

Rapport sur l'avancement du plan d'accessibilité

KLM 2024

Sommaire

1. GENERALITES.....	2
1.1. RESUME ANALYTIQUE	2
1.2. RETOURS D'EXPERIENCE ET CONTACTS	2
1.3. FORMAT ALTERNATIF	3
2. TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC).....	3
2.1. DECLARATION SUR L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE 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	4
5. CONCEPTION ET MISE EN ŒUVRE DE PROGRAMMES ET DE SERVICES.....	4
6. TRANSPORT.....	5
7. ENVIRONNEMENT BATI	5
8. DISPOSITIONS DES REGLEMENTS RELATIFS A L'ACCESSIBILITE DE LA CTA	5
9. INFORMATIONS SUR LES RETOURS D'EXPERIENCE	6
10. CONSULTATIONS	6
11. RESUME DU PLAN D'AMELIORATION ET DE SUIVI	7

1. Généralités

1.1. Résumé analytique

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 145 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.

Au cours de l'année écoulée et après avoir publié le plan d'accessibilité pour ACA et ATPRR, KLM a reçu des retours d'expérience de la part des passagers handicapés provenant de diverses sources et dans différents formats. Ce processus de retour d'expérience est un mécanisme qui aide la compagnie aérienne à identifier les obstacles, difficultés et besoins des passagers handicapés et d'élaborer la feuille de route pour améliorer le parcours de leurs clients.

Les rapports du personnel de cabine qui a voyagé vers et depuis le Canada ont été pris en compte pour améliorer le parcours client des passagers handicapés. Les commentaires provenant de la boîte e-mail canadienne et mondiale de l'accessibilité ainsi que les verbatims reçus dans le cadre des sondages effectués après le vol ont été traités et utilisés pour prendre contact avec certains passagers afin de tenter de dissiper leurs inquiétudes et régler leur situation. Les personnes handicapées sont actives sur les réseaux sociaux où elles expriment leurs émotions quant à leurs expériences avec KLM.

1.2. 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.

Poste	RESPONSABLE DES RELATIONS CLIENT
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

1.3. Format alternatif

Le rapport sur l'avancement en matière d'accessibilité, le plan d'accessibilité et la description du processus de retour d'expérience 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 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. 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, quelles 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 du web (WCAG 2.1) 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.

La déclaration et la politique sur l'accessibilité numérique de KLM couvrent plusieurs aspects de l'accessibilité numérique, notamment la conception visuelle, l'utilisation de la couleur, la navigation, l'accessibilité multimédia et clavier et les lecteurs d'écran. KLM fournit des directives pour les fournisseurs de contenu tiers, afin de s'assurer que leur contenu est également accessible.

L'engagement de KLM en faveur de l'accessibilité numérique se reflète sur le site Web, conçu pour être accessible aux personnes handicapées. Le site Web propose une navigation claire, des couleurs contrastées et des textes alternatifs pour les images. KLM propose également une version textuelle de son site Web pour les utilisateurs qui le préfèrent.

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'aide 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.

Pour les clients qui ont besoin d'informations spéciales pour leur prochain voyage, KLM accorde une attention particulière et se concentre sur l'élaboration de messages et d'e-mails qui fourniront des informations plus personnalisées sur l'état de leurs demandes d'assistance spéciale. Les messages et e-mails apporteront des conseils et fourniront également des informations pratiques sur les préparatifs de voyage, l'orientation dans les aéroports et d'autres détails sur les fonctionnalités accessibles de KLM à bord, les repas et la disponibilité, et l'utilisation de certains appareils médicaux, donnant l'impression d'un calendrier personnalisé pour l'expérience réservée.

3. Communication, autre que les TIC

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 formés 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 Tournesol.

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.

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

Le département 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, quelles que soient 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 départements 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 opère.

KLM s'appuyant sur les retours d'expérience et les commentaires des clients handicapés, elle invite les clients à discuter formellement et officieusement des obstacles rencontrés au cours de leur parcours ou des possibilités d'amélioration. La voix du client est protégée par le département Expérience client, qui est le principal propriétaire de la promesse client et s'engage à prendre des mesures appropriées et significatives dans le plan d'accessibilité.

6. Transport

Au cours de l'année passée, KLM a rencontré plusieurs cas de demandes spéciales d'assistance. Grâce à un dialogue ouvert et transparent avec ses clients, KLM a résolu avec succès les cas présentés en répondant aux besoins des clients et en leur fournissant les services attendus. Des cas de bagages malmenés (y compris les aides à la mobilité) ont également été signalés tout au long de l'année. L'approche de KLM consiste à accorder un dédommagement pour les dommages qui auraient pu être causés pendant le transport, tout en maintenant une communication de suivi avec le client et en faisant preuve de bonne volonté. Des mesures correctives et une attention particulière de la part des bagagistes sont prises pour éviter que des cas similaires ne se reproduisent à l'avenir.

KLM continue de collaborer avec les clients et les organisations ayant une expertise dans la formation et la certification des chiens d'assistance pour rendre les directives d'acceptation des animaux d'assistance dans nos vols plus claires.

Enfin, notre personnel de cabine continue d'accorder beaucoup d'attention à la communication des caractéristiques d'accessibilité et d'être attentif aux besoins des clients et de répondre à leurs questions. Le personnel de cabine facilite également les procédures d'embarquement et de débarquement en fournissant aux clients les instructions et les conseils appropriés en fonction de leurs besoins individuels.

7. Environnement bâti

KLM est une compagnie aérienne néerlandaise (européenne) qui opère, entre autres destinations, vers/ depuis le Canada. C'est pourquoi, les directeurs d'aéroports, dans l'Union Européenne et au Canada, sont responsables de l'accessibilité des personnes handicapées dans les environnements bâtis. En collaboration avec les responsables des bâtiments et des itinéraires aéroportuaires, KLM participe à des projets d'amélioration pour faciliter les déplacements des personnes handicapées.

KLM facilite l'accessibilité de ses clients dans ses salons et a tenu compte des commentaires issus de l'expérience des clients dans le cahier des charges du dernier renouvellement de salon à Toronto répondant ainsi aux attentes des personnes handicapées.

8. Dispositions des règlements relatifs 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 le règlement sur les transports aériens SOR/88-58 en vertu de la loi sur les transports au Canada (CTA). 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 sur les retours d'expérience

Le processus de retour d'expérience des clients de KLM est conçu pour que KLM récolte des avis précieux de ses clients afin d'améliorer constamment ses services. Le formulaire de retour d'expérience de KLM se trouve sur le site Web. Les clients peuvent le remplir avant ou après leur vol pour donner un avis positif ou déposer une réclamation. Les clients peuvent également donner leur avis sur les comptes de réseaux sociaux officiels de KLM.

KLM prend au sérieux les retours d'expérience des clients et les analyse pour identifier les domaines dans lesquels elle peut s'améliorer. KLM se sert de ces retours d'expérience pour apporter des modifications au fonctionnement de l'entreprise et de meilleurs services aux clients. KLM s'engage à répondre aux commentaires des clients rapidement et prendre les mesures appropriées pour résoudre les problèmes soulevés.

Les outils numériques internes de KLM sont utilisés pour recueillir quotidiennement divers rapports sur les clients et des retours d'expérience, notamment ceux de clients souffrant d'un handicap. Les outils servant aux retours d'expérience client sont mis en place aux différents points de contact et canaux tout au long du parcours client.

KLM dispose d'équipes dédiées qui traitent tous les commentaires reçus par différents canaux. KLM utilise les outils et la technologie de pointe pour analyser les retours d'expérience et identifier des tendances, permettant de mieux comprendre les besoins et les attentes des clients. L'objectif est d'améliorer constamment les services en se mettant à l'écoute des clients et en utilisant leurs retours d'expérience pour apporter des changements utiles.

10. Consultations

La feuille de route de l'accessibilité de KLM est composée d'initiatives et d'actions visant à supprimer les obstacles pour les passagers handicapés et à fournir un parcours client sur l'accessibilité. Elle est développée par un groupe d'experts dans l'ensemble de l'organisation. Le groupe évalue d'abord toutes les informations recueillies dans les commentaires des clients et des employés en lien avec les obstacles à l'accessibilité dans les offres de produit KLM. Les informations provenant de différents points de contact (le site Web de KLM, à l'aéroport, à bord, enquêtes de satisfaction client, entretiens, etc.) sont les sources principales de collecte des retours d'expérience client. Les informations sont utilisées pour identifier les attentes des clients et mieux les comprendre, ainsi qu'à mettre en œuvre des plans d'amélioration sur la base d'une évaluation qualitative et d'analyses plus quantitatives et statistiques.

KLM entretient et développe des relations avec diverses organisations représentant les personnes handicapées, et participe régulièrement à des réunions avec les responsables de différents départements pour élaborer les plans d'amélioration.

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 retours d'expérience opérationnels et les décisions du projet en lien avec l'accessibilité.

Projet - Planification		
Responsable/Domaine		
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
	Renforcer la collaboration avec le gestionnaire d'aéroport pour une meilleure accessibilité et confort des clients	Au cours de l'année 2024
Numérique	Évolution de la section « Nous contacter »	Fin 2023 (TERMINÉ)
	Améliorer les informations et le contenu de la section Assistance et santé	T4 2024 (en cours)
	Améliorer le processus de réservation (assistance spéciale) en ligne	T3 2024 (en cours)
Expérience client	Enrichir les relations avec les organisations représentant les personnes handicapées	Début 2024 (en continu)
	Contenu de l'e-mail envoyé avant le voyage aux personnes handicapées	T3 2024
	Confirmation par e-mail des demandes d'assistance spéciales	T3 2024
	Vérifier et mettre à jour le parcours client (passagers handicapés)	Début 2024 (en continu)

Services à bord

Vérifier et améliorer la formation de l'équipage commercial et le module de sensibilisation Début 2024
