

# Plan d'accessibilité KLM pour le transport

## KLM 2025

1. Introduction .....	3
1.1. Résumé analytique .....	3
1.2. Voici notre engagement en faveur de l’accessibilité .....	3
2. Retours d’expérience et contacts .....	4
2.1. Collecte des retours d’expérience et contacts.....	4
2.2. Formats alternatifs .....	4
3. Accessibilité numérique .....	4
3.1. Déclaration sur l’accessibilité numérique .....	4
3.2. Améliorations des plateformes numériques .....	5
4. Technologies de l’information et de la communication (TIC) .....	6
4.1. Site Web et application mobile .....	6
4.2. Réseaux sociaux et centres d’appels .....	6
5. Interaction avec les clients et assistance .....	7
5.1. Formation du personnel et sensibilisation .....	7
5.2. Communication personnalisée .....	8
6. Transport et services à bord .....	8
6.1. Accessibilité relative au transport.....	8

# 1. Introduction

## *1.1. Résumé analytique*

KLM, le transport aérien national des Pays-Bas, s'engage depuis longtemps à rendre le transport aérien accessible à tous les passagers, y compris ceux qui sont en situation de handicap ou à mobilité réduite. Fondé en 1919 et basé à Amstelveen, aux Pays-Bas, KLM opère des vols vers plus de 145 destinations dans le monde entier, dont les métropoles françaises comme Paris, Lyon, Marseille et Nice.

Conformément à l'importance accordée par le gouvernement français à l'accessibilité et l'inclusivité, KLM a mis en place un plan d'accessibilité complet pour 2023-2026. Ce plan souligne l'engagement de KLM à améliorer l'expérience de voyage des passagers en situation de handicap grâce à une série d'initiatives stratégiques et d'améliorations continues. Ces initiatives visent à améliorer la facilité de voyage et le confort des passagers en situation de handicap.

Au cours de l'année passée, KLM a introduit plusieurs nouvelles initiatives pour améliorer l'accessibilité. Il s'agit notamment de la mise en place de kiosques en libre-service plus accessibles dans les aéroports, de l'introduction de camions-remorques électriques pour réduire les émissions de carbone et améliorer les opérations au sol, ainsi que du lancement de nouveaux programmes de formation pour le personnel afin de mieux reconnaître et soutenir les passagers ayant des handicaps invisibles. De plus, KLM a élargi sa flotte avec des avions de nouvelle génération qui offrent des fonctionnalités d'accessibilité améliorées. KLM a également amélioré ses plateformes numériques pour garantir une expérience utilisateur fluide à tous les passagers, y compris ceux en situation de handicap.

## *1.2. Voici notre engagement en faveur de l'accessibilité*

L'engagement de KLM en matière d'accessibilité se reflète dans sa déclaration d'accessibilité complète et dans les efforts continus visant à améliorer les services et le soutien aux passagers en situation de handicap. KLM vise à créer une expérience de voyage plus inclusive et plus accueillante en répondant aux besoins de tous les passagers et en garantissant la conformité aux réglementations applicables, telles que les normes de l'Agence de l'Union européenne pour la sécurité aérienne (European Union Aviation Safety Agency, EASA).

## 2. Retours d'expérience et contacts

### *2.1. Collecte des retours d'expérience et contacts*

KLM souhaite recueillir les retours d'expérience sur tous les sujets liés 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.

KLM a amélioré son processus de collecte des commentaires en introduisant un nouveau tableau de bord pour le retour d'expérience qui permet au personnel de suivre et de répondre plus efficacement aux commentaires. Ce système garantit que tous les commentaires sont rapidement analysés et utilisés pour mettre en œuvre des améliorations ciblées. KLM a également augmenté la fréquence des réunions d'examen des commentaires pour garantir une amélioration continue. De plus, KLM a lancé une nouvelle initiative visant à contacter de manière proactive les passagers en situation de handicap afin d'obtenir des retours de leur expérience de voyage. Les améliorations spécifiques apportées sur la base des commentaires comprennent l'introduction de kiosques en libre-service plus accessibles et de plateformes numériques améliorées.

### *2.2. Formats alternatifs*

Le rapport sur l'avancement en matière d'accessibilité, le plan d'accessibilité et la description du processus de retour d'expérience sont disponibles 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 l'envoi de commentaires, peuvent être faits au moyen des coordonnées fournies ou par l'intermédiaire de l'un des canaux de réseaux sociaux de la Société.

KLM a élargi la disponibilité de formats alternatifs en ajoutant plus d'outils visuels et de vidéos sur ses pages d'informations, rendant le contenu plus accessible à un public plus large. De plus, KLM a simplifié le processus de demande de formats alternatifs afin de garantir des délais de réponse plus rapides. KLM a également introduit de nouvelles technologies pour convertir les documents en formats accessibles plus efficacement.

## 3. Accessibilité numérique

### *3.1. Déclaration sur l'accessibilité numérique*

KLM s'engage à fournir l'accessibilité numérique à tous ses clients. KLM dispose d'une déclaration et d'une politique d'accessibilité numérique, qui décrit

l'engagement à rendre les canaux numériques accessibles à tous, quels que soient leurs capacités ou handicaps. La déclaration et la politique d'accessibilité numérique de KLM décrivent son approche en matière d'accessibilité numérique, y compris l'engagement à se conformer aux règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG 2.2) selon le critère du niveau AA de l'initiative sur l'accessibilité du Web (WAI). Les WCAG 2.2 comprennent des directives pour rendre le contenu Web plus accessible aux personnes en situation de handicap, y compris celles souffrant de troubles visuels, auditifs et cognitifs. KLM a également constitué une équipe en charge de l'accessibilité pour s'assurer que les canaux numériques sont accessibles à tous. Les audits peuvent également utiliser le cadre technique du RGAA, qui complète les WCAG.

Des boîtes de réception relatives à l'accessibilité numérique sont disponibles pour les problèmes de signalement, comme indiqué sur la page de déclaration d'accessibilité.

### *3.2. Améliorations des plateformes numériques*

KLM a élaboré un plan d'action pour sensibiliser les équipes de conception et de développement sur la nécessité d'intégrer l'accessibilité dès la phase de conception, et tout au long du processus de développement de nos sites Web et applications. Un soutien a été mis en place pour renforcer leurs compétences dans le but d'améliorer continuellement la conformité et l'expérience client. KLM a engagé deux consultants en accessibilité et organise des séances de test avec des personnes en situation de handicap pour identifier les domaines à améliorer.

Un audit externe est prévu pour juillet 2025 afin d'évaluer le niveau d'accessibilité de notre site Web conformément au RGAA (Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité). L'audit fournira une analyse approfondie pour guider d'autres améliorations.

Au cours de l'année passée, KLM a apporté des mises à jour importantes à ses plateformes numériques, notamment en améliorant les fonctionnalités de sécurité du système de demande en ligne afin de protéger les données personnelles des passagers et en intégrant des technologies d'assistance, telles que la commande vocale et les lecteurs d'écran dans le système de divertissement à bord. KLM a

également amélioré les fonctionnalités de navigation et d'accessibilité du site Web afin de garantir une expérience utilisateur fluide à tous les passagers. KLM a lancé une nouvelle application mobile conçue spécialement pour aider les passagers en situation de handicap, en leur fournissant des mises à jour en temps réel et une assistance tout au long de leur voyage. Les commentaires des utilisateurs concernant ces améliorations ont été positifs, avec des améliorations mesurables de l'expérience utilisateur.

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

### *4.1. Site Web et application mobile*

Les clients ont souligné l'importance de fournir des informations claires et pertinentes sur les processus de réservation, les documents requis, les spécifications et les caractéristiques d'accessibilité dans la cabine. Au cours de l'année passée, KLM a modifié le contenu de ses pages d'informations mondiales et canadiennes concernant l'aide et la santé pour plus de précision sur certaines politiques et procédures. Par ailleurs, dans le contexte de sa nouvelle plateforme de voyage, KLM a dévoilé la nouvelle typographie de son site Web, facilitant la lecture par les personnes malvoyantes.

KLM a amélioré sans cesse les informations et le contenu relatifs aux animaux d'assistance, à l'assistance et à la santé. Le contenu mis à jour fournit des directives plus claires et des informations plus détaillées pour aider les passagers à préparer leur voyage. Cela comprend des informations sur les documents requis pour voyager avec des animaux d'assistance, les types d'assistance disponibles et les considérations liées à la santé, telles que l'équipement médical et les besoins alimentaires. KLM a également ajouté plus d'outils visuels et de vidéos sur ses pages d'informations pour rendre le contenu plus accessible. De plus, KLM a amélioré les formulaires en ligne pour demander une autorisation médicale, les rendant plus faciles d'utilisation et plus efficaces. KLM a également introduit une nouvelle section sur son site Web dédiée aux ressources d'accessibilité, fournissant des informations complètes et une assistance aux passagers en situation de handicap.

### *4.2. Réseaux sociaux et centres d'appels*

KLM utilise ses réseaux sociaux (y compris Messenger, Facebook, Twitter, LinkedIn, Pinterest et YouTube) pour améliorer l'expérience de voyage des passagers en situation de handicap en leur offrant aide et assistance. Des informations sont fournies sur le site Web et les réseaux sociaux

concernant les services offerts aux passagers en situation de handicap. Une équipe de service clientèle est également disponible pour répondre à toutes les questions ou préoccupations des passagers concernant les besoins relatifs à leur handicap. De plus, KLM reste à l'écoute des réseaux sociaux afin d'évaluer les commentaires et les suggestions fournis par leurs passagers en situation de handicap. Cela permet par la suite d'améliorer davantage ses services.

KLM CARES est un programme lancé par KLM pour aider les clients en situation de handicap ou à mobilité réduite. Le programme offre une assistance tout au long du processus de voyage, de la réservation d'un vol jusqu'à l'arrivée à destination finale. KLM CARES vise à rendre les voyages aériens accessibles à tous en offrant une assistance et des services sur mesure en fonction des besoins spécifiques. KLM dispose de numéros de téléphone dédiés aux passagers en situation de handicap, conçus pour aider et soutenir les passagers ayant besoin d'une assistance spéciale pendant leur vol.

## 5. Interaction avec les clients et assistance

### *5.1. Formation du personnel et sensibilisation*

L'un des principaux facteurs contribuant à la satisfaction des clients, y compris les clients ayant des demandes d'assistance spéciales, est le comportement du personnel. De récents sondages auprès des clients ont mis en évidence l'impact du personnel de KLM sur la reconnaissance et le respect de leurs souhaits. Tout le personnel de KLM est informé des besoins d'assistance particuliers de leurs clients et formé pour adapter le comportement, les échanges et le langage en conséquence. Le personnel au sol et l'équipage de KLM ont été formés pour reconnaître et prêter attention aux clients ayant un handicap invisible, y compris ceux qui s'identifient en portant le cordon Tournesol.

Des prestataires d'assistance aux Pays-Bas collaborent avec KLM afin d'améliorer la qualité du service et l'efficacité. Ce partenariat comprend des sessions de formation régulières, des ateliers et des mécanismes de retours d'expérience afin de garantir que les prestataires de services sont bien équipés pour répondre aux différents besoins des passagers en situation de handicap. L'objectif est de rationaliser les processus, de réduire les temps d'attente et d'offrir une assistance plus personnalisée aux passagers, améliorant ainsi leur expérience de voyage globale. KLM a également mis en place de nouveaux protocoles pour s'assurer que les prestataires d'assistance sont rapidement informés de toutes les exigences particulières que les passagers peuvent avoir, ce qui permet une meilleure préparation et une meilleure prestation de services. KLM a lancé une nouvelle initiative visant à fournir une formation spécialisée au personnel sur les dernières technologies d'accessibilité et les meilleures pratiques. Des sessions de formation sont réalisées tous les trois mois et couvrent des sujets tels que l'utilisation de

technologies d'assistance et les meilleures pratiques pour aider les passagers en situation de handicap.

### *5.2. Communication personnalisée*

KLM a amélioré sa communication personnalisée par e-mail après la réservation et avant le vol. Cette initiative vise à fournir aux passagers des informations pertinentes adaptées à leurs besoins spécifiques, pour une expérience de voyage plus fluide. Les e-mails personnalisés comprennent des détails sur les demandes d'assistance spéciale du passager, des conseils pour se déplacer dans l'aéroport, des informations sur les services à bord et des rappels sur les documents de voyage importants. KLM a également introduit de nouveaux modèles de communication pour garantir la cohérence et la clarté dans toutes les interactions avec les clients. De plus, KLM a créé un nouvel e-mail envoyé avant le voyage qui s'adresse spécifiquement aux personnes en situation de handicap. KLM a également mis en place un nouveau système pour envoyer des mises à jour en temps réel. Parmi les exemples de contenu d'e-mail personnalisé figurent des instructions spécifiques pour les passagers voyageant avec des animaux d'assistance et des conseils pour utiliser les technologies d'assistance pendant le vol.

## 6. Transport et services à bord

### *6.1. Accessibilité relative au transport*

KLM a une grande variété d'interactions liées à l'accessibilité avec ses clients tout au long de leur voyage. Les clients recherchent et trouvent des informations sur notre site Web, demandent une assistance spéciale, se rendent au comptoir d'enregistrement et à la porte d'embarquement, embarquent et débarquent des avions. La priorité de KLM est de fournir un voyage aérien accessible et sûr, qui nécessite une coordination harmonieuse entre plusieurs parties prenantes et prestataires de services. Nous nous engageons à travailler avec des fabricants et des parties prenantes spécialisés afin de rendre le voyage aussi accessible que possible, notamment en améliorant la sécurité du transport des clients et de leur matériel d'aide à la mobilité.

Nous nous efforçons d'améliorer l'accessibilité dans le système de divertissement à bord. Ces améliorations permettent aux passagers en situation de handicap de profiter d'une expérience de vol plus inclusive et plus agréable. Les améliorations comprennent l'ajout de sous-titres dans les vidéos, des descriptions audio pour les passagers malvoyants et des menus faciles à naviguer. KLM travaille également à l'intégration.