



RAPPORT D'ETAPE

DU PLAN D'ACCESSIBILITE

ANNEE 2025

RAPPORT D'ÉTAPE

1- RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1-1 Rétroaction et les Coordonnées

1-2 Précision sur la Rétroaction

1-3 Rapport d'Étape : Autre Support

2- CONSULTATIONS

3- DISPOSITIONS DES RÉGLEMENTS DE L'OTC EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

4- L'ENVIRONNEMENT BÂTI

5- TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

**6- LES COMMUNICATIONS AUTRES QUE LES TECHNOLOGIES DE
L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS**

7- L'ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS

8- LA CONCEPTION ET LA PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES

9- LE TRANSPORT

10- CONCLUSION

1- Renseignements généraux

Tunisair a publié en date de Février 2024 le Plan d'accessibilité et la procédure de rétroaction pour la période 2023–2026.

Dans un contexte de croissance et de contraintes relatives aux exigences Nationales et Internationales, Tunisair s'engage à offrir le confort et la fiabilité pour ses clients à Mobilité Réduite afin de soutenir et sécuriser ses passagers.

L'exigence de l'Office des transports du Canada (OTC) de mettre en place un plan d'accessibilité et de fournir un rapport d'étape s'inscrit pour Tunisair dans la continuité de ses plans d'actions qui visent à optimiser la satisfaction de ses passagers en situation de handicap, en particulier en facilitant l'accès à ses produits et services à savoir :

- Mise en place d'un service Cas spéciaux, destiné à tout passager à mobilité réduite.
- Opérations de sensibilisation au personnel de l'escale
- Projet de la mise en place de session de formation du personnel navigant et personnel au sol.
- Implication des entités en relation avec les passagers : Handling et Aéroport.

Ce document est notre premier rapport d'étape annuel.

1-1 Rétroaction et les Coordonnées :

Tunisair recueille, sur différents canaux, les commentaires concernant l'accessibilité des personnes handicapés.

Une équipe spécialisée de la compagnie au sein de la Direction Relations Clientèle a été organisée pour l'exécution et la réussite de notre Plan d'accessibilité.

Ci-après les coordonnées et renseignements relatifs à l'accessibilité à toute question liée à la clientèle cible.

Différents canaux :

- **Responsable –** Accessibilité clientèle : Mme Anissa Ben Zid
- **Adresse électronique** : Callcenter.casspeciaux@tunisair.com.tn
anissa.benzid@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
- **Siège Social Tunisair** : Boulevard Mohamed BOUAZIZI. 2035 Tunis Carthage.
Tunis. Tunisie.
- **Site Web TU** : **Formulaire en ligne** : Ajout d'un lien au niveau de la rubrique Réclamation « **Réclamation PMR** » (En cours).

1-2 Précisions sur la rétroaction

Nous avons collecté quelques rétroactions relatives aux difficultés rencontrées tout au long du voyage des passagers à mobilité réduite, par l'intermédiaire des canaux suivants :

- Via le Site de Tunisair portaient sur l'accessibilité clientèle :
 - * Réclamation liée à la chaise roulante
 - * Réclamation liée à la langue (âgé de 70 ans : ne parle pas le Français et Anglais)
 - * Réclamation liée à une maladie (Trisomique)
 - * Réclamation liée au bagage
 - * Réclamation lié à une réservation de siège

1-3 Rapport d'Etape : Autre Support

Le public peut demander le Rapport d'Etape 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- Consultations

Suite à la prise de contact avec des passagers à Mobilité réduite au niveau de l'enregistrement, escale, à l'embarquement, à bord et via le Site Tunisair, est de favoriser un dialogue approfondi et une meilleure compréhension de leurs expériences.

Tunisair prévoit d'afficher ce rapport d'étape, sur son Site Internet, à la disposition de nos clients à mobilité réduite.

En date du 21/05/2025 un sondage a été effectué au niveau de l'aéroport (service en charge des passagers à mobilités réduites).

Handicap	Questionnaire de satisfaction
Passager 1 (H) : * Moteur * Auditif * Visuel	- Visiteur : peur de voyager seul - Il n'est pas au courant du Plan d'accessibilité publié sur le Site de TU - <u>Peu satisfait</u> : Achat billet, Accueil au sein de la structure et enregistrement - <u>Satisfait</u> : locaux et service accessible - <u>Très satisfait</u> : Prise en charge PN, Aide humaine, espace entre les rangées avion, confort Siège et SAV. - Suggestion : nettoyage avion
Passager 2 (H) : * Moteur * Langage	- Visiteur - Il est au courant du Plan d'accessibilité publié sur le Site de TU mais aucune remarque. - <u>Peu satisfait</u> : Accueil au sein de la structure et Aide technique. - <u>Satisfait</u> : Achat billet, locaux et service accessible, Aide humaine, espace entre les rangées avion, confort Siège et SAV. - <u>Très satisfait</u> : Enregistrement et Prise en charge PN. - Suggestion : Néant.

Passager 3 (H) : * Moteur * Agé	- Visiteur : il a peur de voyager seul - Il est au courant du Plan d'accessibilité publié sur le Site de TU mais ne l'a pas lu. - <u>Peu satisfait</u> : Espace entre les rangées avion et SAV. - <u>Satisfait</u> : Accueil au sein de la structure, locaux et service accessible, Prise en charge PN, Aide humaine, Aide technique et confort Siège. - <u>Très satisfait</u> : Achat billet et Enregistrement. - Suggestion : Néant.
Passager 4 (F) : * Moteur	- Visiteur : ses appréhensions à bord - Il est au courant du Plan d'accessibilité publié sur le Site de TU. - <u>Peu satisfait</u> : Accueil au sein de la structure - <u>Satisfait</u> : Achat billet, Enregistrement locaux, service accessible, Prise en charge PN, Aide humaine, Aide technique, Espace entre les rangées avion, confort Siège et SAV. - Suggestion : Néant.

NB : (F) Femme – (H) Homme – (SAV) Service Après-Vente

Et en date du 21/05/2025 l'Association **Fédération Tunisienne de Triathlon et ParaTriathlon (FTTri)** a été approché :

En date du 12/07/25 la FTTri nous a remis le questionnaire de satisfaction client à Mobilité Réduite, renseigné comme suit :

- Satisfaction sur tous les points du questionnaire sauf le point « SAV TU ».
- Insatisfaction du "Service Après-Vente de Tunisair" : Réclamation déposée auprès du service concerné malheureusement restée sans suite à ce jour.
- Le Plan d'accessibilité publié au niveau du Site web de Tunisair : informé mais pas encore lu.
- Suggestion : Prendre en considération un seating adapté aux personnes à Mobilité réduite : Le siège à bord soit accessible à la toilette et/ou de préférence coté couloir afin de ne pas déranger les voyageurs à côté.

Les remarques décelées lors de ces sondages ont été remontées aux divers services concernées afin de prendre les actions correctives nécessaires.

Aussi et suite à la mise en place du Plan d'Accessibilité ainsi que l'obligation d'établir un plan d'étape annuellement, Tunisair a pris conscience de la nécessité de créer une commission ou un service dédié à l'accessibilité pour PMR responsable de centraliser toutes actions à savoir :

- Sondage
- Prise en considération des réclamations et doléances suite au sondage
- Vérification du matériel nécessaire pour les passagers à mobilités réduites.

Cette commission ou service est en cours de création.

3- Dispositions des Règlements de L'OTC en matière d'Accessibilité

Tunisair, en tant que transporteur aérien, est assujettie aux règlements Tunisien et Européen sur le transport aérien et doit se conformer aux réglementations des pays où les vols sont opérés.

Depuis 2006 ; date de la parution au JORT du Décret 1967, 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 de répondre au mieux aux attentes de ses clients et employés.

Tunisair se conforme à la réglementation canadienne applicable en matière d'accessibilité des passagers en situation de handicap, en visant à éliminer les obstacles au transport pour sa clientèle, notamment aux dispositions applicables du Règlement sur les Transport accessibles aux personnes handicapées DORS/2019-244.

Tunisair effectue une veille constante des évolutions des réglementations et met à jour sa politique et ses procédures pour garantir le respect de celle-ci en matière d'accessibilité, y compris celles énoncées par l'Office des transports du Canada (OTC).

4- L'Environnement Bâti

Nous avons réalisé des progrès afin d'éliminer les obstacles cernés dans notre plan sur l'accessibilité et nous nous engageons à garantir à tous nos passagers handicapés le confort adéquat.

Les actions en vues :

- Aménagement des accès au Siège Social
- Assurer la présence des accès dédiés et largement renseignés à l'aéroport
- Des réunions sont programmées avec les entités Aéroportuaires concernées.

Engagement	Mesures	Statut
Collaboration avec les autorités aéroportuaires pour étudier les possibilités qui permettent aux passagers handicapés le déplacement plus autonomes.	Amélioration des accès dédiés aux passagers handicapés	En cours
Collaboration avec le Handler afin de garantir le confort à tous nos passagers handicapés toute au long du parcours en toute sécurité.	Priorité et assistance adéquat	En cours
Collaboration avec les administrations du Siège et prévoir des réunions	Aménagement des accès au Siège Social	En cours

5- Technologies de l'information et de la Communication

Tunisair consciente que chaque passager passe par un parcours assez long dès qu'il entame son voyage : réservation, enregistrement, navigation dans l'aéroport embarquement ...etc. Tunisair s'engage à mettre en place des processus pour simplifier le parcours de nos passagers :

- Site Web,
- Tel,
- Courrier....

6- Communication, autre que les technologies de l'information et de la communication

L'équipe Relations Clientèle est sensibilisée aux problématiques des personnes en situation de handicap et travaille d'avantage afin de satisfaire nos chers passagers.

Nous sommes en cours d'améliorer les communications relatives au rôle du service concerné de Tunisair, afin de le définir d'une façon plus inclusive et plus efficiente envers nos clients à mobilité réduite.

7- Acquisition de bien, de services et d'installations

Tunisair est tributaire des gestionnaires d'aéroport en ce qui concerne les informations générales d'accessibilité et nous sommes en cours de collaborer avec les diverses entités afin de faciliter le parcours des passagers à mobilité réduite et améliorer leur parcours de voyage.

Aussi, 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, ainsi nous nous efforcerons à inclure au niveau de nos cahiers des charges les pratiques en matière d'approvisionnement adéquat afin d'améliorer nos services envers nos passagers à mobilité réduite.

8- La conception et la prestation de programmes et de service

Dans le cadre de ses appels d'offres en vue de l'achat ou déploiement de solutions technologiques ou physiques, Tunisair respecte les différentes normes concernant l'accessibilité des personnes à mobilités réduites.

Le responsable des processus relatifs au traitement des personnes en situation, pratique à l'ensemble des programmes.

Elle supervise avec les pôles clients de diverses entités, elle s'assure de la conformité mais également de la prise en compte des nouvelles exigences réglementaires, en collaboration avec les divers interlocuteurs internes.

Pour répondre aux attentes clients et aux demandes des associations de personnes à mobilité réduite, Tunisair a lancé un projet d'optimisation de l'usage des fauteuils roulants personnels, pouvant désormais être à disposition jusqu'au porte avion. (En cours d'étude et mise en place)

Tunisair est en train d'étudier la mise en place :

- D'un service dédié à l'accessibilité
- Etablir une réunion Trimestrielle avec tous les intervenants à savoir la Direction générale, la Direction du Personnel Navigant Technique et Commercial, service Handling et Aéroport, pour évaluer l'équipement et le service proposé et y apporter les solutions adéquates et améliorer nos service envers nos passagers à mobilité réduite.

9- Le Transport

Tunisair a assuré de nombreux services répondant à des cas de demandes d'assistance spéciale.

Tunisair a réussi à répondre aux besoins en fournissant les services attendus et ce, grâce à un dialogue ouvert avec les clients.

Tunisair s'engage à renforcer la mobilité de nos clients en leur permettant, dans le cas de clients ayant leur propre fauteuil manuel, de pouvoir le conserver jusqu'à la porte de l'avion au départ du vol et pouvoir le récupérer à l'arrivée, lors du débarquement, à la porte de l'avion.

10- Conclusion

Tunisair a mis en place un plan d'accessibilité pour éliminer les appréhensions relatives aux voyages pour les personnes à mobilité, réduire les obstacles et apporter les réponses pour les passagers à mobilités réduites, surtout par rapport au confort, sécurité et appréhension du passager et se conformer à l'exigence de L' OTC et ce en conformité à la loi Canadienne en la matière,

Tunisair a mis en place le plan d'accessibilité en 2024 en tant que premier pas, elle entend en 2025 poursuivre toute démarche relative au bien-être et écoute de nos Clients.