

# Plan d'Accessibilité & Processus de Rétroaction

**Tunisair**

**2023-2026**



## Contenu

### **I. Résumé.**

### **II. Renseignements généraux.**

II-1 Notre Mission

II-2 Nos Services

II-3 Notre Engagement

### **III. Consultations.**

### **IV. Rétroaction.**

### **V. Environnement bâti**

### **VI. Conception et prestation de programmes et de services ;**

### **VII. Communications, autres que les technologies de l'information et des communications ;**

### **VIII. Acquisitions de biens, de services et d'installations**

### **IX. Conclusion**

	<b>TUNISAIR</b>	<b>Rev No. 0.00</b>
		<b>12 Mars 2025</b>
<b>Plan d'Accessibilité &amp; Processus de Rétroaction (2023-2026)</b>		

## I. Résumé

L'objectif de **Tunisair** par son « Plan » d'accessibilité est d'améliorer l'accessibilité dans tous ses aspects ; pour la rendre pratique et facile à ses Clients & Employés; en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire), ou de l'âge et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de tous les passagers.

En référence au Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles sous le régime de la loi Canadienne; Tunisair définit par le biais de son plan accessibilité ; les règles minimales de prise en charge des personnes à mobilité réduite et des personnes handicapées et encourage ceux impliqués ; à fournir une meilleure qualité de service.

Le « Plan » est utilisé dans le but de se renseigner pour planifier un voyage et/ou s'informer sur tous le processus et services rendus par **Tunisair**. Il couvre toutes les étapes du voyage aérien : de la planification du voyage jusqu'à l'arrivée à l'aéroport de destination mais aussi les ressources disponibles à bord de l'avion et à l'intérieur des aéroports.

Tunisair est déterminée à supprimer graduellement toutes les catégories d'obstacle ; notamment ceux de nature physique ou architecturale, ou relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou ; qu'ils soient le résultat d'une politique ou d'une pratique.

A ce titre ; il est essentielle de mentionner qu'en vertu de la Loi Canadienne sur l'Accessibilité, entrée en vigueur le 13 décembre 2021 dans son Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles ; Tunisair avait mis l'accent sur la création de son plan d'accessibilité ; sa diffusion ; sa compréhension par ses employés ainsi que une mise en œuvre attentionnée portant sur les axes suivants :

- 1) Permettre à nos clients de se renseigner sur nos produits et services d'accessibilité et de nous informer sur leurs besoins plus facilement par différents canaux de communication.
- 2) Promouvoir l'accessibilité de/et par le site Web ([www.tunisair.com](http://www.tunisair.com))
- 3) Assurer les services d'assistance à la mobilité et à l'orientation dans les aéroports, aéronefs et Bâtiments.
- 4) Sensibiliser et former nos employés sur l'accessibilité ; les aider à fournir le meilleur service à nos clients en difficultés de sorte à éliminer cette interaction entre une déficience ou limitation fonctionnel et l'environnement social et physique connu sous le terme de « Handicap ».

## II. Renseignements généraux

### II-1 Notre Mission

Nous avons préparé notre « Plan » dans les conditions prévues par la Loi Canadienne qui nous serviront de lignes directrices dans sa mise œuvre et mises à jour à travers le processus de rétroaction.

#### **Culture Cie :**

L'écoute de nos clients et de nos employés au centre de nos préoccupations. Privilégier une culture de respect et de dignité à la population des minorités.

	<b>TUNISAIR</b>	<b>Rev No. 0.00</b>
	<b>Plan d'Accessibilité &amp; Processus de Rétroaction (2023-2026)</b>	

#### **Leadership :**

Nous intégrons au fur et à mesure ; l'accessibilité dans nos processus Macro Opérationnels et ceux commerciaux de prise de décision et de nos partenariats pour améliorer l'expérience de nos clients et employés.

#### **Formation :**

Nous assurerons des formations au CF ainsi que l'amélioration de nos supports de communication dans le but de prévoir et d'éliminer les obstacles pouvant surgir et ce ; pour répondre aux besoins de nos clients et employés

### **II-2 Nos services**

Depuis 2006 ; date de la parution au JORT du Décret 1467, fixant les normes techniques d'accessibilité facilitant le déplacement des personnes handicapés (moteurs et/ou sensoriels) à l'intérieur des bâtiments publics, des espaces, des équipements collectifs ; Tunisair avait pris régulièrement les dispositions nécessaires et essentielles afin d'atténuer au mieux les difficultés auxquelles la catégorie de cette clientèle pouvant faire face

Des opérations de sensibilisation seront programmées aussi bien en interne Cie qu'en externe afin de sensibiliser notre personnel dans les points de ventes ; les escales, à bord des avions à mettre tout en œuvre afin de s'aligner à la réglementation (Norme d'ici 2040 en la matière).

Toutes les informations sur les règles de transport et services rendus aux personnes en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire), ou de l'âge sont consultables sur le site web de Tunisair : [www.tunisair.com](http://www.tunisair.com) ainsi que sur **page officielle fb** , son **application Mobile**. → *Plan d'accessibilité de Tunisair*. Elles sont par ailleurs documentées dans un manuel accessible à nos prestataires de service aux aéroports : **GOM « Ground Ops Manuel »** afin de garantir son applicabilité conformément aux directives de Tunisair ainsi que la Réglementation.

Le Chef du **Département Cas Spéciaux**, **Madame Anissa BENZID** est chargée de recevoir la rétroaction au nom de Tunisair sous le contrôle de la **DRCC « Direction Relation Clientèle et Call Centre »** Toutes autres modifications sera publiée au préalable.

#### **Adresses Mail.**

[anissa.benzid@tunisair.com.tn](mailto:anissa.benzid@tunisair.com.tn)

[callcenter.casspeciaux@tunisair.com.tn](mailto:callcenter.casspeciaux@tunisair.com.tn)

Mme Anissa BENZID est la personne en charge de collecter et réagir aux demandes particulières reste le principal support d'inter réactions (réception des rétroactions. Des améliorations sont à envisager.

#### **Autre Support :**

#### **Téléphone :**

Tunis : **(+216) 31 370 252**

**(+216) 70 019 161** Numéro Platine : **81 10 77 77.**

Nos contacts à Montréal sont aussi disponibles pour collecte et transmission à Tunis en cas de difficultés \*:

**(+1 438 22 89 914)**

**+1 (514) 282 0202 ex 200 ou 201**

**+ 1(514) 819 0495**

	<h1>TUNISAIR</h1>	<b>Rev No. 0.00</b> <b>12 Mars 2025</b>
	<b>Plan d'Accessibilité &amp; Processus de Rétroaction (2023-2026)</b>	

**Adresse :**

Tunis Siège : Boulevard Mohamed BOUAZIZI. 2035 Tunis Carthage. Tunis. Tunisie.

Montréal : 1440 Ste Catherine Ouest ; suite 518 ; Montréal Québec H3G 1R8 (\*)

**II-3 Nos engagements**

Nous nous engageons à promouvoir l'inclusion des personnes ayant des habiletés diverses, qu'ils soient des clients, employés ou autres ; et à traiter toutes les personnes d'une manière qui leur permettent de préserver leur dignité et liberté.

Notre programme de formation sera adaptés aux exigences aussi bien celles IATA en la matière, que celles régies par l'ATPRR « **Accessible Transportation Planning and Reporting Regulations** »

Nous envisageons une collaboration avec les organisations nationales et/ou internationales du secteur du transport, celles promouvant l'accessibilité ayant relation directe avec le traitement des passagers, depuis l'introduction de leur demande de voyage jusqu' à sa consommation pour réduire les obstacles aux voyages en avion.

## III. Consultations

Préparer et publier conformément à la loi, telle est la politique Tunisair. Nous nous engageons à faire recours à consultations élargies (enquêtes). Nos programmes et services en trait à la reconnaissance du Handicap nous travaillerons à éliminer tous les obstacles et prévenir de nouveaux obstacles dans les domaines clés et ce par la participation de la population cible à travers des sondages d'opinions ; échantillonnage et/ou la rétroaction

Nos prochaines étapes seront axées sur élargissement de la consultation tout en instaurant des intervalles continus de consultations afin d'établir des domaines prioritaires et être en conformité à la LCA « **Loi Canadienne sur l'accessibilité** »

- Renforcer les partenaires (ONG-Associations -ministère...)
- Améliorer les canaux de rétroaction clients tout en sollicitant activement leurs commentaires expérience Client par instauration ex : formulaire
- Création d'1 comité (groupe de travail/commission) en interne regroupant un représentant de chaque Direction en interaction sol/naviguant afin de veiller à la l'amélioration du service rétroaction dans le but de garantir la satisfaction de nos Clients atteints d'un Handicap qu'elle qu'il soit.
- Nous publierons des rapports annuels conformes à la Loi Canadienne sur l'accessibilité qui feront le point ainsi que les progrès vers les objectifs en matière d'accessibilité.

Le Plan tient compte des domaines clés là où des obstacles auxquels fait face les personnes à Mobilité réduite que nous aurons recensés lors de la réservation ; l'enregistrement et/ou lors d'embarquer ou inversement. Une large opération d'évaluation est à entreprendre au sein du comité (groupe de travail) pour évaluation des mesures nécessaires pour éliminer ses obstacles :

- ✓ Mesures à court terme
- ✓ Mesures à long terme

Le point se fera sur les avancées enregistrées chaque année ; les résultats des mesures seront publiés, nos plans seront adaptés en fonction des nouveaux obstacles décelés ainsi que des leçons tirés des consultations.

	<b>TUNISAIR</b>	<b>Rev No. 0.00</b>
		<b>12 Mars 2025</b>
<b>Plan d'Accessibilité &amp; Processus de Rétroaction (2023-2026)</b>		

## IV. Rétroactions ;

Tunisair tient compte de l'accessibilité, elle a depuis longtemps inclus son assistance sur l'accessibilité sur son site web.

Des accusés de réceptions seront constamment transmis pour toutes consultations.

La rétroaction est permise d'une manière anonyme, ainsi Tunisair accusera réception de la rétroaction de la même manière qu'elle est reçue.

### Adresses Mail.

[anissa.benzid@tunisair.com.tn](mailto:anissa.benzid@tunisair.com.tn)

[callcenter.casspeciaux@tunisair.com.tn](mailto:callcenter.casspeciaux@tunisair.com.tn)

La publication de tout processus révisé, mis à jour fera objet de publications sur le site de Tunisair ; Et/ou Magazine d'information interne à la Compagnie, sa page fb etc.

Nous adoptons une approche axée sur amélioration continue pour suivre le rythme des innovations technologiques. Les annonces d'embarquement et les annonces passagers peuvent faire objet d'améliorations ciblées.

Continuer à améliorer le processus de réservation sur le site web. Des IFE à bord accessibles

Pour les moyens de communications autres que les technologies de l'information ; des possibilités d'établir une base de données de nos Clients pouvant déboucher sur des anticipations de moyens de communication (Exemple : courriers au préalable ; messageries vocal ... )

## V. Environnement bâti ;

L'environnement bâti étant varié tout au long du voyage du Client comme on l'a mentionné. Cet environnement comprends les immeubles et accès ; les bureaux, les terminaux des aéroports ; l'avion etc.

La sécurité et l'accessibilité des avions requièrent la contribution coordonnée de plusieurs parties prenantes et des fournisseurs de service.

## VI. Conception et prestation de programmes et de services ;

Des prestations et programmes de services feront objet d'amélioration et nouvelle conception afin de répondre au mieux à nos Clients et employés et lever ainsi l'obstacle décelé. A et effet :

- ✓ Des séances d'information à chaque étape pour les Clients ayant une déficience auditive et/ou visuelle.
- ✓ Importance de rendre les informations accessibles à chaque étape pour le personnel tout au long de son cursus professionnel

Des mesures seront étudiées et mis en place tel que

- les formations en matière d'accessibilité pour tous nos employés en contact avec la Clientèle ainsi que nos prestataires de service.
- Elaborer de procédures liées à l'accessibilité Client /Employés serait à l'étude

	<b>TUNISAIR</b>	<b>Rev No. 0.00</b>
		<b>12 Mars 2025</b>
<b>Plan d'Accessibilité &amp; Processus de Rétroaction (2023-2026)</b>		

## **VII. Communications, autres que les technologies de l'information et des communications ;**

Nous nous attacherons à travailler davantage à travers le comité afin de rendre le voyage dans ses différentes étapes plus accessible en toute sécurité ainsi que le transport des aides à la mobilité.

Une collaboration avec les autorités aéroportuaires en matière de mobilité et d'orientation soit assurée tout au long du parcours du Client dans l'aéroport. (Publication sur site web, annonces dans l'enceinte de l'aéroport, accompagnement efficace et dans délais ; parcours dédiés) entreront dans un cadre de plans à court et moyen terme.

## **VIII. Aquisitions de biens, de services et d'installations ;**

En tant que Tunisair est une Compagnie aérienne Public soumise à la procédure d'achat par appel d'offre et élaboration de cahier des charges nous nous efforcerons dorénavant d'inclure au niveau de nos cahiers des charges les pratiques en matière d'approvisionnement qui éliminent les obstacles à l'accessibilité dans ce domaine.

## **IX. Conclusion ;**

Tunisair est déterminé à éliminer les obstacles et apporter des améliorations continues à l'accessibilité dans le transport aérien et de l'emploi.

Nous nous engageons à continuer à améliorer le « Plan » à collaborer avec toutes les parties prenantes pour offrir une expérience de voyage plus accessible , ainsi que le bien-être et écoute de nos Clients , de nos Employés dans une dignité et respect absolu et ce en conformité à la loi Canadienne en la matière.