

Plan d'accessibilité de KLM

2026-2028

Sommaire

RÉSUMÉ	2
1. GÉNÉRALITÉS	3
1.1 NOTRE MISSION	3
1.2 NOTRE ENGAGEMENT	3
1.3 PROGRÈS RÉALISÉS À CE JOUR ET INITIATIVES CONTINUES RELATIVES À L'ACCESSIBILITÉ	3
1.4 ACCESSIBILITÉ DANS LE SYSTÈME DE TRANSPORT AÉRIEN	5
1.5 RETOURS D'EXPÉRIENCE ET CONTACTS	6
1.6 FORMAT ALTERNATIF	6
2. CONSULTATIONS.....	6
3. CONCEPTION ET MISE EN ŒUVRE DE PROGRAMMES ET DE SERVICES	7
4. TRANSPORT	8
5. ENVIRONNEMENT BÂTI.....	9
6. EMPLOI.....	10
7. TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC)	12
8. COMMUNICATION (AUTRE QUE LES TIC).....	13
9. ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS.....	15
10. CONCLUSION	16

Résumé

KLM s'engage à offrir une expérience de voyage sûre, digne et inclusive à tous ses clients, y compris les personnes handicapées. Ce Plan d'accessibilité décrit les mesures que KLM prendra au cours des trois prochaines années (de 2026 à 2029) pour identifier, retirer et prévenir les obstacles susceptibles d'affecter les clients, les employés et les partenaires.

Ce plan a été élaboré conformément aux exigences de la **Loi canadienne sur l'accessibilité** et du **Règlement sur l'accessibilité des transports pour les personnes handicapées**, qui visent à créer un Canada sans obstacles d'ici 2040 et à garantir l'accessibilité des transports pour tous les voyageurs.

Chez KLM, l'accessibilité est un élément essentiel pour offrir une expérience client de grande qualité. Notre objectif est de garantir que chaque voyageur puisse planifier, réserver et effectuer son voyage en toute confiance, en toute autonomie et en toute sérénité. Nous sommes conscients que les besoins en matière d'accessibilité varient considérablement et que, pour réaliser des progrès significatifs, il est indispensable de s'engager dans un processus d'apprentissage continu, de collaboration et de dialogue avec les personnes handicapées.

Ce plan d'accessibilité décrit notre approche en matière d'accessibilité dans les domaines clés de notre organisation et du parcours client, notamment :

- le service client et l'assistance
- les opérations aéroportuaires et au sol
- la cabine de l'avion et l'expérience à bord
- les produits et technologies numériques
- la communication et l'information
- l'emploi et la formation
- l'approvisionnement et les partenariats

Au cours des trois prochaines années, KLM se concentrera sur l'amélioration de l'accessibilité par le biais d'initiatives telles que l'optimisation de l'accessibilité numérique, le renforcement de la formation du personnel de première ligne, l'amélioration de la communication et de l'information destinées aux clients handicapés, ainsi que la recherche de solutions innovantes favorisant une expérience de voyage plus inclusive.

L'élaboration de ce plan s'appuie sur les contributions de plusieurs parties prenantes internes au sein de KLM, ainsi que sur les informations recueillies à partir des commentaires des clients et de l'expérience opérationnelle. L'accessibilité reste un parcours en constante évolution, et nous nous engageons à écouter les commentaires, à suivre les progrès et à améliorer continuellement nos services.

KLM publiera des rapports sur les progrès réalisés dans les années à venir afin de faire le point sur la mise en œuvre de ce plan et sur les mesures prises pour retirer les obstacles. KLM a également mis en place un processus dédié aux retours d'expérience pour permettre aux clients et aux employés de partager leurs expériences en matière d'accessibilité et leurs suggestions d'amélioration.

Grâce à ces initiatives, KLM entend contribuer à rendre le secteur aérien plus accessible et plus inclusif et à soutenir la vision du Canada d'un système de transport accessible à tous.

1. Généralités

1.1 Notre mission

KLM est la compagnie aérienne nationale des Pays-Bas et l'une des plus anciennes au monde à toujours opérer sous son nom d'origine. Depuis le hub de l'aéroport d'Amsterdam-Schiphol, KLM relie les Pays-Bas à des destinations partout en Europe et dans le monde entier. En tant que membre du groupe Air France–KLM, la compagnie aérienne dessert des millions de passagers chaque année et joue un rôle majeur dans la connectivité mondiale entre l'Europe, l'Amérique du Nord et d'autres régions.

La mission de KLM est de connecter les personnes, les cultures et les économies grâce à des voyages aériens sûrs, fiables et axés sur le client. KLM s'engage à fournir un haut niveau de service et à garantir à chaque passager un voyage digne, confortable et sûr.

L'accessibilité est un élément essentiel de cette mission. KLM reconnaît que les voyages aériens doivent être inclusifs et accessibles à tous les clients, y compris les personnes handicapées. Elle s'efforce donc de réduire les obstacles et d'améliorer continuellement l'expérience de voyage afin que tous les passagers puissent voyager en toute confiance et en toute autonomie.

KLM s'engage à favoriser l'inclusion de ses employés, clients et partenaires, quelles que soient leurs capacités, et à traiter chacun de manière à respecter sa dignité, son indépendance et ses besoins individuels.

Ce Plan d'accessibilité a été préparé conformément à la Loi canadienne sur l'accessibilité et tient compte de nos obligations en vertu de la législation canadienne sur l'accessibilité et les transports.

1.2 Notre engagement

L'accessibilité est un pilier important de l'engagement de KLM à offrir une expérience de voyage inclusive et axée sur le client.

Notre direction soutient l'amélioration continue de l'accessibilité dans toute l'organisation. Cet engagement se concentre sur trois domaines clés :

Culture

Nous visons à promouvoir une culture de respect, de sensibilisation et d'inclusion. En écoutant nos clients et nos employés et en tirant les leçons de leurs expériences, nous nous efforçons de mieux comprendre les besoins en matière d'accessibilité et de les intégrer à nos services.

Leadership

Les considérations relatives à l'accessibilité sont prises en compte dans nos processus de prise de décision, le développement de nos produits et nos partenariats à tous les niveaux de l'entreprise. Grâce à une collaboration avec des équipes internes, des partenaires du secteur et des experts en accessibilité, nous nous efforçons d'améliorer l'expérience de voyage de nos clients et de nos employés.

Formation

Nos employés reçoivent une formation et des conseils pour les aider à mieux assister les clients handicapés. Cela comprend des procédures opérationnelles, une formation de sensibilisation et des outils qui aident notre personnel de première ligne à offrir une assistance sûre et respectueuse.

1.3 Progrès réalisés à ce jour et initiatives continues relatives à l'accessibilité

KLM travaille depuis de nombreuses années pour améliorer l'accessibilité tout au long du parcours client et au sein de notre organisation. À travers nos engagements antérieurs en matière d'accessibilité, des

améliorations opérationnelles et la collaboration avec des partenaires et des parties prenantes, nous avons mis en œuvre plusieurs initiatives visant à réduire les obstacles rencontrés pour les clients handicapés.

Bon nombre de ces initiatives continuent d'évoluer à mesure que nous affinons nos services, améliorons nos processus opérationnels et développons de nouvelles solutions numériques et de service.

Voici quelques exemples d'initiatives qui ont été mises en œuvre ou qui sont en cours :

Services d'assistance tout au long du voyage

KLM propose des services d'assistance spécifiques aux passagers handicapés et à mobilité réduite. Ces services comprennent une assistance à l'aéroport, une aide à l'embarquement et au débarquement, ainsi qu'une coordination avec les prestataires de services de l'aéroport pour s'assurer que les clients reçoivent l'assistance dont ils ont besoin tout au long de leur voyage. Les demandes de services spéciaux (SSR) permettent aux clients d'informer la compagnie aérienne à l'avance de leurs besoins spécifiques afin que l'assistance appropriée puisse être organisée.

Améliorations apportées à la manutention et au transport des aides à la mobilité

KLM continue d'améliorer les procédures liées à la manutention et au transport en toute sécurité des fauteuils roulants et autres aides à la mobilité. Ces améliorations comprennent des consignes opérationnelles destinées au personnel de l'aéroport, une coordination avec les manutentionnaires, ainsi qu'une collaboration continue avec les partenaires aéroportuaires afin d'optimiser certains processus, tels que la mise à disposition des fauteuils roulants aux portes d'embarquement ou sur les passerelles, lorsque les infrastructures aéroportuaires le permettent.

Informations améliorées sur l'accessibilité pour les clients

KLM fournit des informations sur l'accessibilité sur son site internet afin d'aider ses clients à mieux comprendre les services proposés et à se préparer à leur voyage. Ces pages font l'objet d'une révision et d'une mise à jour régulières afin d'améliorer leur clarté, leur structure et l'accessibilité des informations fournies.

Améliorations en matière d'accessibilité numérique

KLM continue d'améliorer l'accessibilité de ses plateformes numériques, y compris son site internet et son application mobile. Ces efforts consistent notamment à améliorer la compatibilité avec les technologies d'assistance, à revoir la structure du contenu et à veiller à ce que les clients puissent accéder plus facilement aux informations et gérer leurs réservations numériquement.

KLM met également en place une fonctionnalité permettant aux clients d'enregistrer leurs préférences en matière d'accessibilité et de besoins d'assistance dans leurs profils de voyage personnels. Ainsi, certaines informations relatives à l'accessibilité pourront être enregistrées et réutilisées lors de futures réservations, ce qui simplifiera la procédure pour les clients ayant besoin d'assistance.

Documents et formulaires accessibles

KLM a pris des mesures pour améliorer l'accessibilité aux documents importants destinés à ses clients, y compris les formulaires médicaux et d'animaux d'assistance. Ces formulaires ont été repensés pour répondre aux normes d'accessibilité numérique afin que les clients utilisant des technologies d'assistance, telles que les lecteurs d'écran, puissent les remplir plus facilement.

Améliorations du parcours client basées sur les données

KLM continue d'approfondir sa compréhension de l'expérience de voyage des passagers en situation de handicap grâce à une meilleure analyse des données et aux retours des clients. Cela comprend le

développement d'outils de suivi du parcours client et de tableaux de bord qui aident à identifier les opportunités d'amélioration des services et de remédier aux obstacles potentiels.

Formation et sensibilisation du personnel

Des programmes de formation destinés aux employés de première ligne sont mis en place afin de les sensibiliser davantage aux besoins en matière d'accessibilité et de leur permettre de mieux les comprendre. Ces programmes aident les employés à fournir une assistance respectueuse, sûre et appropriée aux clients handicapés. Les supports de formation comprennent des scénarios pratiques et des conseils pour aider les employés à répondre aux différents besoins d'accessibilité.

Innovation et solutions d'accessibilité futures

KLM continue de rechercher des solutions innovantes susceptibles d'améliorer l'accessibilité. Ces initiatives visent notamment à explorer les outils numériques susceptibles d'aider les clients souffrant d'un handicap visuel ou auditif, tels que des fonctionnalités améliorées des applications mobiles, un meilleur accès à l'information tout au long du trajet et l'utilisation de technologies facilitant la mobilité autonome et la communication.

Collaboration avec les partenaires du secteur

Les améliorations de l'accessibilité dans l'aviation nécessitent souvent une collaboration entre les différents acteurs du secteur. KLM collabore avec les aéroports, ses partenaires d'assistance au sol, les constructeurs aéronautiques et les organisations aéronautiques internationales pour identifier les opportunités d'améliorer l'accessibilité et de réduire les obstacles aux voyages. Ces partenariats soutiennent le développement de solutions pratiques et sûres qui profitent aux passagers dans l'ensemble du secteur aérien mondial.

1.4 Accessibilité dans le système de transport aérien

Le transport aérien repose sur la collaboration de nombreuses parties prenantes, notamment les compagnies aériennes, les aéroports, les entreprises de manutention au sol, les organismes de sécurité, les constructeurs aéronautiques et les régulateurs. Chacun de ces participants joue un rôle essentiel pour offrir une expérience de voyage sûre et fiable.

En raison de cet écosystème complexe, l'amélioration de l'accessibilité nécessite souvent une coordination et une collaboration entre plusieurs organisations. Les compagnies aériennes telles que KLM sont responsables de nombreux aspects du voyage des passagers, mais certains éléments, tels que l'infrastructure aéroportuaire, les procédures de sécurité et la conception des avions, peuvent faire intervenir d'autres partenaires et relever de cadres réglementaires spécifiques.

Les améliorations en matière d'accessibilité peuvent donc dépendre de la faisabilité opérationnelle, des exigences de sécurité, du développement technologique et de la collaboration à l'échelle du secteur. Par exemple, la conception, la certification et la fabrication d'avions impliquent de longs cycles de développement et une coordination entre les fabricants, les régulateurs et les compagnies aériennes.

Dans le même temps, nos employés évoluent au sein de ce système complexe tout en assumant un large éventail de responsabilités opérationnelles, techniques et de service à la clientèle. Nous restons déterminés à travailler avec nos partenaires et parties prenantes afin de trouver des solutions concrètes qui améliorent l'accessibilité tout en respectant les normes les plus strictes en matière de sécurité et de fiabilité opérationnelle.

1.5 Retours d'expérience et contacts

KLM vous invite à lui faire part de vos commentaires sur tout ce qui touche à l'accessibilité. Le responsable des relations client est l'interlocuteur dédié qui reçoit les retours d'expérience sur l'accessibilité au nom de KLM. Il informe et implique d'autres départements si cela est nécessaire selon le contenu des commentaires.

Poste	Responsable des affaires juridiques et réglementaires
E-mail	mail.accessibilite.accessibility.ca@airfrance.fr
Téléphone	1 833 665 7030/Numéro vert au Canada
Adresse	Air France KLM Montreal Succ. B C.P. 34 Montréal, Québec H3B 3J5

1.6 Format alternatif

Ce plan est également disponible dans d'autres formats : imprimés, en gros caractères, en braille, en format audio et en format électronique. Les demandes pour l'un de ces formats alternatifs, ou la soumission de commentaires, peuvent être faites au moyen des coordonnées ci-dessus ou par l'intermédiaire de l'un des canaux de réseaux sociaux de la Société, tel que défini par le Règlement sur l'établissement des plans et des rapports sur le transport accessible. Les demandes peuvent être faites dans un délai de 45 jours après réception de la demande pour le braille ou l'audio et dans un délai de 15 jours après réception de la demande pour tous les autres formats.

2. Consultations

KLM reconnaît l'importance de s'engager auprès des personnes handicapées et d'intégrer l'expérience vécue dans le développement d'initiatives et de politiques d'accessibilité.

Le développement de ce plan d'accessibilité comprenait la collaboration entre plusieurs services au sein de KLM et la consultation des parties prenantes internes responsables de l'expérience client, des opérations aéroportuaires, des produits numériques, des services à bord, de l'accessibilité, de l'innovation, des communications et du soutien aux employés.

Outre son expérience opérationnelle et les commentaires des clients recueillis par le biais des canaux de communication existants, KLM a pris en compte les informations recueillies lors d'échanges avec des clients handicapés, des partenaires aéroportuaires, ainsi que lors de discussions sur l'accessibilité et d'analyses de cas clients liés à l'accessibilité.

KLM continuera de renforcer son engagement auprès des personnes handicapées et des parties prenantes en matière d'accessibilité au cours des prochaines années pour mieux saisir les obstacles, identifier les opportunités d'amélioration et évaluer l'efficacité des initiatives d'accessibilité.

L'entreprise reconnaît également l'importance du dialogue continu avec les gestionnaires d'aéroports, les organisations industrielles, les experts en accessibilité et d'autres partenaires du secteur des transports pour améliorer l'accessibilité de l'ensemble de l'écosystème du transport aérien.

Les initiatives futures pourraient inclure de nouvelles occasions pour les clients de donner leur avis, des enquêtes axées sur l'accessibilité, des ateliers et la participation à des événements de sensibilisation à l'accessibilité.

3. Conception et mise en œuvre de programmes et de services

KLM s'engage à concevoir et à fournir des programmes et services inclusifs, accessibles et réactifs aux divers besoins des clients handicapés. L'accessibilité est de plus en plus intégrée au développement des parcours clients, des procédures opérationnelles, des produits numériques et des processus de service à la clientèle, afin de permettre à tous les clients de voyager avec plus d'indépendance, de confiance, de dignité et de tranquillité d'esprit.

Au cours des années à venir, KLM continuera à renforcer l'accessibilité tout au long du parcours client en optimisant la manière dont les clients peuvent demander de l'aide, accéder aux informations, faire part de leurs besoins et recevoir de l'aide avant, pendant et après leur voyage. Cela comprend des améliorations continues apportées au processus de réservation en ligne, permettant aux clients d'indiquer plus facilement leurs demandes et préférences liées à l'accessibilité au préalable.

KLM développe en outre des fonctionnalités de profil client liées à l'accessibilité qui permettent aux clients de sauvegarder et réutiliser en toute sécurité les préférences d'assistance et les informations d'accessibilité pour leurs futurs voyages, conformément à la législation applicable en matière de confidentialité et de protection des données.

KLM continue d'améliorer les outils de communication et de préparation axés sur l'accessibilité qui aident les clients à mieux comprendre les services disponibles et à se préparer au voyage. Ces améliorations visent à rendre les informations plus claires et plus accessibles tout au long du parcours client.

KLM reconnaît également le rôle important des employés de première ligne dans la prestation de services accessibles. La compagnie aérienne continue donc de renforcer les directives destinées à ses employés, les actions de sensibilisation et les outils de soutien opérationnel afin d'aider le personnel à répondre de manière appropriée et respectueuse aux différents besoins d'accessibilité tout en garantissant la sécurité et la fiabilité de ses opérations.

Afin de favoriser l'amélioration continue, KLM s'engage à recueillir les commentaires des clients, à analyser les expériences opérationnelles et à identifier les opportunités de réduire les obstacles et d'améliorer l'accessibilité tout au long du parcours client.

KLM continue également à rechercher des solutions innovantes et des améliorations futures de ses services qui pourraient permettre aux clients handicapés de voyager de manière plus autonome et plus fluide.

Obstacles et défis actuels

KLM reconnaît que les clients handicapés peuvent encore se heurter à des obstacles lorsqu'ils ont recours aux services des compagnies aériennes, en particulier lorsqu'ils demandent de l'aide, cherchent à comprendre les services proposés, gèrent leurs préférences en matière d'accessibilité ou préparent leur voyage. Les processus liés à l'accessibilité peuvent ne pas toujours être entièrement intégrés à tous les points de contact, systèmes et environnements opérationnels des clients.

Les clients peuvent également rencontrer des difficultés liées à une communication incohérente, au partage répétitif des besoins en matière d'accessibilité, à la personnalisation limitée des services ou à des difficultés à comprendre quel soutien est disponible tout au long du parcours.

En outre, étant donné que le transport aérien implique plusieurs parties prenantes, notamment les aéroports, les partenaires de manutention et les systèmes opérationnels, garantir une expérience accessible fluide et cohérente tout au long du parcours client reste complexe et nécessite une coordination et une amélioration continues.

Mesures de la feuille de route 2026-2029

Au cours des trois prochaines années, KLM continuera d'améliorer l'accessibilité de ses programmes et services clients en améliorant le processus de réservation en ligne et en permettant aux clients de signaler plus facilement les besoins en matière d'accessibilité pendant le processus de réservation.

La compagnie aérienne continuera à développer des fonctionnalités dans le profil client liées à l'accessibilité qui permettent aux clients de sauvegarder et de réutiliser en toute sécurité leurs préférences en matière d'assistance ainsi que leurs informations d'accessibilité pour leurs prochains voyages.

KLM continuera d'améliorer la communication avant le départ et l'accompagnement des clients concernant les services d'accessibilité, la préparation des voyages, les processus aéroportuaires et les procédures d'assistance.

Des efforts supplémentaires seront consacrés au renforcement de la coordination opérationnelle tout au long du parcours client, l'amélioration de la collecte des commentaires des clients concernant les services d'accessibilité et l'exploration de concepts de service innovants visant à offrir aux clients en situation de handicap des expériences de voyage plus autonomes et plus fluides.

4. Transport

KLM reconnaît que l'accessibilité des transports est essentielle pour garantir que les personnes en situation de handicap puissent voyager en toute sécurité, dans le confort et dans la dignité tout au long de leur voyage en avion. La compagnie aérienne s'engage à améliorer l'accessibilité de ses services de transport et de ses processus opérationnels afin de réduire les obstacles et de favoriser une expérience de voyage plus inclusive.

KLM fournit des services d'assistance aux passagers handicapés et à mobilité réduite tout au long de leur voyage, notamment une assistance à l'aéroport, une aide à l'embarquement et au débarquement, une assistance pendant la correspondance et le transport d'aides à la mobilité et de dispositifs d'assistance. Les clients peuvent communiquer leurs besoins en matière d'accessibilité à l'avance par le biais de demandes d'assistance dédiées, permettant à KLM et à ses partenaires opérationnels de coordonner l'assistance appropriée pendant le voyage.

KLM continue de renforcer ses procédures relatives au transport et à la manutention des fauteuils roulants et des aides à la mobilité, en mettant l'accent sur l'amélioration de la coordination opérationnelle, la réduction du risque de dommages ou de retard, et l'amélioration de la communication concernant la livraison des équipements de mobilité. La compagnie aérienne collabore également avec les gestionnaires de l'aéroport et les partenaires de manutention au sol pour améliorer les processus de livraison des fauteuils roulants aux portes d'embarquement ou sur les passerelles lorsque cela est opérationnellement possible.

KLM continue d'évaluer les opportunités d'améliorer les procédures d'accessibilité à bord, les aménagements et les processus de support clients, tout en suivant de près l'évolution de la réglementation en matière d'accessibilité et des exigences opérationnelles dans le secteur aérien.

L'accessibilité dans le transport aérien nécessitant une étroite collaboration au sein de l'ensemble du secteur aérien, KLM travaille en collaboration avec les aéroports, ses partenaires de manutention au sol, les organisations professionnelles et les autorités de régulation afin de promouvoir des solutions d'accessibilité pratiques, sûres et inclusives. Grâce à des améliorations opérationnelles, à la formation et à la collaboration, KLM vise à optimiser progressivement ses services de transport accessibles et à renforcer l'indépendance et la confiance des clients handicapés tout au long de leur voyage.

Obstacles et défis actuels

KLM reconnaît que l'accessibilité des transports aériens reste un sujet complexe en raison de l'implication de multiples parties prenantes, des interdépendances opérationnelles, des limites des infrastructures aéroportuaires, des contraintes liées à la conception des avions et des exigences réglementaires internationales.

Les clients handicapés peuvent toujours rencontrer des obstacles liés à la manutention des aides à la mobilité, aux processus de correspondance, aux procédures d'embarquement et de débarquement, à l'accessibilité des infrastructures aéroportuaires ou à la communication concernant les services d'assistance.

Certaines améliorations en matière d'accessibilité dépendent également de l'évolution plus générale du secteur, notamment des adaptations des infrastructures aéroportuaires, des exigences de certification des avions, des capacités technologiques et de la coordination entre les compagnies aériennes, les aéroports et les prestataires de services.

Mesures de la feuille de route 2026-2029

KLM continuera de renforcer les procédures opérationnelles liées au transport et à la manutention sûrs des fauteuils roulants et des aides à la mobilité, en mettant l'accent sur l'amélioration de la coordination, de la communication et de la fiabilité opérationnelle. La compagnie aérienne continuera également d'évaluer les opportunités d'améliorer les processus de livraison des fauteuils roulants aux portes d'embarquement ou aux passerelles lorsque cela est possible du point de vue des opérations et infrastructures, tout en améliorant les processus numériques et opérationnels liés aux demandes d'assistance, y compris les améliorations apportées aux outils de gestion des demandes de service spécial (SSR) et de support clients.

KLM continuera à collaborer avec les aéroports, les manutentionnaires, les régulateurs et les parties prenantes du secteur pour identifier des opportunités d'améliorer l'accessibilité dans l'ensemble du système de transport. Parmi les autres mesures à prendre, citons la formation continue des employés aux services d'assistance, l'évaluation des aménagements et des procédures d'accessibilité à bord, et la participation à des initiatives du secteur axées sur l'amélioration des normes d'accessibilité et des pratiques opérationnelles.

5. Environnement bâti

KLM reconnaît qu'un environnement de constructions accessibles joue un rôle important dans la promotion d'une expérience de voyage sûre, confortable et inclusive pour les clients à mobilité réduite. Bien que de nombreux aspects de l'infrastructure aéroportuaire soient gérés par les autorités aéroportuaires et les exploitants de terminaux, KLM travaille en étroite collaboration avec les aéroports et les partenaires opérationnels pour soutenir l'amélioration de l'accessibilité tout au long du parcours client dans les environnements aéroportuaires et les salons.

Les considérations relatives à l'accessibilité sont de plus en plus prises en compte dans les espaces destinés aux clients et les environnements de service, l'accent étant mis sur la clarté de la signalisation, l'information aux clients, la disponibilité des sièges, l'accessibilité des points de service et l'expérience globale du client dans les espaces opérationnels utilisés par les passagers KLM. Les salons et les espaces d'accueil de KLM continuent de mettre en place des améliorations en matière d'accessibilité, telles qu'une signalétique plus claire, des informations sur l'accessibilité et des espaces adaptés aux personnes ayant des besoins sensoriels particuliers, lorsque cela est possible sur le plan opérationnel.

KLM reconnaît également l'importance de la sensibilisation des employés et de l'instauration de services d'accompagnement au sein de l'environnement physique. Grâce à la formation du personnel, aux initiatives de sensibilisation et à la collaboration avec les opérateurs aéroportuaires et les partenaires

externes, la compagnie aérienne continue de contribuer à des améliorations globales de l'accessibilité, notamment par la mise en place d'installations adaptées aux personnes ayant des troubles sensoriels, d'espaces d'attente accessibles et d'autres initiatives destinées à aider les clients souffrant de handicaps physiques, sensoriels, cognitifs ou invisibles. KLM s'engage à réduire les obstacles et à améliorer l'accessibilité dans les environnements en contact direct avec les clients.

Obstacles et défis actuels

KLM reconnaît que les clients et les employés handicapés peuvent rencontrer des obstacles dans les aéroports, les salons et les bureaux, y compris des difficultés liées à l'orientation, à la surstimulation sensorielle, à l'accessibilité des installations, aux espaces de repos, à la signalétique, aux espaces d'attente et à l'accès aux espaces calmes ou à faible stimulation.

Certains environnements aéroportuaires et de bureau peuvent également présenter des contraintes pour les clients ou les employés souffrant de handicaps moteurs, sensoriels, cognitifs, neurodivergents ou invisibles.

Étant donné que de nombreux aspects de l'environnement physique sont gérés par des aéroports, des propriétaires ou des opérateurs tiers, les améliorations nécessitent souvent une collaboration et un alignement entre plusieurs parties prenantes.

Mesures de la feuille de route 2026-2029

KLM continuera de collaborer avec les opérateurs et partenaires aéroportuaires pour soutenir les améliorations relatives à l'accessibilité dans les aéroports et les salons. Les initiatives planifiées et continues comprennent la prise en compte continue d'une signalétique plus claire, d'informations sur l'accessibilité, d'espaces adaptés aux personnes ayant des besoins sensoriels particuliers, d'espaces calmes et d'approches de support clients pour les passagers ayant des handicaps cachés et des besoins neurodivergents.

La compagnie aérienne continuera également à soutenir la sensibilisation et la formation à l'accessibilité pour les employés de première ligne travaillant dans des environnements en contact direct avec la clientèle, tout en évaluant les opportunités d'améliorer l'accessibilité des locaux de travail, des salles de réunion, des espaces de repos et des environnements de travail à faible stimulation en collaboration avec les services et partenaires concernés.

6. Emploi

KLM s'engage à promouvoir un environnement de travail inclusif, respectueux et encourageant dans lequel les employés, quelles que soient leurs capacités, sont valorisés et encouragés à apporter pleinement leur contribution à l'entreprise. L'accessibilité, la diversité et l'inclusion sont de plus en plus intégrées dans les initiatives de transformation du personnel et de diversité et d'inclusion de KLM, en mettant continuellement l'accent sur le bien-être, l'engagement, le recrutement, le leadership et la culture du lieu de travail des employés. Les ateliers internes et les consultations des employés ont souligné l'importance de créer un environnement dans lequel les employés présentant un handicap visible et invisible se sentent soutenus, respectés, en sécurité et capables de donner le meilleur d'eux-mêmes.

KLM reconnaît que des obstacles peuvent exister au niveau de la culture du lieu de travail, de la communication, des processus de recrutement, de l'accessibilité numérique et de la sensibilisation des employés. Les employés ont identifié des défis liés à la neurodiversité, à la surstimulation sensorielle, aux installations inaccessibles, aux structures de soutien peu claires, à la sensibilisation limitée aux handicaps cachés et aux préoccupations concernant la stigmatisation ou la divulgation sur le lieu de travail. Pour surmonter ces obstacles, KLM continue de renforcer sa feuille de route en matière

d'inclusion grâce à des initiatives axées sur l'éducation, le recrutement, le leadership, l'accessibilité au lieu de travail et la culture.

Les initiatives planifiées et continues comprennent des sessions de sensibilisation à l'accessibilité et au handicap, des ateliers sur la neurodiversité, une formation au code de conduite et au leadership inclusif, des parcours d'apprentissage pour les responsables, des conseils d'intégration et du contenu éducatif sur l'accessibilité au travail et les aménagements raisonnables. Depuis avril 2026, KLM diffuse également des mises à jour récurrentes sur l'accessibilité et le bien-être, provenant d'organisations partenaires, pour soutenir la sensibilisation des employés et partager les ressources, les initiatives et les bonnes pratiques en matière d'accessibilité.

KLM continue aussi d'étudier les possibilités de renforcer ses pratiques en matière de recrutement inclusif et de développement de carrière, notamment en améliorant l'accessibilité au sein des processus de recrutement, en sensibilisant davantage les responsables du recrutement aux aménagements raisonnables et à la neurodiversité, en explorant d'autres méthodes d'entretien et d'évaluation, et en veillant à ce que les offres d'emploi et les supports de communication reflètent de plus en plus l'engagement de l'entreprise en faveur de l'accessibilité, de l'égalité des chances et de l'inclusion. La compagnie aérienne explore en outre la possibilité d'une portée plus large par le biais de divers canaux de recrutement et initiatives soutenant les candidats en situation de handicap.

Dans le cadre de sa feuille de route d'inclusion, KLM soutient la mise en place de groupes de ressources pour les employés (ERG), y compris des groupes axés sur l'accessibilité et les employés handicapés. Ces groupes dirigés par les employés aident à la sensibilisation, au réseautage, à la promotion, à la collaboration et à l'engagement des employés tout en contribuant aux initiatives liées à l'accessibilité et aux améliorations du lieu de travail.

KLM vise en outre à renforcer l'accessibilité du travail et le bien-être des employés grâce à une évaluation continue des environnements de bureau, des outils numériques, des installations, des salles de réunion, des espaces de travail à faible stimulation, des dispositions de travail flexibles lorsque cela est opérationnellement possible et des processus internes de soutien aux employés. Grâce à ces efforts, KLM s'engage à améliorer sans cesse l'accessibilité et à promouvoir une culture d'entreprise inclusive dans laquelle les employés, quelles que soient leurs capacités, peuvent s'épanouir pleinement et progresser sur le plan professionnel.

Obstacles et défis actuels

KLM reconnaît que les employés souffrant de handicaps visibles et invisibles peuvent encore rencontrer des obstacles liés à l'accessibilité au travail, aux processus de recrutement, aux styles de communication, à la stimulation sensorielle excessive, à la culture du travail, aux installations inaccessibles, à la discrimination, à la sensibilisation limitée à la neurodiversité et aux handicaps cachés, et à l'incertitude concernant le soutien ou les aménagements disponibles.

Les consultations internes des employés ont également mis en évidence des préoccupations liées à la sécurité psychologique, au leadership inclusif, à l'accessibilité des environnements de bureau, à l'accessibilité numérique et aux méthodes de travail flexibles.

La compagnie aérienne reconnaît également que la création d'une culture d'entreprise entièrement inclusive nécessite une sensibilisation continue, un engagement de la direction, une éducation et des améliorations structurelles tout au long du parcours de l'employé.

Mesures de la feuille de route 2026-2029

Dans le cadre des initiatives plus larges de KLM en matière de diversité et d'inclusion et de transformation du personnel, KLM continuera à élaborer des plans d'action axés sur l'éducation, le recrutement et la culture inclusive sur le lieu de travail. La compagnie aérienne va encore développer ses

formations sur l'accessibilité et la neurodiversité, ses conseils en matière de leadership inclusif, son accompagnement à l'intégration, ses initiatives visant à renforcer l'engagement des employés, ainsi que ses campagnes de sensibilisation destinées à renforcer l'empathie, la communication respectueuse et la prise de conscience des questions d'accessibilité à tous les niveaux de l'organisation.

KLM continuera également à évaluer les opportunités d'améliorer le recrutement et l'accessibilité du lieu de travail pour les employés et les candidats en situation de handicap. Cela comprend la sensibilisation accrue des responsables du recrutement, le renforcement de la communication de recrutement inclusive, l'examen d'autres méthodes d'entretien et d'évaluation, l'amélioration de l'accessibilité des installations et des outils numériques, l'évaluation des espaces de travail à faible stimulation et l'amélioration des informations et ressources de soutien aux employés.

En outre, KLM introduira un canal de communication canadien dédié à l'accessibilité pour les employés avant la fin de l'année 2026 afin de favoriser la sensibilisation, l'accompagnement et le partage d'informations relatives à l'accessibilité au sein de l'organisation. Grâce à ces initiatives, KLM vise à favoriser la création d'un environnement plus ouvert, plus favorable et plus sûr sur le plan psychologique pour ses employés en situation de handicap et ses collègues présentant une neurodiversité.

7. Technologies de l'information et de la communication (TIC)

KLM reconnaît que les technologies numériques et les systèmes d'information jouent un rôle essentiel pour permettre aux clients d'accéder indépendamment aux services, d'obtenir des informations, de communiquer leurs besoins et de gérer leurs voyages. Les canaux numériques devenant de plus en plus le principal moyen d'interaction entre les clients et les compagnies aériennes, KLM s'engage à améliorer en permanence l'accessibilité, la convivialité et l'inclusivité de ses produits et services numériques pour les personnes handicapées. Les considérations d'accessibilité sont de plus en plus intégrées au développement, à la conception et à la maintenance des sites internet, des applications mobiles, des systèmes en contact direct avec la clientèle et des outils de communication numérique de KLM, conformément aux normes d'accessibilité reconnues au niveau international, y compris les directives d'accessibilité du contenu internet (WCAG).

KLM continue d'améliorer la structure, la navigation, la lisibilité, la convivialité et l'accessibilité visuelle de ses plateformes numériques pour les clients utilisant des technologies d'assistance telles que des lecteurs d'écran, la navigation clavier, des outils de navigation vocale et des logiciels de grossissement. Les efforts actuellement déployés visent également à améliorer la conception interactive, l'accessibilité des contenus dynamiques et des formulaires numériques, ainsi qu'à intégrer les principes d'accessibilité dès la conception dans les systèmes de conception partagés, les méthodologies de test, les normes de développement et les processus de mise en production. Les tests d'accessibilité automatisés et la surveillance continue ne cessent de soutenir les améliorations à long terme de l'accessibilité numérique.

Au cours des années à venir, KLM continuera d'améliorer le flux de réservation en ligne, les fonctionnalités des comptes clients et les processus de demande d'assistance numérique afin de mieux soutenir les clients handicapés tout au long de leur voyage. Cela comprend l'amélioration de la capacité des clients à communiquer numériquement les demandes liées à l'accessibilité et le développement de fonctionnalités sur le profil client qui permettent de sauvegarder et de réutiliser en toute sécurité les besoins en accessibilité et les préférences d'assistance pour les futurs voyages, conformément à la législation applicable en matière de confidentialité. Ces développements visent à simplifier la préparation des voyages, à réduire les demandes répétitives et à offrir une expérience client plus fluide et personnalisée.

KLM explore également des solutions numériques innovantes et des concepts futurs susceptibles d'améliorer encore l'accessibilité et l'autonomie des voyageurs, y compris des conseils numériques améliorés et une assistance personnalisée en matière d'accessibilité dans l'application KLM mobile. La

compagnie aérienne continue également d'évaluer les fonctionnalités d'accessibilité au sein des expériences numériques à bord et des systèmes de divertissement en vol, notamment en améliorant leur ergonomie et leur lisibilité. KLM reconnaît que l'accessibilité numérique est un processus continu nécessitant des tests, un apprentissage, une innovation et un dialogue permanents avec les clients et les parties prenantes concernées par l'accessibilité, et reste déterminé à améliorer continuellement l'accessibilité et la convivialité de ses produits et technologies numériques.

Obstacles et défis actuels

KLM reconnaît que les clients handicapés peuvent encore rencontrer des obstacles lorsqu'ils interagissent avec des sites internet, des applications mobiles, des formulaires numériques, des processus de réservation, des technologies d'assistance et des systèmes de communication avec les clients.

Les défis peuvent inclure des limitations de compatibilité avec les lecteurs d'écran et les technologies d'assistance, l'accessibilité du contenu dynamique, des expériences utilisateur incohérentes sur les produits numériques ou des difficultés à accéder de manière indépendante aux informations et services.

La compagnie aérienne reconnaît également que le maintien de l'accessibilité numérique dans des systèmes complexes et en constante évolution nécessite des mesures correctives, des tests, une gouvernance et l'intégration des questions d'accessibilité dans les processus de conception et de développement.

Mesures de la feuille de route 2026-2029

KLM continuera d'améliorer l'accessibilité de ses plateformes numériques conformément aux normes d'accessibilité reconnues, y compris la correction des problèmes d'accessibilité identifiés, l'amélioration de la structure et de la navigation Cdu site internet, et l'amélioration de la compatibilité avec les technologies d'assistance. La compagnie aérienne renforcera encore son approche de l'accessibilité dès la conception en intégrant des considérations d'accessibilité dans des systèmes de conception partagés, des composants réutilisables, des normes de développement, des processus de test et des cycles de publication, soutenus par des tests d'accessibilité automatisés étendus et une surveillance continue.

KLM continuera également à améliorer les fonctionnalités numériques destinées aux clients concernant les demandes d'accessibilité, les profils de voyage et la communication avec les clients. Parmi les initiatives d'innovation supplémentaires en cours d'exploration, citons les fonctionnalités d'application mobile qui prennent en charge les passagers malvoyants, des conseils de voyage numériques améliorés, des outils de communication améliorés en matière d'accessibilité et des fonctionnalités numériques d'accessibilité à bord.

8. Communication (autre que les TIC)

KLM s'engage à fournir une communication claire, inclusive, accessible et respectueuse pour tous les clients, y compris les personnes handicapées. La compagnie aérienne reconnaît qu'une communication accessible est essentielle pour permettre aux clients de comprendre les informations, de se préparer au voyage, de prendre des décisions éclairées et d'effectuer leur voyage en toute confiance et en toute autonomie. Les questions d'accessibilité sont de plus en plus prises en compte dans la communication avec les clients, et ce via un large éventail de canaux et de points de contact tout au long du parcours client.

KLM continue d'améliorer les informations relatives à l'accessibilité concernant les services d'assistance, la préparation des voyages, les procédures opérationnelles, les aides à la mobilité, les animaux d'assistance, les exigences médicales et les droits des clients, en mettant particulièrement l'accent sur la fourniture de conseils plus conviviaux et d'informations pratiques avant le voyage. La compagnie

aérienne continue également d'évaluer les opportunités de personnalisation et de contextualisation de la communication afin de mieux soutenir les clients ayant différents handicaps et besoins en matière d'accessibilité.

En outre, KLM continue d'améliorer l'accessibilité et la convivialité des documents et formulaires destinés aux clients, y compris les documents médicaux et relatifs aux animaux d'assistance, en simplifiant le langage, en redéfinissant les formulaires et les processus et en réduisant la complexité inutile lorsque cela est possible. La compagnie aérienne reconnaît également que la communication accessible s'étend au-delà des informations écrites et continue donc à soutenir les employés de première ligne par le biais d'initiatives de formation, de conseils opérationnels et de sensibilisation qui favorisent une communication respectueuse, patiente et accessible avec les clients souffrant de handicaps visuels, auditifs, cognitifs, liés à la parole, liés à la neurodiversité ou invisibles.

KLM continue également d'explorer de nouvelles opportunités d'améliorer l'accessibilité dans les environnements de communication à bord et à l'aéroport, y compris des formats d'information plus accessibles, des solutions de communication audio et visuelle améliorées, et des innovations soutenant les clients souffrant de handicaps sensoriels ou liés à la communication. KLM reconnaît que les besoins de communication varient d'un individu à l'autre et reste déterminée à améliorer continuellement la communication accessible grâce à une évaluation, un retour et une adaptation continus.

Obstacles et défis actuels

KLM est consciente que les clients handicapés peuvent rencontrer des difficultés pour accéder à l'information, la comprendre ou la recevoir dans un format adapté à leurs besoins individuels en matière de communication.

Les informations relatives à l'accessibilité peuvent ne pas toujours être assez claires, centralisées, opportunes, personnalisées ou faciles à parcourir.

Les clients souffrant de handicaps visuels, auditifs, cognitifs, neurodivergents ou cachés peuvent également rencontrer des difficultés liées aux styles de communication, aux annonces opérationnelles ou à la cohérence des informations liées à l'accessibilité tout au long du parcours client.

De plus, la garantie d'une communication accessible sur plusieurs canaux opérationnels, systèmes et environnements internationaux reste un défi continu nécessitant une coordination et une amélioration continue.

Mesures de la feuille de route 2026-2029

KLM continuera d'améliorer la communication liée à l'accessibilité entre les points de contact clients en améliorant le contenu internet, les conseils aux clients, la communication avant le voyage, la messagerie opérationnelle et les informations relatives aux services d'assistance et à la préparation des voyages. La compagnie aérienne continuera également à améliorer l'accessibilité, la clarté et la facilité d'utilisation des formulaires et documents importants destinés à la clientèle, tout en renforçant l'accompagnement et la sensibilisation de ses employés aux pratiques de communication accessibles et aux interactions avec la clientèle.

Des efforts supplémentaires seront consacrés à l'évaluation de formats de communication plus accessibles, à l'amélioration de l'accessibilité des informations audio et visuelles, ainsi qu'à l'exploration de solutions de communication innovantes destinées à aider les clients souffrant de handicaps sensoriels, cognitifs ou liés à la communication.

9. Acquisition de biens, de services et d'installations

KLM reconnaît que les activités d'approvisionnement jouent un rôle important dans l'amélioration de l'accessibilité et de l'inclusion dans l'ensemble de l'entreprise et tout au long du parcours client. La compagnie aérienne est consciente que les produits, technologies, services, infrastructures et partenariats qu'elle met en place peuvent avoir une incidence directe sur l'accessibilité de l'expérience tant des employés que des clients. KLM vise donc à intégrer de plus en plus les considérations d'accessibilité dans les processus de prise de décision en matière d'approvisionnement et de partenariat lorsque cela est possible et proportionné sur le plan opérationnel.

Les questions d'accessibilité sont progressivement intégrées à l'évaluation, au développement et à la sélection de produits destinés à la clientèle, des outils numériques, des systèmes opérationnels, des services à bord, des installations et des partenariats avec des tiers. Grâce à une collaboration avec les fournisseurs, les aéroports, les prestataires de services, les partenaires technologiques et les parties prenantes du secteur, KLM continue d'identifier des opportunités de réduire les obstacles et de soutenir des expériences de voyage et de travail plus inclusives.

KLM continue de collaborer avec des partenaires technologiques pour améliorer l'accessibilité sur les plateformes numériques et les systèmes destinés aux clients, y compris en tenant compte des exigences en matière d'accessibilité pendant la conception, le développement, les tests et l'amélioration des produits numériques et des solutions technologiques partagées. La compagnie aérienne collabore également avec les opérateurs aéroportuaires, les manutentionnaires, les prestataires de services à bord et les partenaires opérationnels afin de favoriser l'amélioration de l'accessibilité en matière de prise en charge des aides à la mobilité, de services d'assistance, de communication accessible, d'accessibilité aux salons, ainsi que de procédures opérationnelles à bord et dans les aéroports.

KLM continue également d'évaluer les améliorations en matière d'accessibilité dans les produits à bord et les services clients numériques, tout en surveillant les développements technologiques et les meilleures pratiques du secteur en matière d'expériences de voyage accessibles. La compagnie aérienne reconnaît que de nombreuses améliorations en matière d'accessibilité nécessitent une coordination dans l'ensemble de l'écosystème aérien et reste donc engagée à collaborer avec des partenaires, fournisseurs, fabricants, aéroports, régulateurs et fournisseurs de technologies pour identifier des solutions d'accessibilité pratiques, évolutives et durables qui contribuent à une industrie aéronautique plus inclusive.

Obstacles et défis actuels

KLM reconnaît que les exigences d'accessibilité ne sont pas toujours entièrement intégrées aux processus d'approvisionnement existants, aux systèmes existants, aux relations avec les fournisseurs, aux outils opérationnels ou aux produits et services développés en externe.

Étant donné que le secteur aérien dépend fortement de prestataires tiers, de fournisseurs de technologies, des infrastructures aéroportuaires, des constructeurs et de partenaires opérationnels, les améliorations en matière d'accessibilité peuvent être influencées par des dépendances externes, des contraintes techniques, des considérations budgétaires ou des niveaux de maturité variables en matière d'accessibilité parmi les fournisseurs et les parties prenantes.

La compagnie aérienne reconnaît également que les normes d'accessibilité et les attentes des clients continuent d'évoluer, ce qui demande une évaluation et une collaboration continues avec les partenaires.

Mesures de la feuille de route 2026-2029

KLM continuera d'intégrer les considérations d'accessibilité dans l'évaluation et le développement de produits numériques, de systèmes opérationnels, de services en contact direct avec la clientèle, de technologies embarquées et de processus d'approvisionnement lorsque cela sera opérationnellement

possible. La compagnie aérienne continuera également à collaborer avec les fournisseurs, les aéroports, les partenaires technologiques et les prestataires de services pour améliorer l'accessibilité sur les plateformes numériques, les services d'assistance, les systèmes de divertissement à bord, les outils de communication avec les clients et les environnements opérationnels.

Les initiatives futures comprendront l'évaluation continue des fonctionnalités d'accessibilité au sein des systèmes de divertissement à bord et des services clients numériques, ainsi que le suivi régulier des meilleures pratiques du secteur, des technologies émergentes et des avancées en matière d'accessibilité et de conception inclusive.

10. Conclusion

KLM s'engage à améliorer continuellement l'accessibilité et à réduire les obstacles pour les clients, les employés et les partenaires en situation de handicap. Ce plan d'accessibilité représente une étape importante dans le renforcement de l'accessibilité et de l'inclusion dans l'ensemble de l'organisation et tout au long de l'expérience de voyage de bout en bout. Bien que d'importants progrès aient déjà été réalisés ces dernières années, KLM reconnaît que l'accessibilité est un parcours continu qui nécessite un apprentissage, une collaboration, une innovation et un engagement continus.

Grâce aux actions et initiatives décrites dans ce plan, KLM vise à encore améliorer l'accessibilité à travers ses produits et services numériques, sa communication avec les clients, ses opérations aéroportuaires et à bord, la sensibilisation des employés, l'inclusion sur le lieu de travail, ainsi que de ses partenariats au sein de l'ensemble de l'écosystème aéronautique. La compagnie s'engage à intégrer plus systématiquement les considérations d'accessibilité dans les processus opérationnels, le développement de l'expérience client, les solutions technologiques et la culture organisationnelle afin de soutenir une approche plus inclusive et davantage axée sur le client dans le domaine du transport aérien.

KLM reconnaît également que des améliorations significatives de l'accessibilité dans l'aviation nécessitent souvent une coopération étroite entre les compagnies aériennes, les aéroports, les manutentionnaires, les partenaires technologiques, les constructeurs d'avions, les régulateurs et d'autres parties prenantes dans le système de transport. La compagnie aérienne reste donc déterminée à poursuivre sa collaboration avec les partenaires industriels et les parties prenantes en matière d'accessibilité afin d'identifier des solutions pratiques, sûres et durables qui améliorent l'accessibilité tout en garantissant les normes les plus élevées en matière de sécurité et de fiabilité opérationnelle.

Par ailleurs, KLM est consciente que les besoins en matière d'accessibilité sont variés et en constante évolution. La compagnie aérienne reste déterminée à écouter les expériences et les commentaires des clients et des employés en situation de handicap afin de mieux comprendre les obstacles, d'identifier les opportunités d'amélioration et de surveiller l'efficacité des initiatives d'accessibilité au fil du temps. Les commentaires, la consultation et l'évaluation continue resteront des éléments essentiels des efforts de KLM en matière d'accessibilité à l'avenir.

Au cours des trois prochaines années, KLM continuera à œuvrer pour sensibiliser davantage à l'accessibilité, améliorer l'accessibilité numérique et opérationnelle, renforcer les services de communication et d'assistance, et promouvoir une culture plus inclusive tant pour ses clients que pour ses employés. La compagnie aérienne a aussi l'intention de continuer à explorer des solutions innovantes et des technologies futures qui pourraient soutenir davantage des expériences de voyage indépendantes, dignes et fluides pour les personnes en situation de handicap.

KLM estime que l'accessibilité n'est pas seulement une responsabilité réglementaire, mais également un élément essentiel pour offrir des expériences client de haute qualité et construire une organisation inclusive qui reflète la diversité des communautés qu'elle dessert. En continuant à investir dans l'accessibilité et l'inclusion, KLM entend contribuer à rendre le secteur aérien plus accessible et plus

inclusif, et soutenir les objectifs généraux de la Loi sur l'accessibilité pour le Canada et du Règlement sur l'accessibilité des transports pour les personnes handicapées.

L'accessibilité restera donc au cœur de l'engagement de KLM à rapprocher les personnes et les cultures grâce à des voyages aériens sûrs, fiables, respectueux et inclusifs pour tous.

<i>Zone</i>	<i>Obstacles/défis</i>	<i>Mesures de la feuille de route 2026-2029</i>	<i>Valeur créée</i>	
<i>Conception et services</i>	Processus d'assistance complexes	Amélioration du processus de réservation	Préparation plus facile des voyages	T4 2026
	Expérience client inégale	Amélioration des préférences d'accessibilité dans Mon profil	Des voyages plus personnalisés	T4 2026
	Partage répété des besoins	Amélioration de la communication avant le voyage	Une plus grande indépendance des clients	T3 2026
	Informations limitées sur les clients	Renforcement de la collecte des commentaires sur l'accessibilité	Amélioration de la qualité du service	T1 2027
<i>Transport</i>	Problèmes de gestion des aides à la mobilité	Amélioration des procédures de manutention des fauteuils roulants	Un transport plus sûr des aides à la mobilité	T4 2026
	Manque de cohérence dans les processus de livraison aux portes d'embarquement	Évaluation de la livraison des fauteuils roulants à la porte/rampe	Expérience plus fluide à l'aéroport	T2 2027
	Défis liés à la coordination opérationnelle	Amélioration des processus SSR et d'assistance	Meilleure fiabilité opérationnelle	T1 2027
<i>Environnement bâti</i>	Différentes normes aéroportuaires	Renforcement de la collaboration avec les partenaires	Assistance plus cohérente en matière d'accessibilité	2026 à 2028
	Surcharge sensorielle	Aménagement des espaces calmes et peu stimulants	Réduction du stress et de l'anxiété	T3 2027
	Installations inaccessibles	Amélioration de l'accessibilité au lieu de travail et aux salons	Des environnements plus inclusifs	T4 2027
<i>Emploi</i>	Sensibilisation insuffisante aux handicaps	Développement d'une formation sur la neurodiversité et l'accessibilité	Culture plus inclusive	T3 2026
	Obstacles au recrutement	Amélioration des pratiques de recrutement inclusives	Meilleur recrutement de talents	T1 2027
	Manques d'accessibilité sur le lieu de travail	Évaluation des améliorations en matière d'accessibilité sur le lieu de travail	Amélioration du bien-être des employés	T2 2027

	Stigmatisation liée aux handicaps	Promotion des campagnes de sensibilisation à la diversité et à l'inclusion	Une plus grande sécurité psychologique	T4 2026
	Sensibilisation insuffisante aux questions d'accessibilité	Lancement d'un canal de communication dédié à l'accessibilité des employés	Meilleure sensibilisation des employés	T4 2026
	Engagement limité des employé(e)s	Soutien des groupes de ressources pour les employés (ERG)	Une plus grande inclusion et représentation	T4 2026
	Obstacles d'accès au recrutement	Présentation des normes de publication d'offres d'emploi inclusives	Recrutement plus accessible	T3 2026
<i>TIC</i>	Lacunes en matière d'accessibilité sur notre site et notre application	Continuation de la mise en conformité avec les WCAG	Meilleure accessibilité numérique	
	Normes d'accessibilité incohérentes	Intégration de l'accessibilité dès la conception	Une expérience utilisateur plus homogène	T4 2027
	Prise en charge limitée des technologies d'assistance	Amélioration de la compatibilité avec les outils d'assistance	Une plus grande indépendance numérique	T2 2027
	Innovation numérique plus accessible	Découverte des fonctionnalités de l'application et du système de divertissement à bord axées sur l'accessibilité	Amélioration de l'autonomie des clients	T4 2027
<i>Communication</i>	Informations peu claires sur l'accessibilité	Amélioration du contenu internet en matière d'accessibilité	Meilleure compréhension du client	T2 2028
	Communication personnalisée limitée	Amélioration de la communication avant le voyage	Meilleure préparation des voyages	
	Documentation inaccessible	Amélioration de l'accessibilité aux formulaires et documents	Accès plus facile aux services	T4 2026
	Différents niveaux de maturité des fournisseurs	Renforcement de la collaboration avec les partenaires	Des normes d'accessibilité plus cohérentes	2026 à 2028
<i>Gouvernance et amélioration continue</i>	Évolution des attentes en matière d'accessibilité	Surveillance des progrès en matière d'accessibilité	Amélioration continue	T4 2026
	Écosystème complexe du secteur aérien	Renforcement de la collaboration au sein du secteur	Meilleure coordination des efforts d'accessibilité	2026 à 2028
	Besoin de connaître les perspectives des clients	Recueil des commentaires des clients et des employés	Améliorations plus centrées sur le client	T4 2026

Évolutions
technologiques
rapides

Poursuite de l'innovation
en matière d'accessibilité

Une approche
de
l'accessibilité
tournée vers
l'avenir

T2 2028