

Processus de rétroaction pour les transports accessibles

KLM 2023

Table des matières

1. GÉNÉRALITÉS	2
1.1. SOMMAIRE	2
1.2. FORMATS SUBSTITUTS	2
1.3. RÉTROACTIONS ET CONTACTS	3
2. PROCESSUS DE RÉTROACTION	3
3. RÈGLES GÉNÉRALES DE PROTECTION DES DONNÉES DE KLM	5

1. Généralités

1.1. Sommaire

KLM, également connue sous le nom de KLM Royal Dutch Airlines, est la compagnie aérienne nationale des Pays-Bas. La compagnie aérienne a été fondée en 1919 et a son siège social à Amstelveen, aux Pays-Bas, et exploite des vols vers plus de 145 destinations dans le monde, y compris les villes canadiennes de Toronto, Vancouver, Montréal et Calgary.

Un aspect important de l'engagement de KLM envers le service à la clientèle est sa déclaration sur l'accessibilité. KLM s'engage à rendre le transport aérien accessible à tous les passagers, y compris les passagers handicapés ou à mobilité réduite. Pour atteindre cet objectif, KLM fournit divers services et soutiens aux passagers ayant des besoins différents.

Ce rapport décrit le processus de réception et de réponse aux rétroactions concernant les plans sur l'accessibilité de KLM et les obstacles rencontrés par les personnes qui traitent avec KLM.

1.2. Formats substitués

Ce rapport est également disponible en formats substitués : papier, gros caractères, braille, audio et électronique. Les demandes pour l'un de ces formats substitués, ou la soumission de rétroactions, peuvent être faites par l'intermédiaire des contacts ci-dessous ou par l'un de nos canaux de médias sociaux, tels que définis par le Règlement sur l'établissement de plans et de rapports sur les transports accessibles. Les demandes pour les formats braille ou audio ont un délai de traitement de 45 jours après la réception de la demande; toutes les autres demandes ont un délai de traitement de 15 jours.

1.3. *Rétroactions et contacts*

KLM souhaite recevoir des rétroactions sur tout ce qui a trait à l'accessibilité. Le Gestionnaire des relations-clients est la personne-ressource qui recevra les rétroactions sur l'accessibilité au nom de KLM et qui informera et impliquera d'autres services si le contenu des rétroactions l'exige.

	RESPONSABLE DE LA RELATION CLIENT
Poste	
E-mail	mail.accessibilite.accessibility.ca@airfrance.fr
Téléphone	1-833-665-7030 / Sans frais au Canada
Courrier	Air France KLM Montreal Succ. B C.P. 34 Montréal, Québec H3B 3J5

2. *Processus de rétroaction*

Le processus de rétroaction des clients est conçu de manière à s'assurer que KLM reçoive des rétroactions précieuses de la part de ses clients afin d'améliorer constamment ses services. Le formulaire de rétroaction de KLM se trouve sur le site Web et les clients peuvent le remplir avant ou après leur vol, soit en guise de compliment, soit en guise de plainte. KLM acceptera les commentaires fournis de manière anonyme et accusera réception des commentaires, autres que les commentaires anonymes, de la même manière dont ils ont été reçus. Les clients peuvent également partager leur rétroaction par le biais des comptes officiels de médias sociaux de KLM.

KLM prend très au sérieux les rétroactions des clients et les analyse dans le but d'identifier les domaines dans lesquels elle peut s'améliorer. KLM utilise ces rétroactions pour apporter des modifications aux opérations commerciales et fournir de meilleurs services à ses clients. KLM s'engage à répondre rapidement aux rétroactions des clients et à prendre les mesures appropriées pour résoudre tout problème soulevé.

KLM dispose d'équipes bien intentionnées ayant pour mission de traiter toutes les rétroactions reçues par le biais de différents canaux. KLM utilise des outils et des technologies de pointe pour analyser les rétroactions des clients et identifier des tendances; ce qui lui permet de mieux comprendre les besoins et les attentes de ses clients. L'objectif est d'améliorer continuellement les services offerts à la clientèle en l'écouter et en utilisant ses rétroactions pour y apporter des changements significatifs.

Les outils internes de KLM sont utilisés quotidiennement pour recueillir divers rapports et rétroactions des clients, et en particulier celles émanant des clients handicapés. Des outils de rétroaction des clients sont mis en place à de différents points de contact et canaux tout au long du Parcours client. Ceux-ci incluent :

Médias sociaux

Les clients peuvent contacter KLM par le biais de Facebook, Twitter ou Instagram pour partager leurs réflexions et leurs commentaires. Les agents de médias sociaux de KLM enverront un message faisant office d'accusé de réception et répondront à la personne avec une réponse personnalisée. Ils contacteront le client par d'autres moyens (téléphone ou courriel) si nécessaire.

Service client KLM

Les clients ayant une demande d'assistance spéciale peuvent contacter le Centre de contact client de KLM par téléphone ou par courriel et partager leurs rétroactions avec les agents de service à la clientèle de KLM.

Numéro de téléphone sans frais (prix d'un appel local), disponible du lundi au vendredi de 8 h à 17 h et le samedi de 8 h à 16 h (fermé le dimanche) : +1 888 572 7447

Adresses électroniques à contacter : KLMCARES@klm.com ou klmcares.canada@airfrance-klm.email

Les représentants de KLM Cares répondent aux courriels reçus dans les 72 heures.

Site Internet KLM

Les clients peuvent partager leurs rétroactions sur le site Web de KLM et, plus particulièrement, sur la page relative à l'accessibilité : <https://www.klm.ca/information/legal/accessibility> .

Application KLM

Les clients peuvent utiliser l'application mobile pour envoyer leurs rétroactions directement à KLM.

Bureau de KLM à l'aéroport

Les clients peuvent partager leurs rétroactions avec le personnel de KLM dans l'un de ses salons ou ses bureaux à l'aéroport.

Une copie papier du formulaire de rétroaction sur l'accessibilité peut être fournie sur demande.

Vois KLM

Les clients peuvent soumettre des rétroactions pendant le vol en s'adressant à l'équipage de cabine. L'équipage de cabine enverra la rétroaction aux systèmes internes de KLM.

3. Règles générales de protection des données de KLM

KLM a un règlement général sur la protection des données (RGPD) en place. La politique sur la protection des renseignements personnels de KLM s'applique à toutes les données personnelles que KLM traite lorsque les clients utilisent les sites Web, les applications mobiles ou lorsque les clients communiquent avec KLM. KLM traite les données personnelles de ses clients principalement pour gérer les réservations, organiser les voyages et les achats, et répondre aux questions. Vous trouverez plus d'informations concernant la politique sur la protection des renseignements personnels de KLM sur le site Web <https://www.klm.ca/information/legal/privacy-policy>.