

Rapport sur l'avancement du plan d'accessibilité

KLM 2025

1. GÉNÉRALITÉS	2
1.1 SOMMAIRE	2
1.2 RÉTROACTIONS ET CONTACTS	2
1.3 AUTRES FORMATS	3
2.2. TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC)	3
2.1 DÉCLARATION SUR L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE DE KLM	3
2.2 TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION	4
3. COMMUNICATION, AUTRE QUE LES TIC.....	4
4. ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS	5
5. CONCEPTION ET EXÉCUTION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES.....	5
6. TRANSPORT	6
7. ENVIRONNEMENT BÂTI	6
8. DISPOSITIONS DES RÉGLEMENTATIONS RELATIVES À L'ACCESSIBILITÉ DE LA CTA.....	6
9. INFORMATIONS CONCERNANT LA RÉTROACTION.....	7
10. CONSULTATIONS	8
11. RÉSUMÉ DU PLAN D'AMÉLIORATION ET DE SUIVI	8

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. Elle est basée à Amstelveen, aux Pays-Bas et opère des vols vers plus de 161 destinations dans le monde entier, dont les villes canadiennes de Toronto, Vancouver, Montréal et Calgary.

Un des aspects importants de l’engagement de KLM envers le service client 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 une gamme de services, ainsi qu’un soutien aux passagers ayant des besoins différents.

Ce rapport comprend l’état d’avancement de KLM sur son plan d’accessibilité selon les informations et données reçues dans le cadre du processus de retour d’expérience et de consultations auprès de personnes ayant un handicap, y compris les avis de personnes qui n’ont pas voyagé avec KLM.

L’an dernier, KLM a mis en place de nouvelles initiatives pour renforcer l’accessibilité. Ce qui comprend la mise en place dans les aéroports de kiosques libre-service plus accessibles, l’introduction de camions de remorquage électriques pour réduire les émissions de carbone et de nouveaux programmes de formation pour le personnel afin de mieux reconnaître et aider les passagers ayant des handicaps non apparents. En outre, KLM a élargi sa flotte avec un avion de prochaine génération proposant des fonctionnalités améliorées en matière d’accessibilité. KLM a également renforcé ses plateformes numériques pour garantir une expérience utilisateur fluide pour tous les passagers, y compris ceux ayant un handicap.

1.2 Rétroactions et contacts

KLM souhaite recueillir des rétroactions sur tout ce qui a trait à l’accessibilité. Le gestionnaire des relations avec la clientèle 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 l’exige.

Poste	EXPERTE, REGLEMENTATION TRANSPORT
Courriel	mail.accessibilite.accessibility.ca@airfrance.fr
Téléphone	1 833 665 7030/Sans frais au Canada
Adresse	Air France KLM Succ. B Montréal

C.P. 34

Montréal, Québec

H3B 3J5

1.3 Autres formats

Le Rapport sur l'avancement du plan d'accessibilité, le Plan d'accessibilité et la description du Processus de rétroactions sont également 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 ou la soumission de rétroactions, peuvent être faites au moyen des coordonnées ci-dessus ou 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.

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

2.1 Déclaration sur l'accessibilité numérique de KLM

KLM s'engage à fournir l'accessibilité numérique à tous ses clients. KLM dispose d'une déclaration et d'une politique d'accessibilité numérique (<https://www.klm.ca/information/legal/accessibility>), qui décrit l'engagement à rendre les canaux numériques accessibles à tous, peu importe leurs capacités ou leurs 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 du web (WCAG 2.2) selon le critère du niveau AA de l'initiative sur l'accessibilité du Web (WAI). KLM a également constitué une équipe d'accessibilité pour s'assurer que les canaux numériques sont accessibles à tous.

Au cours de l'an dernier, KLM a procédé à des mises à jour importantes à ses plateformes numériques, y compris le renforcement des fonctionnalités en matière de sécurité du système de demande en ligne afin de protéger les données personnelles des passagers et l'intégration de technologies d'assistance, comme la commande vocale et les logiciels de lecture à l'écran dans le système de divertissement en vol. KLM a également amélioré ses fonctionnalités de navigation et d'accessibilité du site Web pour garantir une expérience utilisateur fluide pour tous les passagers. KLM a lancé une nouvelle application mobile spécialement conçue pour aider les passagers handicapés, en leur fournissant des mises à jour en temps réel et une assistance tout au long de leur voyage.

2.2 Technologies de l'information et de la communication

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'information mondiales et canadiennes concernant l'assistance et la santé pour être plus précis sur certaines politiques et procédures. Par ailleurs, dans le contexte de sa nouvelle plateforme de voyage, KLM a lancé la nouvelle typographie de son site Web, facilitant la lecture par les personnes malvoyantes.

KLM a continuellement affiné le contenu des informations concernant les animaux de service, l'assistance et la santé. Le contenu actualisé fournit des directives et informations plus précises afin d'assister les passagers dans la préparation de leur voyage. Ce qui comprend l'information sur les documents obligatoires pour voyager avec un animal d'assistance, les types d'assistance disponibles et les considérations en matière de santé, comme l'équipement médical et les besoins nutritionnels particuliers. KLM a également ajouté à ses pages d'information plus d'aides visuelles et de vidéos pour rendre le contenu plus accessible. En outre, KLM a amélioré les formulaires en ligne pour demander un certificat de santé, afin d'accroître leur convivialité et leur efficacité. KLM met constamment à jour la section de son site Web portant sur les ressources en matière d'accessibilité, proposant de l'information complète et une assistance pour les passagers handicapés.

3. Communication, autre que les TIC

L'un des principaux facteurs contribuant à la satisfaction des clients, y compris ceux 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 au sol de KLM est informé des besoins d'assistance particuliers de leurs clients et formé pour adapter leur comportement, leurs échanges et leur 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 avec tournesol.

KLM a amélioré et personnalisé la communication au moyen d'une post-réservation électronique et avant le vol. Les passagers obtiennent ainsi les informations pertinentes en fonction de leurs besoins précis, pour une expérience de voyage plus agréable. Les courriels personnalisés comprennent les détails des demandes d'assistance du passager, des conseils pour circuler à l'aéroport, de l'information sur les services à bord et des rappels au sujet de documents de voyage importants. KLM a aussi introduit de nouveaux modèles de communication pour garantir des interactions cohérentes et claires avec la clientèle. De plus, KLM a introduit un nouveau courriel avant le voyage destiné aux passagers handicapés. KLM a également lancé un nouveau système qui envoie des mises à jour et des notifications en temps réel aux passagers handicapés, pour qu'ils soient informés tout au cours de leur parcours.

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

Comme toutes les compagnies aériennes dépendent des services d'assistance spéciale des aéroports, KLM travaille en étroite collaboration avec les prestataires tiers pour faciliter le parcours des personnes handicapées. Au cours du premier trimestre 2024, KLM a participé à de nombreuses sessions de travail et études organisées par l'aéroport de Schiphol dans le but d'améliorer le parcours client à l'aéroport. Dans les ateliers, un nombre suffisant de personnes et d'organisations qui soutiennent les personnes handicapées était représenté. Les études comprenaient des entretiens approfondis avec les clients, une analyse des données et une analyse comparative des meilleures pratiques en matière d'accessibilité des installations, services et procédures aéroportuaires. Cette collaboration a débouché sur des actions et des initiatives concrètes qui engagent les deux parties à offrir un service amélioré aux passagers handicapés et des pratiques qui pourraient être applicables aux stations de KLM.

KLM a renforcé sa collaboration avec les exploitants aéroportuaires pour une meilleure accessibilité et le confort des clients. Ce qui comprend la mise en place de kiosques en libre-service plus accessibles. KLM a également participé à d'autres ateliers et études pour améliorer et parfaire le parcours du client pour les passagers handicapés. KLM développe des technologies pour améliorer l'efficacité des services d'assistance spéciale dans les aéroports, assurant un soutien plus rapide et plus fiable aux passagers handicapés.

5. Conception et exécution de programmes et de services

Le service Expérience client de KLM s'efforce de rendre ses services et programmes aussi inclusifs que possible. L'engagement de KLM à offrir un accès égal à tous les passagers, peu importe leurs capacités physiques, implique la compréhension et le respect des différents niveaux d'exigences réglementaires en matière d'accessibilité selon les pays. Les experts de divers services et de KLM alignent leurs efforts pour éliminer les obstacles pour les personnes handicapées et concevoir les procédures des compagnies aériennes en ce qui concerne les réglementations gouvernementales locales où KLM exerce ses activités.

Les manutentionnaires d'assistance aux Pays-Bas collaborent avec KLM pour rehausser la qualité du service et l'efficacité. Ce partenariat comporte des séances de formation périodiques, des ateliers et de la rétroaction pour s'assurer que les manutentionnaires sont bien outillés pour répondre à divers besoins des passagers handicapés. L'on vise ainsi à rationaliser les processus, à réduire les temps d'attente et à fournir une assistance plus personnalisée aux passagers, améliorant ainsi leur expérience de voyage globale. KLM a également établi de nouveaux protocoles pour que les manutentionnaires d'assistance soient informés rapidement de toute exigence spéciale des passagers, permettant ainsi de mieux se préparer et de bien exécuter le service. KLM a introduit une nouvelle initiative visant à fournir une formation spécialisée au personnel sur les plus récentes technologies en matière d'accessibilité et les pratiques exemplaires.

6. Transport

KLM a réalisé des avancées significatives en améliorant l'accessibilité de son système de divertissement à bord afin de garantir une expérience de vol plus inclusive et plus agréable pour tous les passagers. Tout le contenu vidéo inclut maintenant les sous-titres codés pour les passagers sourds ou malentendants. Ce qui garantit que quiconque peut suivre avec le contenu audio. Pour les passagers malvoyants, KLM a introduit des descriptions audio qui fournissent une narration d'éléments visuels dans les vidéos, leur permettant ainsi de profiter du divertissement en vol. Le système de divertissement en vol comprend maintenant des menus de navigation conviviaux conçus dans un souci d'accessibilité. Ces menus sont intuitifs et simples, ce qui permet aux passagers souffrant de handicaps divers de trouver et de sélectionner facilement le contenu de leur choix. KLM intègre des technologies d'assistance avancées, comme la commande vocale et les lecteurs d'écran dans le système de divertissement à bord. La commande vocale permet aux passagers de naviguer dans le système à l'aide de commandes vocales, alors que les lecteurs d'écran fournissent une rétroaction audio pour un texte à l'écran, rendant le système plus accessible aux passagers malvoyants. En outre, la bibliothèque de contenus a été mise à jour pour inclure un plus large éventail de programmes reflétant diverses cultures et perspectives, veillant ainsi à ce que tous les passagers puissent trouver des contenus qui leur correspondent et améliorent leur expérience globale du vol.

7. Environnement bâti

KLM collabore étroitement avec les directeurs d'aéroports dans l'Union européenne et au Canada pour améliorer l'accessibilité dans les environnements bâtis, pour que chaque passager handicapé puisse circuler facilement dans les aéroports. KLM participe dans divers projets d'amélioration visant à rehausser l'accessibilité des installations aéroportuaires. Ces projets englobent la construction de voies d'accès, de toilettes et autres espaces essentiels visant à promouvoir l'accessibilité pour les passagers handicapés. KLM a effectué des démarches importantes pour améliorer l'accessibilité de ses salons. La plus récente refonte du salon à Toronto a été conçue à partir de commentaires provenant de clients handicapés, afin que les installations répondent à leurs besoins et attentes. Ce qui comprend des caractéristiques comme des sièges, toilettes et voies d'accès accessibles dans le salon.

8. Dispositions des réglementations relatives à l'accessibilité de la CTA

KLM est soumise à la réglementation néerlandaise et européenne en matière de transport aérien et doit se conformer aux réglementations des pays où les vols sont effectués.

KLM doit également respecter les réglementations canadiennes et les exigences relatives à l'accessibilité des passagers handicapés qui visent à supprimer les obstacles au transport pour ses clients, selon les Règlements sur les transports aériens DORS/88-58 en vertu de la Loi sur les transports au Canada. KLM révisé et met régulièrement à jour ses politiques et procédures afin d'assurer la conformité avec toutes les réglementations applicables en matière d'accessibilité, y compris celles prévues par la CTA. Au cours de l'année passée,

KLM a développé et mis en œuvre une solution technique et une procédure pour les clients qui souhaitent voyager avec leur chien d'assistance vers/depuis le Canada. Cette demande peut être adressée aux centres de contact KLM et au service pour les demandes spéciales, KLM Cares.

9. Informations concernant la rétroaction

KLM accorde une grande importance aux rétroactions de ses passagers et l'utilise pour améliorer en permanence ses services d'accessibilité. Les passagers peuvent faire part de leurs rétroactions par le biais de différents canaux, notamment des formulaires en ligne, des médias sociaux, des courriels et des sondages après le vol. Ainsi tous les passagers ont l'occasion de partager leurs expériences et leurs suggestions. KLM a recours à des équipes qui analysent la rétroaction reçue fin de cerner les questions et les tendances communes. Ces équipes s'occupent des préoccupations individuelles et mettent en place des améliorations élargies en fonction de la rétroaction fournie par les passagers.

En 2024-2025, KLM a ainsi recueilli de précieuses rétroactions de ses passagers, y compris ceux ayant des handicaps, par le biais de différentes méthodes afin d'améliorer ses services et l'accessibilité. Les passagers handicapés ont souligné le besoin de soutien amélioré avant le voyage et de l'information plus précise sur les services spéciaux offerts. KLM a réagi en fournissant des informations détaillées sur son site Web et sur les canaux de service à la clientèle, afin que les passagers puissent accéder facilement à l'assistance dont ils ont besoin.

KLM a recueilli ces rétroactions par le biais de différents moyens, notamment des sondages à la clientèle, des formulaires de rétroaction, des entrevues avec la clientèle et la surveillance des médias sociaux.

Ce qui a permis à KLM de regrouper des informations détaillées de différents groupes de passagers, garantissant que leurs rétroactions étaient bien représentées et adressées.

Les rétroactions démontraient l'importance d'une assistance sensible et empathique de la part du personnel. KLM investit dans de vastes programmes de formation du personnel afin de s'assurer que les employés sont bien outillés pour apporter un soutien efficace et compatissant aux passagers handicapés. En outre, des modifications à l'avion, comme des allées plus larges et des toilettes accessibles, ont été saluées rendant ainsi le voyage plus confortable et plus pratique. L'aide à la mobilité de l'enregistrement à la destination était un enjeu souligné dans les rétroactions. KLM améliore ses services d'aide à la mobilité, offrant un soutien sans faille tout au long du parcours.

Ces efforts traduisent l'engagement de KLM à instaurer un environnement inclusif et accueillant pour tous les passagers, afin que chacun puisse voyager avec confiance et avec aisance.

10. Consultations

La feuille de route de l'accessibilité de KLM est développée par un groupe d'experts qui rassemblent et analysent les rétroactions provenant de différentes sources afin de cerner et d'adresser les barrières en matière d'accessibilité. L'information est recueillie à partir de sondages de satisfaction de la clientèle, d'entrevues et des points de service, comme le site Web de KLM et les expériences aéroportuaires. Cette rétroaction sert à comprendre les attentes du client et à établir des plans d'amélioration. KLM entretient des relations avec des organisations représentant les personnes handicapées et participe régulièrement à des réunions avec les responsables de différents services. Ces collaborations permettent de concevoir et de mettre en œuvre des projets d'amélioration efficaces.

11. Résumé du plan d'amélioration et de suivi

Ce plan de suivi des obstacles et des améliorations pour l'accessibilité des personnes handicapées sera mis à jour pour intégrer les divers aspects de la démarche de progrès suivant les rétroactions opérationnelles et les décisions du projet en lien avec l'accessibilité.

Responsable/Domai ne	Projet - Planification	
Direction régionale du Canada	Finaliser la mise en place de kiosques en libre-service à un niveau d'accessibilité adéquat	Fin 2023 (TERMINÉ)
	Poursuivre les études d'amélioration de l'aéroport avec l'installation de comptoirs plus adaptés	Fin 2024 (TERMINÉ)
	Renforcer la collaboration avec le gestionnaire d'aéroport pour une meilleure accessibilité et confort des clients	Au cours de 2024 (EN COURS)
Numérique	Évolution de la section « Nous contacter »	Fin 2023 (TERMINÉ)
	Stocker et gérer les données des passagers handicapés	T3 2024 (en cours)
	Améliorer les informations et le contenu de la section Assistance et santé	2025 (EN COURS)
	Améliorer le processus de réservation (assistance spéciale) en ligne	T4 2025 (en cours)
Expérience client	Enrichir les relations avec les organisations représentant les personnes handicapées	2025 (EN COURS)

	Vérifier et mettre à jour le parcours client (passagers handicapés)	Début 2024 (TERMINÉ)
Services au sol et à bord	Vérifier et améliorer la formation de l'équipage commercial et le module de sensibilisation	2025 (en cours)