent des plans visant à recenser et à résoudre les obstacles présents dans nos sites Web, nos applications mobiles, nos systèmes de télécommunication et nos systèmes informatiques utilisés par les clients et les employés.

Obstacles recensés

- Les sites Web et les applications mobiles peuvent ne pas toujours être faciles à naviguer en raison du grand volume d'information ; le langage utilisé peut être trop complexe et



difficile à comprendre, particulièrement pour les personnes ayant des déficiences visuelles ou cognitives.

- Les sites Web et les applications mobiles n'offrent pas toujours des méthodes de communication alternatives, et la demande de services d'assistance peut être perçue comme complexe.
- Les outils de clavardage, les menus déroulants, la sélection d'options et les formulaires en ligne ne sont pas uniformément accessibles dans tous les points de contact numériques.
- Les options permettant de formuler des demandes d'assistance particulière avant le vol et d'en obtenir la confirmation ne sont pas encore pleinement harmonisées dans l'ensemble des transporteurs du Groupe et des canaux numériques.
- Les personnes handicapées peuvent avoir besoin d'une expérience numérique de bout en bout plus fluide, qui tient compte de leurs besoins dès la réservation jusqu'aux services après vol.

Mesures réalisées ou en cours

- Des efforts continus sont déployés pour améliorer les sites Web et les applications du Groupe afin de renforcer l'accessibilité conformément aux lignes directrices WCAG 2.1 AA ; les mesures comprennent des instructions claires, des boutons de lien HTML compatibles avec les lecteurs d'écran, des descriptions d'images, la compatibilité avec les navigateurs, des fichiers SRT et le sous-titrage automatique.
- Les sites Web de Lufthansa destinés à l'information accessible sont optimisés en collaboration avec une agence spécialisée en expérience utilisateur (UX), afin de permettre aux passagers handicapés de toutes natures d'accéder à l'information liée aux voyages de façon simple, claire et autonome. Les commentaires directs des passagers handicapés sont pris en compte. Les lignes directrices du Lufthansa Group en matière d'accessibilité numérique, fondées sur les critères WCAG 2.1 AA, ont été établies comme cadre de référence d'entreprise, avec une base de données documentaire et d'outils pour soutenir leur mise en œuvre auprès de toutes les équipes et sur toutes les plateformes.
- Une Communauté d'accessibilité numérique, appuyée par des groupes de travail interfonctionnels, assure une coordination structurée entre les transporteurs du Groupe sur les initiatives, le suivi des progrès et la résolution des problèmes. Des personnes ayant une expérience vécue du handicap sont intégrées à ces travaux. Des partenariats avec des organisations de personnes handicapées et de défense des droits sont en place, et des séances régulières de tests d'utilisabilité avec des utilisateurs concernés sont menées pour ancrer les décisions en matière d'accessibilité dans l'expérience concrète.



- Les formulaires d'inscription en ligne pour l'aide à la mobilité ont été améliorés afin de permettre aux passagers de soumettre l'ensemble de leurs besoins en matière de fauteuil roulant et d'aide à la mobilité en une seule démarche.
- Les applications mobiles font l'objet d'une révision et d'une amélioration progressive en matière d'accessibilité.
- Collaboration avec nos partenaires d'intercompagnie et d'autres partenaires concernés pour améliorer davantage l'accessibilité des systèmes.
- Un concept de tableau de bord d'accessibilité est en cours d'élaboration afin d'offrir une visibilité à l'échelle du Groupe sur les performances en matière d'accessibilité numérique.

Plans pour recenser, éliminer et prévenir les obstacles

- Poursuivre le suivi et l'amélioration de la conformité WCAG 2.1 AA sur les sites Web et les applications mobiles de tous les transporteurs du Groupe, avec une feuille de route définie vers l'alignement sur la norme WCAG 2.2 à mesure que celle-ci évolue et que les exigences se précisent.
- Un cadre structuré de test et de surveillance de l'accessibilité numérique est opérationnel, combinant des outils automatisés et une équipe dédiée de testeurs manuels œuvrant selon un processus d'évaluation défini et reproductible. Ce cadre permet à la fois un suivi continu de la conformité et une identification et résolution rapides des nouveaux problèmes, y compris ceux découlant de mises à jour de contenu, de changements de plateforme ou d'intégrations tierces (par exemple, des liens vers des sources externes).
- Simplifier l'expérience numérique de bout en bout pour les passagers handicapés, notamment grâce à un processus de réservation et de demande de services avant vol simplifié et harmonisé à l'échelle du Groupe.
- Examiner des outils numériques accessibles supplémentaires pour l'information préalable au voyage, notamment du contenu amélioré pour les passagers ayant des déficiences cognitives, visuelles ou auditives.
- Intégrer un identifiant universel pour les passagers handicapés (PWD) dans l'écosystème numérique du Lufthansa Group (le « Lufthansa Group Travel ID ») afin de permettre un soutien plus uniforme et personnalisé dans tous les points de contact.
- Adopter les principes de conception universelle et les meilleures pratiques comme norme pour tout nouveau développement numérique à l'échelle du Groupe.



COMMUNICATIONS, AUTRES QUE LES TIC

En s'attaquant aux obstacles liés aux communications, Lufthansa Group améliorera la façon dont nous interagissons avec les passagers et les employés. Nous souhaitons fournir de l'information et de la publicité sur nos produits et services de la manière la plus accessible possible.

Obstacles recensés

- Les documents, les bulletins d'information, les publicités et les autres communications ne sont pas toujours entièrement accessibles aux personnes handicapées.
- Les options et méthodes de communication alternatives ne sont pas systématiquement mises en avant dans les documents de marketing ou les communications destinées aux clients.
- La communication principale avec les passagers se fait principalement par écrit (courriel, site Web, applications mobiles), ce qui peut poser des difficultés pour les personnes ayant des déficiences visuelles.
- Les communications des partenaires externes, tels que les agents de voyage et les exploitants aéroportuaires, peuvent différer dans leurs normes d'accessibilité.

Mesures réalisées ou en cours

- Lufthansa Group a établi des lignes directrices et des formations à l'intention du personnel sur les interactions avec les passagers handicapés, favorisant une communication appropriée et une prestation de services uniforme
- L'icône du fauteuil roulant de l'initiative IATA « One Click Away » a été intégrée dans l'en-tête de tous les sites Web des transporteurs du Groupe, offrant un accès direct à l'information sur l'accessibilité.
- Une évaluation à l'échelle du Groupe est en cours pour harmoniser la structure et le contenu de l'information destinée aux passagers handicapés sur les sites Web de tous les transporteurs.
- Du contenu dédié à l'accessibilité est en cours d'élaboration pour le Web, incluant de l'information ciblant les passagers ayant des handicaps non apparents dans le cadre du programme Tournesol des handicaps invisibles.
- Des travaux sont en cours pour introduire du contenu visuel axé sur l'accessibilité, notamment des tests de présentation des consignes de sécurité en langue des signes, sur les plateformes concernées.



- Perfectionnement continu des lignes directrices en matière de communications pour produire du contenu simple, concis et facile à comprendre.

Plans pour recenser, éliminer et prévenir les obstacles

- Améliorer la sensibilisation des clients aux services offerts en formats alternatifs et par des canaux alternatifs.
- Renforcer la formation des employés en matière de communication sensible à l'accessibilité, en mettant l'accent sur les rôles en contact avec la clientèle dans l'ensemble des transporteurs du Groupe.
- Veiller à ce que les besoins en matière d'accessibilité soient systématiquement pris en compte dans l'élaboration de tous les documents de marketing, de publicité et de communication destinés aux clients.
- Élaborer et publier un récit social dédié sur les sites Web des transporteurs du Groupe afin d'aider les passagers autistes ou ayant des déficiences cognitives à se préparer à leur voyage.
- Introduire du contenu vidéo de sécurité en langue des signes pour soutenir les passagers ayant des déficiences auditives.
- Étendre les normes de communication en matière d'accessibilité aux partenaires externes, notamment les agents de voyage et les prestataires de services au sol.

TRANSPORT

En s'attaquant aux obstacles liés au transport, Lufthansa Group vise à s'assurer que les personnes handicapées disposent d'options de voyage concrètes et peuvent rester en contact avec les personnes qui leur sont chères. Nous voulons que chaque personne soit libre de faire ses propres choix, avec du soutien si elle le souhaite, indépendamment de son handicap. Cela comprend l'amélioration de l'accessibilité de nos produits et services tout au long du parcours passager : arrivée et sortie des aéroports, déplacement entre les terminaux et les portes d'embarquement, embarquement et débarquement des aéronefs et des autobus, et temps passé à bord.

Lufthansa Group offre des services pour les passagers ayant des besoins physiques, visuels, sensoriels, cognitifs et médicaux. Pour de plus amples renseignements sur notre vaste gamme de services d'assistance, veuillez consulter : <https://www.lufthansa.com/ca/fr/accessible-travel.html> ou les pages Web des autres transporteurs de Lufthansa Group.



Obstacles recensés

- Certains passagers rencontrent des difficultés lors du processus d'embarquement et de débarquement, en particulier lorsqu'ils embarquent en même temps que le flux général de passagers.
- Les passagers utilisant des aides à la mobilité à propulsion électrique font face à des difficultés pour préparer et gérer leur appareil pendant le voyage.
- Les aides à la mobilité enregistrées peuvent parfois être retardées lors des périodes de pointe, ce qui peut avoir des répercussions importantes pour les passagers qui en dépendent.
- Les passagers peuvent rencontrer des difficultés à solliciter et à obtenir de l'aide de la part du personnel au sol et à bord, en particulier lorsque leur handicap n'est pas visible.
- Le service de restauration à bord peut ne pas toujours être pleinement accessible en ce qui concerne l'obtention d'information sur les menus ou la prise en compte de régimes alimentaires particuliers liés à un handicap.
- Les normes de service pour les passagers handicapés ne sont pas encore entièrement harmonisées pour chaque trajet (par exemple, impliquant des partenaires interligne et d'autres partenaires).

Mesures réalisées ou en cours

- Lufthansa Group fournit une information complète avant le vol pour les passagers handicapés sur les sites Web de tous les transporteurs du Groupe.
- Les passagers handicapés bénéficient de services d'assistance couvrant l'ensemble du voyage, notamment le soutien pour la navigation dans l'aéroport, le pré-embarquement et l'assistance à bord.
- Lufthansa Group a installé des accoudoirs rabattables ou rétractables sur les sièges de toutes les classes de voyage afin de faciliter l'accès aux sièges.
- Chaque aéronef est équipé d'au moins une toilette accessible et d'un fauteuil roulant de bord pour tous les vols long-courriers (comme tous les vols à destination et en provenance du Canada).
- Tous les sièges permettent d'appeler un agent de bord via un bouton-poussoir, en plus des options disponibles sur l'écran du système de divertissement à bord, ce qui est bénéfique pour les passagers ayant des déficiences visuelles.
- Les vidéos de sécurité et le divertissement à bord comprennent des sous-titres en plusieurs langues, et certains appareils du Groupe sont équipés de fiches d'instructions de sécurité en braille.



- Lufthansa Group a sensiblement amélioré ses processus de prise en charge des aides techniques, notamment les fauteuils roulants motorisés et les équipements de mobilité
- Les codes de service IATA (SSR) sont systématiquement utilisés au sein de Lufthansa Group pour garantir des normes communes de prestation de services, et nous déployons tous les efforts raisonnables pour accroître l'alignement avec l'ensemble de nos partenaires externes.
- Des processus de pré-embarquement sont en place pour réduire les difficultés rencontrées par les passagers handicapés lors de l'embarquement.
- Le programme Tournesol des handicaps invisibles a été déployé auprès des principaux transporteurs du Groupe et dans les points de contact aéroportuaires, permettant aux passagers ayant des handicaps non apparents de s'identifier et de recevoir du soutien de façon discrète.
- Une équipe dédiée de spécialistes du service à la clientèle traite les réclamations et les demandes liées à l'accessibilité afin d'assurer un soutien spécialisé et uniforme.

Plans pour recenser, éliminer et prévenir les obstacles

- Établir et publier des normes minimales d'accessibilité à l'échelle du Groupe pour les services en cabine et au sol, afin de garantir une expérience de base uniforme pour les passagers handicapés dans l'ensemble des transporteurs de Lufthansa Group
- Étendre le programme Tournesol des handicaps invisibles à tous les transporteurs restants de Lufthansa Group et aux points de contact au sol.
- Développer une structure de service d'accessibilité centralisée à l'échelle du Groupe, offrant aux passagers un point de contact unique pour tous leurs besoins en matière d'accessibilité avant et après le vol.
- Améliorer davantage l'information et la communication avant le vol pour les passagers handicapés, adaptées aux différentes catégories de handicap et aux besoins spécifiques.
- Améliorer le processus de réservation pour permettre aux passagers handicapés d'enregistrer leurs besoins dès le début de la réservation, réduisant ainsi le besoin de contacts de suivi distincts.
- Harmoniser davantage les normes de service pour la gestion des fauteuils roulants, des aides à la mobilité et du matériel médical dans l'ensemble des transporteurs du Groupe, notamment par l'examen des politiques afin d'assurer une conformité continue avec les réglementations applicables.
- Continuer de s'engager à l'échelle de l'industrie, notamment par l'intermédiaire de l'IATA et des partenaires d'alliance, pour faire progresser des normes d'accessibilité uniformes dans le secteur de l'aviation.



- Renforcer la sensibilisation au handicap et la formation en matière d'accessibilité pour l'ensemble du personnel en contact avec la clientèle dans le Groupe, avec des normes harmonisées et des programmes de perfectionnement réguliers.

LA CONCEPTION ET LA PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES

Veillez vous reporter à la section Transport ci-dessus pour tous les programmes et services liés aux passagers.

En ce qui concerne les programmes et services destinés aux employés, tous les programmes de formation font l'objet d'une révision et d'une mise à jour progressive afin de satisfaire aux normes applicables en matière d'accessibilité et de contenu numérique. Lufthansa Group continuera de développer son approche de l'accessibilité pour les employés par l'intermédiaire de l'AWG et de ses fonctions RH, dans le but de s'assurer que la formation et le soutien liés à l'accessibilité sont accessibles à l'ensemble du personnel du Groupe, en mettant l'accent sur le personnel en contact avec la clientèle.

APPROVISIONNEMENT EN BIENS, SERVICES ET INSTALLATIONS

Nous nous efforçons de nous assurer que nos pratiques d'approvisionnement tiennent compte des obstacles liés à l'accessibilité et favorisent le recours à des fournisseurs qui soutiennent la conception inclusive et accessible. Bien qu'aucun obstacle systémique n'ait été relevé dans ce domaine à ce jour, Lufthansa Group continuera de déployer tous les efforts raisonnables pour recenser, et si nécessaire améliorer, l'accessibilité dans ses processus d'approvisionnement. À mesure que les normes d'accessibilité évoluent dans l'ensemble de nos activités, nous chercherons à intégrer des critères d'accessibilité de façon plus systématique dans nos relations avec les fournisseurs et nos décisions d'approvisionnement.

EMPLOI

En tant qu'employeur mondial disposant d'un effectif varié et diversifié, Lufthansa Group s'engage à recruter les candidats les plus qualifiés, tout en appliquant des pratiques de recrutement et de sélection conformes à toutes les lois du travail applicables. Il est de la politique de Lufthansa Group d'offrir l'égalité des chances en matière d'emploi à tous les candidats et employés. À titre d'employeur souscrivant au principe d'égalité des chances, Lufthansa Group applique cette politique à tous les aspects de recrutement, placement, embauche, formation,



traitement au travail, activités parrainées par l'entreprise, promotion, transfert, congédiement et de toutes les autres modalités et conditions d'emploi. Notre politique et nos pratiques consistent à recruter, transférer, affecter et rémunérer les employés en fonction de leurs qualifications, de leur mérite et de leurs compétences. Aucune discrimination dans les pratiques d'emploi ne sera tolérée en raison de la race, de la religion, de la couleur, des convictions, du sexe, de l'origine nationale, du statut de citoyen, de l'orientation sexuelle, de l'âge, de l'état civil, du statut d'ancien combattant, du handicap, de la grossesse, de l'identité de genre ou de toute autre catégorie protégée par la loi d'un candidat ou d'un employé. Lufthansa Group dispose d'une politique d'accommodement collaborative de longue date pour les employés actuels et les candidats.

Dispositions des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité

Lufthansa Group, à titre de grand transporteur assujetti aux règlements de l'Office des transports du Canada, doit se conformer à toutes les dispositions du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (DORS/2019-244) contenues dans les parties 1, 2 et 7 applicables aux transporteurs étrangers.

Pour plus d'informations sur le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (DORS/2019-244) : <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2019-244/index.html>