Plan d’accessibilité et processus de rétroaction 2023-2028

Conformément à la Loi sur l'accessibilité du Canada et aux exigences réglementaires de l'Office des transports du Canada (OTC) pour les entités de catégorie 2.

Date de publication : 18 novembre 2026
Version : 1.0 (Officielle)
Responsable de la publication : Représentation de Tunisair au Canada

Disponibilité : Ce document est disponible en format substitut sur demande.

PLAN D'ACCESSIBILITÉ (2026–2028)

SOMMAIRE

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Message de la direction et déclaration d'engagement
1.2 Rétroaction, suivi des commentaires et coordonnées
1.3 Formats substituts et accessibilité du document

2. GOUVERNANCE ET CONSULTATIONS

2.1 Institutionnalisation de la Commission Interne Dédiée à l'Accessibilité PMR
2.2 Consultations continues des passagers et des associations partenaires

3. PLANS D'ACTION SECTORIELS (2026–2028)

3.1 Technologies de l'information et des communications (TIC)
3.2 Communications autres que les TIC (Gestion des barrières linguistiques)
3.3 Conception et prestation de programmes et services (Amélioration du SAV et de l'Accueil)
3.4 Transport et aménagement à bord (Politique de Seating et gestion des bagages/fauteuils)
3.5 Environnement bâti et acquisition de biens, de services ou d'installations

4. SUIVI ET CALENDRIER DES RAPPORTS D'ÉTAPE

PLAN S D'ACCESSIBILITÉ (2026–2028)

TUNISAIR

1. Renseignements généraux

1.1 Message de la direction et engagement

Dans la continuité de son plan initial (2023-2026), Tunisair renouvelle son engagement à offrir un voyage fiable, sécurisé et digne à l'ensemble de ses passagers à mobilité réduite (PMR) ou en situation de handicap. Ce plan (2026–2028) vise à corriger les lacunes identifiées lors du cycle précédent et à institutionnaliser la culture de l'accessibilité au sein de la compagnie.

1.2 Rétroaction et coordonnées

Tunisair maintient et renforce ses canaux de communication pour recueillir les commentaires sur l'accessibilité.

Responsable de l'accessibilité clientèle : Mme Anissa Ben Zid
Adresses électroniques : Callcenter.casspeciaux@tunisair.com.tn / anissa.benzid@tunisair.com.tn
Agence de Montréal : 1440 Ste Catherine Ouest, suite 518, Montréal, Québec H3G 1R8
Téléphone : +1 (514) 819 0495 ou +1 (514) 282 0202 (ext. 200/201)
Siège Social : Boulevard Mohamed BOUAZIZI, 2035 Tunis Carthage, Tunisie.
Nouveauté 2026 : Finalisation de l'intégration du lien direct « Réclamation PMR » dans la rubrique Réclamations du site web pour simplifier la saisie de l'équipe de rétroaction.

1.3 Formats substituts

Le public peut demander le plan d'accessibilité (2026–2028) sur un autre support. Ce document est disponible via une demande sur l'adresse E-mail suivante :

- Adresse électronique : Callcenter.casspeciaux@tunisair.com.tn
- Agence Tunisair Montréal : 1440 Ste Catherine Ouest ; suite 518 ; Montréal Québec H3G 1R8 (*)
- Téléphone : + 1(514) 819 0495 - +1 (514) 282 0202 ex 200 ou 201

2. Gouvernance et consultations

2.1 Institutionnalisation de la Commission Accessibilité

Objectif 2026–2027 : Finaliser la création et officialiser le mandat de la **Commission Interne Dédiée à l'Accessibilité PMR**.

Rôle de la commission : Centraliser les sondages, assurer le suivi direct des réclamations restées sans suite, piloter l'audit du matériel technique et garantir la conformité avec l'OTC.

2.2 Consultations continues

Poursuite des sondages directs en face-à-face dans les escales (enregistrement, bord). Établissement d'un partenariat permanent de consultation avec des organismes spécialisés, tels que la *Fédération Tunisienne de Triathlon et ParaTriathlon (FTTri)*, pour tester les nouvelles procédures avant leur déploiement.

3. Plan d'action par domaine réglementaire (2026–2028)

3.1 Technologies de l'information et des communications (TIC)

Constat 2025 : Le plan d'accessibilité en ligne est peu connu ou non lu par les usagers.
Actions :
Améliorer la visibilité du plan sur la page d'accueil du site Tunisair.
Assurer la conformité du site web aux normes WCAG pour les lecteurs d'écran (handicaps visuels).

3.2 Les communications (autres que les TIC)

Constat 2025 : Barrières linguistiques relevées pour des passagers âgés ou malades ne maîtrisant ni le français ni l'anglais.
Actions :
Création de guides visuels simplifiés (pictogrammes) pour les étapes clés du voyage (enregistrement, sécurité, bord).
Sensibilisation du personnel au sol à l'utilisation d'outils de traduction instantanée ou à la communication alternative.

3.3 La conception et la prestation de programmes et de services (SAV et Ventes)

Constat 2025 : Insatisfaction marquée des clients et de la FTTri concernant le traitement du Service Après-Vente (réclamations PMR restées sans suite). Accueils parfois jugés insatisfaisants en structure.
Actions :
Création d'un **protocole d'urgence SAV** pour traiter les réclamations PMR sous un délai maximal de 72 heures.
Intégration d'un module obligatoire de formation sur « l'accueil inclusif et la bientraitance » pour le personnel des agences et de l'enregistrement.

3.4 Le transport et l'aménagement à bord (Services aériens)

Constat 2025 : Demandes fortes pour l'attribution de sièges adaptés (proximité des toilettes, couloir) et inconfort sur l'espace de certaines rangées.
Actions :

- **Politique de "Seating" adapté :** Automatisation du blocage des sièges côté couloir ou proches des commodités lors d'une réservation avec la mention "PMR" ou "Cas Spéciaux".
- Rédaction d'une procédure stricte pour l'arrimage sécurisé et la restitution prioritaire des chaises roulantes en soute afin d'éviter les réclamations liées aux dommages matériels.

3.5 L'environnement bâti et l'acquisition de biens/services

Actions :

- Collaboration accrue avec les autorités aéroportuaires (Handling et OACA) pour auditer l’accessibilité des comptoirs de Tunisair.
- Intégration de critères d’accessibilité obligatoires dans les cahiers des charges lors de l’achat de nouveaux matériels d'assistance (chaises de transfert, élévateurs).

4. Suivi et rapports d'étape

Conformément à la réglementation de l'OTC pour la catégorie 2, Tunisair publiera des rapports d'étape annuels mesurant l'état d'avancement des actions listées ci-dessus aux dates suivantes :

- **1er juin 2027 :** Premier rapport d'étape du plan d’accessibilité.
- **1er juin 2028 :** Deuxième rapport d'étape du plan d’accessibilité.