



Lufthansa Group Plan d'accessibilité

Deuxième rapport d'étape (Canada)

Juin 2024 à juin 2025

GÉNÉRAL

Comme indiqué dans notre Plan d'accessibilité, la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) vise à 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 secteurs de compétence fédérale. La LCA est entrée en vigueur le 11 juillet 2019.

Lufthansa Group réitère qu'en tant que transporteur aérien opérant à l'échelle mondiale, nous sommes convaincus qu'il est essentiel de rendre les voyages et tous les services connexes accessibles à tous. Ce plan d'accessibilité initial a été élaboré pour témoigner de notre engagement à collaborer avec tous les Canadiens, et plus particulièrement avec les personnes handicapées, afin d'atteindre les objectifs énoncés dans l'ACA.

Ce deuxième rapport d'étape expose les mesures que Lufthansa Group, en tant que groupe de transporteurs étrangers et de sociétés de soutien, a prises depuis juin 2024 pour améliorer nos

services, produits et expériences que nos passagers, clients et employés handicapés vivent lorsqu'ils interagissent avec Lufthansa Group.

PROCESSUS DE RÉTROACTION ET COORDONNÉES

Notre processus de retour d'information est simple et accessible. Partagez simplement vos commentaires via l'un des canaux ci-dessous. Notre équipe Accessibilité, dirigée par le Responsable Senior Expérience Client, accusera réception de tout commentaire (hors commentaires anonymes) et y répondra de la même manière.

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

Adresse postale

Pour nous faire part de vos commentaires concernant un obstacle à l'accessibilité ou le Plan d'accessibilité par courrier, veuillez adresser 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 nous faire part de vos commentaires, y compris de manière anonyme, 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**

E-mail

Pour nous faire part de vos commentaires par courriel concernant les obstacles à l'accessibilité que vous rencontrez ou le Plan d'accessibilité, veuillez écrire à

Accessibility.LufthansaGroup@dlh.de. Nous vous demandons de ne pas inclure d'informations confidentielles (par exemple, votre numéro d'assurance sociale ou vos informations de paiement) dans vos commentaires.

Formulaire en ligne

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 disponibles sur <https://www.lufthansa.com/ca/fr/feedback>.

Téléimprimeur (ATS)

Téléphone texte pour les clients malentendants : composez d'abord le 711, puis le 8339512503 pour la transmission au TRS. Si vous utilisez un service de relais téléphonique, veuillez appeler nos numéros habituels plutôt que le numéro ATS (consultez la section « Téléphone » ci-dessus pour ces numéros).

FORMAT ALTERNATIF

Pour demander une copie du plan d'accessibilité du Lufthansa Group, des rapports antérieurs ou de ce deuxième rapport d'étape dans un autre format, veuillez nous contacter via les canaux mentionnés ci-dessus.

Rapport d'avancement

Lufthansa Group a le plaisir de rendre compte des progrès réalisés au cours de l'année écoulée, dans les domaines énumérés ci-dessous, tels que référencés dans le plan d'accessibilité.

DOMAINES D'INTERVENTION

L'ENVIRONNEMENT BÂTI

En s'attaquant aux obstacles liés à l'environnement bâti, nous garantissons un accès sans obstacle aux personnes utilisant nos bureaux, bâtiments, salons et terminaux. Lufthansa Group poursuit ses efforts pour moderniser les espaces existants et améliorer la planification des nouvelles constructions. Nous collaborerons avec nos équipes et nos partenaires externes, notamment les exploitants d'aéroports, afin de mieux comprendre et surmonter les obstacles rencontrés par les personnes en situation de handicap.

Obstacles identifiés dans le plan d'accessibilité:

- L'accessibilité est inégale dans les bâtiments, les salons et les terminaux du réseau du Lufthansa Group.
- L'orientation et la signalisation sont parfois complexes ou difficiles à suivre.

Progrès réalisés et mesures prises:

- Les aspects liés à l'accessibilité physique sont pris en compte dans l'évaluation de tous les nouveaux projets d'infrastructure.
- Lufthansa Group a modernisé plusieurs bâtiments existants afin de les rendre plus accessibles dans l'Union européenne, au Canada et aux États-Unis.
- L'aéroport de Munich a pris plusieurs initiatives pour améliorer le service de fauteuils roulants d'ici l'été 2025, compte tenu des difficultés rencontrées l'année dernière.

L'aéroport renforce ses effectifs en embauchant dix nouveaux agents de fauteuils roulants par mois, pour atteindre un total de 323 agents d'ici cet été. Depuis octobre 2024, l'aéroport a adopté un nouveau système de points de rencontre similaire à celui de FraCares Services à Francfort. Grâce à ce système, les agents n'accueillent plus tous les passagers à l'entrée de l'avion lorsque celui-ci est sur le tarmac. Ils attendent désormais les passagers WCHR au terminal, qui peuvent débarquer par les escaliers. Les salons UM ont été transformés en salons PMR, permettant aux PMR d'attendre confortablement dans des fauteuils. Deux lits sont également disponibles si nécessaire. L'aéroport de Munich participera à l'initiative Tournesol d'ici fin 2025. Un contrôle de sécurité dédié aux PMR sera mis en place à proximité du salon Première Classe. Les passagers souhaitant bénéficier d'un délai supplémentaire et éviter toute précipitation pourront opter pour ce contrôle de sécurité spécialisé.

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 de notre société, notamment en ce qui concerne les personnes en situation de handicap. Nos actions comprennent des plans visant à identifier et à supprimer les obstacles rencontrés sur 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:

- La navigation sur les sites web et les applications mobiles peut être complexe en raison du volume important 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 peuvent ne pas proposer d'autres moyens de communication, et demander de l'aide peut être considéré comme compliqué.
- 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 traiter et d'obtenir une confirmation des demandes spéciales avant le vol (comme le service de fauteuil roulant) peuvent ne pas être entièrement accessibles.

- Le processus de réservation des billets d'avion peut être complexe pour les personnes présentant certains handicaps.

Progrès réalisés et mesures prise:

- Les directives d'accessibilité du Lufthansa Group (basées sur les directives WCAG 2.1 AA), la documentation et la base de données d'outils sont en cours de création pour une introduction facile et visuelle à l'accessibilité et comme point de référence d'accessibilité numérique d'entreprise.
- Plusieurs experts invités ont présenté des sujets sur l'accessibilité, les normes WCAG 2.1 AA et la loi européenne sur l'accessibilité afin de sensibiliser à l'accessibilité lors de la première réunion mondiale sur l'accessibilité du Lufthansa Group qui s'est tenue à Francfort la deuxième semaine de mai 2025.
- Une démonstration des outils d'automatisation des tests d'accessibilité a été présentée aux équipes des processus numériques du Lufthansa Group pour évaluation.
- Une communauté et des groupes de travail sur l'accessibilité numérique ont été créés en 2024 afin de coordonner les initiatives et les progrès. Cette équipe collabore avec nos partenaires de coentreprise, Air Canada et United, pour garantir l'accessibilité des systèmes fournis aux agents de voyages.
- Lufthansa Group a modifié le formulaire en ligne d'enregistrement des besoins d'assistance mis en place (tous les types de fauteuils roulants peuvent désormais être enregistrés ; le formulaire ne doit être envoyé qu'une seule fois au lieu de deux services différents comme auparavant ; le formulaire conforme à la norme IATA pour les fauteuils roulants électriques a été intégré). Lufthansa Group évalue actuellement l'amélioration du processus de réservation pour en faire un service unique répondant également aux besoins des personnes handicapées.
- Les applications mobiles sont actuellement en cours de révision et d'amélioration pour en améliorer l'accessibilité.
- Un nouveau « Centre d'aide » est désormais accessible en un seul clic sur toutes les applications mobiles du Lufthansa Group. Il comprend désormais une icône « Voyage accessible » pour accéder aux informations sur l'assistance.
- L'intranet du Lufthansa Group pour les employés a été mis à niveau pour répondre aux directives WCAG 2.1 AA et de nombreux documents destinés aux employés sont désormais proposés dans plusieurs formats de visualisation.

COMMUNICATION, AUTRE QUE TIC

En éliminant les obstacles liés à la communication, Lufthansa Group améliorera ses interactions avec les passagers et les employés. Nous souhaitons fournir des informations et des publicités sur nos produits et services de la manière la plus accessible possible.

Obstacles identifiés dans le plan d'accessibilité:

- Les documents, newsletters, publicités et autres communications ne sont pas toujours accessibles.
- Les options et méthodes de communication alternatives ne sont pas systématiquement mentionnées dans les supports 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 malvoyantes.
- Les communications de nos partenaires externes peuvent différer en termes de normes d'accessibilité.

Progrès réalisés et mesures prise:

- Adaptation des sites web et de l'intranet aux normes WCAG 2.1 AA pour les rendre accessibles aux personnes handicapées, y compris l'intranet interne destiné aux employés.
- Les applications du Lufthansa Group, destinées aux passagers et aux employés, sont actuellement en cours d'adaptation aux normes WCAG 2.1 AA.
- L'icône WCH de l'initiative IATA « One Click Away » (actuellement située en pied de page de tous les sites web) a été déplacée en haut de la page web afin de respecter la recommandation de l'IATA.
- Par ailleurs, l'initiative IATA « One Click Away » est en cours d'évaluation afin de déterminer si la structure et/ou le contenu des informations relatives aux personnes handicapées peuvent être modifiés pour être uniformes pour toutes les compagnies aériennes du Lufthansa Group (LH, OS, LX, SN) afin de faciliter la transition entre les compagnies du groupe pour les passagers.

TRANSPORT

En s'attaquant aux obstacles liés au transport, Lufthansa Group vise à garantir aux personnes handicapées des options de voyage pertinentes et un contact privilégié avec leurs proches. Nous souhaitons que chacun soit libre de faire ses propres choix, avec un soutien s'il le souhaite, quel que soit son handicap. Cela implique d'améliorer l'accessibilité de nos produits et services et de redoubler d'efforts pour offrir une expérience client optimale à tous. Le parcours des passagers comprend l'arrivée et la sortie des aéroports, les déplacements entre les terminaux et les portes d'embarquement, l'embarquement et le débarquement des avions et/ou des bus, ainsi que le temps passé à bord de nos avions.

Obstacles identifiés dans le plan d'accessibilité:

- Les passagers équipés d'appareils de mobilité à batterie rencontrent des difficultés avant et pendant leur voyage.
- Certains passagers rencontrent des difficultés lors de l'embarquement et du débarquement, notamment lorsqu'ils embarquent avec d'autres passagers.
- Les appareils 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.
- Le service de restauration à bord peut ne pas être entièrement accessible (informations sur les menus, certaines restrictions alimentaires, allergies, etc.).

Progrès réalisés et mesures prise:

- Lufthansa Group évalue la mise en œuvre de l'initiative « Tournesol » à tous les points de contact humains tout au long du parcours client. Austrian Airlines est la première compagnie aérienne du groupe à avoir rejoint l'initiative à l'hiver 2024 ; d'autres compagnies aériennes du Lufthansa Group suivront prochainement.
- Des initiatives de pré-embarquement ont été mises en place pour atténuer les difficultés rencontrées par les passagers lors de l'embarquement.
- Tous les transporteurs du Lufthansa Group à l'aéroport international Pearson de Toronto ont participé à une « séance de sensibilisation » parrainée par la GTAA en août 2024 afin d'améliorer les services aux voyageurs présentant un handicap caché.

LA CONCEPTION ET LA LIVRAISON DE PROGRAMMES ET DE SERVICES

Veillez vous référer aux axes prioritaires mentionnés ci-dessus pour les services aux passagers. Concernant les programmes et services destinés aux employés, tous les programmes de formation, applications et services intranet sont en cours de refonte conformément aux normes WCAG 2.1 AA.

ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS

Nous nous efforçons de garantir que nos pratiques d'approvisionnement tiennent compte des obstacles à l'accessibilité et encourageons le recours à des fournisseurs participant à notre programme de diversité. Bien que nous n'ayons identifié aucun obstacle à l'accessibilité dans ce domaine à ce jour, Lufthansa Group continuera de déployer tous les efforts possibles pour identifier et, si nécessaire, améliorer l'accessibilité dans ses processus d'approvisionnement.

RETOUR

Au cours de l'année écoulée, Lufthansa Group a reçu cinq (5) retours via les processus de retour mentionnés ci-dessus.

Lufthansa Group a reçu cinq messages via nos méthodes de retour d'information sur l'accessibilité, répartis comme suit : un appel et quatre courriels.

Sur ces cinq retours, deux concernaient des demandes préalables au vol pour des vols Lufthansa et une pour un vol Austrian. Ces trois demandes ont été transmises au service des opérations médicales de New York, qui a pris le relais pour répondre aux demandes. Un courriel a été reçu concernant des problèmes après le vol liés à un vol Austrian. Il a été transmis à notre équipe spécialisée en accessibilité basée à New York, qui y a répondu. Le seul appel a également été transmis à notre équipe spécialisée en accessibilité basée à New York, qui a traité les questions des passagers avant le vol.

CONSULTATION

En tant que groupe de transporteurs aériens internationaux et de filiales de services de soutien, tous constitués en Europe, Lufthansa Group doit être attentif aux différentes réglementations européennes lorsqu'il consulte des groupes de défense.

Alors que divers groupes de défense sont en cours d'évaluation pour des collaborations, Lufthansa Group a élargi son groupe de travail interne sur l'accessibilité au cours de l'année écoulée pour former une équipe soudée. Nous sommes fiers d'annoncer que les membres de ce groupe de travail continuent de participer aux communautés suivantes liées à l'accessibilité:

- Groupe de travail de l'IATA sur l'accessibilité (ACCWG). Créé par l'IATA, l'ACCWG regroupe des représentants de treize (13) transporteurs aériens internationaux, dont Lufthansa Group et Air Canada. Ce groupe se réunit mensuellement, avec deux réunions en personne par an. Les objectifs de l'ACCWG sont les suivants:
 - Recueillir et échanger des informations sur le transport aérien accessible.
 - Élaborer les processus et les normes du secteur en matière de transport aérien accessible et œuvrer à une meilleure harmonisation des réglementations respectives.
 - Soutenir les communications et les échanges entre les transporteurs aériens, les organismes de réglementation et les groupes de défense des personnes handicapées.

Les priorités pour 2024/25 ont été de (a) revoir le processus d'assistance aux fauteuils roulants, (b) créer une définition mondialement acceptée d'un « chien d'assistance » et (c) travailler avec les autorités aéroportuaires de nos aéroports pivots en Allemagne, en Suisse et en Autriche pour améliorer les services aux passagers.

Constatations actuelles:

- Les codes utilisés dans les réservations de vols pour l'assistance aux fauteuils roulants doivent être améliorés et étendus, compte tenu de l'évolution des produits de service.
- Les exigences en matière de formation et de qualification des chiens d'assistance sont très diverses dans le monde ; des questions sont en cours de

discussion sur la manière d'appliquer les différentes réglementations et de réduire les obstacles pour les passagers.

- La formation aux handicaps cachés doit être améliorée.

En plus d'élargir notre implication dans la communauté mondiale de l'accessibilité, nous avons également mis en œuvre les éléments suivants:

- Au cours des deux dernières années, nous avons renforcé notre équipe nord-américaine dédiée au traitement des réclamations liées à l'accessibilité, la faisant passer de trois à sept membres. Cette équipe hautement spécialisée gère exclusivement les réclamations liées à l'accessibilité afin de permettre à nos clients de bénéficier d'un accompagnement personnalisé et compétent. Nous avons constaté que les réclamations liées à l'accessibilité sont traitées avec plus d'empathie et d'efficacité.
- CoCreation Hub: Lufthansa Group a déjà lancé le CoCreation Hub, une plateforme collaborative conçue pour interagir directement avec nos clients afin d'améliorer tous les aspects de nos services. Aujourd'hui, le hub compte plus de 4 000 clients, qui participent régulièrement à des enquêtes, proposent des améliorations et bénéficient d'un accès anticipé aux nouvelles solutions pour recueillir leurs commentaires. Cet accès anticipé aux nouveaux services ou produits permet à ces clients de les tester et de nous faire part de leurs commentaires avant leur déploiement à plus grande échelle, ce qui nous permet d'affiner les expériences numériques et physiques. L'inclusion et l'accessibilité sont devenues un pilier du CoCreation Hub et, depuis la mise en œuvre de l'ACA, nous avons pu développer nos liens avec nos passagers en situation de handicap. Actuellement, 20 % de nos clients participants sont des personnes handicapées, ce qui nous permet de fournir des commentaires essentiels qui alimentent nos efforts continus pour rendre nos services accessibles à tous. Cette diversité garantit que nos plateformes numériques et nos interactions réelles sont conçues pour un large éventail d'utilisateurs.
- Le 13 mai 2025, Lufthansa Group a organisé un événement sur l'accessibilité à Francfort, en Allemagne. Jack Kavanagh (pharmacien et militant pour les personnes handicapées, conférencier TEDx et producteur de documentaires) était l'orateur principal et s'est entretenu avec notre équipe Accessibilité. RightHear, Airbus, Salesforce, Amex GBT et P&G ont tous animé des ateliers et un panel de clients d'entreprise sur l'amélioration de l'accessibilité pour les voyageurs dans tous les secteurs.
- Consultations avec des experts en défense des droits des personnes malvoyantes (RightHear et une personne malvoyante qui préfère rester anonyme) pour examiner nos produits numériques afin d'améliorer nos sites Web, nos applications et autres outils

numériques. Depuis 2014, Lufthansa Group s'est associé à un expert externe en accessibilité afin de garantir l'amélioration continue de tous nos canaux numériques pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap. Cette collaboration reflète notre engagement à long terme en faveur de l'accessibilité et de l'inclusion, garantissant que nos plateformes numériques restent à la pointe de l'évolution des technologies, des normes et des besoins des utilisateurs. Notre expert externe travaille en étroite collaboration et de manière régulière avec Lufthansa Group, fournissant un soutien pratique et des conseils stratégiques pour toutes les initiatives numériques. Son expertise nous permet de rester en phase avec les normes internationales d'accessibilité, telles que les WCAG, tout en répondant aux besoins spécifiques de notre clientèle diversifiée. Ses conclusions lors des phases de conception et de développement garantissent que l'accessibilité est intégrée à nos projets numériques dès le départ. RightHear et Lufthansa Group ont formé une relation en 2025 pour examiner et améliorer l'accessibilité de notre site Web et de nos applications.

- Une communauté d'experts en voyages accessibles a été créée au sein du Lufthansa Group et échange chaque mois sur des sujets liés à l'accessibilité. Cette équipe compte actuellement plus de quarante (40) membres issus de tous les services de l'organisation interne, notamment du service client, du marketing numérique, de la formation des équipages et des agents d'escale, des opérations et du service juridique. Nous avons constaté que ces réunions permettent au Lufthansa Group d'apporter rapidement des changements. Ce groupe a pu identifier un besoin dans un aéroport spécifique. Certains membres de cette équipe rencontrent également nos partenaires, comme Air Canada et United Airlines, chaque mois afin de simplifier nos processus pour nos passagers nord-américains. Actuellement, l'initiative du cordon Tournesol d'Air Canada est testée sur les marchés internationaux par Austrian Airlines.
- Lufthansa Group participe à un nouvel espace de co-création sur l'accessibilité, coordonné par Airbus et intitulé « Équipe Expérience Client Intersectorielle Accessibilité et Inclusion ». 51 participants issus de différents secteurs ont participé à un atelier de réflexion sur la conception en juin 2024 afin d'analyser les difficultés rencontrées par les clients tout au long de leur parcours de voyage et de discuter de solutions numériques et physiques. L'atelier comprenait un ensemble de profils et de parcours utilisateurs représentatifs du large spectre de handicaps générés par l'IA, les enquêtes clients Airbus et les données de marché. Certaines des solutions évoquées seront évaluées dans le cadre de la feuille de route accessibilité du Lufthansa Group. Airbus a fourni des mises à jour et

des informations complémentaires lors du Forum mondial sur l'accessibilité du Lufthansa Group, le 13 mai 2025.

Lufthansa Group se réjouit de présenter davantage de conclusions à partir de ce qui précède et de rendre compte des nouvelles consultations et partenariats dans notre plan d'accessibilité 2026.

DISPOSITIONS DE LA RÉGLEMENTATION DE LA CTA RELATIVE À L'ACCESSIBILITÉ

Lufthansa Group, en tant que grand transporteur en vertu de la réglementation 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.

Les détails du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (DORS/2019-244) peuvent être obtenus sous la rubrique: <https://otc-cta.gc.ca/fra/reglements-sur-transports-accessibles-aux-personnes-handicapees>.