

Plan d'accessibilité pour les transports

KLM 2023-2026

Table des matières

1. GÉNÉRALITÉS	2
1.1. SOMMAIRE	2
1.2. RÉTROACTIONS ET CONTACTS.....	3
1.3. FORMAT SUBSTITUT	3
2. TECHNOLOGIES D’INFORMATION ET DE COMMUNICATION (ICT)	4
2.1. DÉCLARATION SUR L’ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE KLM.....	4
2.2 TECHNOLOGIES D’INFORMATION ET DE COMMUNICATION	4
3. COMMUNICATION AUTRE QUE ICT	6
4. TRANSPORT	6
5. ACHATS DE BIENS, DE SERVICES ET D’INSTALLATIONS.....	6
6. CONCEPTION ET EXÉCUTION DE PROGRAMMES ET SERVICES.....	7
7. ENVIRONNEMENT BÂTI	8
8. DISPOSITIONS DU RÈGLEMENT RELATIF À L’ACCESSIBILITÉ DANS LA LOI SUR LES TRANSPORTS AU CANADA	8
9. INFORMATION CONCERNANT LA RÉTROACTION	8
10. CONSULTATIONS	10
11. RÉSUMÉ DU PLAN D’AMÉLIORATION ET DE SURVEILLANCE	10

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 une gamme de services et de soutien aux passagers ayant des besoins différents.

KLM offre un soutien pour l'embarquement, le débarquement, le rangement et la récupération des bagages de cabine. Les passagers à mobilité réduite peuvent demander de l'assistance pour se rendre à leurs sièges ou pour les quitter. En outre, KLM fournit des places particulières pour les passagers ayant des besoins spécifiques.

KLM fournit des canaux d'information et de communication accessibles et une équipe de service à la clientèle bien intentionnée (KLM Cares) pour les passagers handicapés ou à mobilité réduite. KLM propose également une gamme de services à bord, tels que des repas spéciaux et des fonctionnalités d'accessibilité sur ses systèmes de divertissement à bord.

L'équipage de cabine et le personnel au sol de KLM sont formés aux besoins d'assistance particuliers des clients concernés et ont reçu des instructions spécifiques pour faire face aux crises sanitaires.

La déclaration de KLM sur l'accessibilité est une partie importante de son engagement à fournir un service à la clientèle de haute qualité à tous les passagers. En rendant les voyages plus accessibles et plus inclusifs, KLM contribue à créer des expériences de voyage plus accueillantes et plus favorables.

Le service de l'expérience client de KLM a la responsabilité de permettre le Parcours client accessible en concevant une feuille de route et un plan pour les clients handicapés et en mettant en œuvre des initiatives visant à améliorer le parcours client conformément aux règlements en matière de conformité, avec toutes les parties prenantes et les services concernés (service client, numérique, sol, à bord, juridique et postes extérieurs).

1.2. 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.

Poste	RESPONSABLE DE LA RELATION CLIENT
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

1.3. Format substitut

Ce plan 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-dessus ou par l'un des canaux de médias sociaux de la Société, tels que définis par le Règlement sur l'établissement de plans et de rapports sur les transports accessibles. Les demandes peuvent être faites dans un délai de 45 jours après réception de la demande pour le format braille ou audio et dans un délai de 15 jours après réception de la demande pour tous les autres formats.

2. Technologies d'information et de communication (ICT)

2.1. Déclaration sur l'accessibilité numérique KLM

KLM s'engage à fournir une accessibilité numérique à tous ses clients. KLM a mis en place une déclaration et une politique sur l'accessibilité numérique (<https://www.klm.ca/information/legal/accessibility>), qui soulignent l'engagement à rendre les canaux numériques accessibles à tous, quels que soient leurs capacités ou leurs handicaps.

La déclaration et la politique sur l'accessibilité numérique de KLM décrivent son approche de l'accessibilité numérique, y compris un engagement à se conformer aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG 2.1), conformément au niveau AA de l'Initiative sur l'accessibilité des sites Web (WAI). KLM a également mis en place une équipe responsable de l'accessibilité pour s'assurer que les canaux numériques sont accessibles à tous.

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

L'engagement de KLM envers l'accessibilité numérique se reflète sur le site Web, qui est conçu pour être accessible aux personnes handicapées. Le site Web propose une navigation claire, des couleurs à contraste élevé et un texte substitut pour les images. KLM fournit également une version texte seulement de son site Web pour les utilisateurs qui le préfèrent.

2.2 Technologies d'information et de communication

Site Internet KLM

Conçu pour le marché canadien, <https://www.klm.ca> est accessible en anglais et en français et offre la possibilité de réserver des voyages, en tenant compte du besoin d'assistance pour les personnes handicapées, par le biais de la création de pages conformes aux exigences en matière d'accessibilité.

Application mobile

KLM développe et améliore son application mobile en y intégrant des fonctionnalités qui permettent aux clients de prendre des dispositions de voyage de manière indépendante. Plus précisément, l'application comprend des fonctionnalités telles que la prise en charge de la voix hors champ, qui permet aux utilisateurs qui ont une déficience visuelle de naviguer dans l'application à l'aide de descriptions orales de contenu à l'écran. De plus, l'application comprend des modes à contraste élevé pour faciliter la lecture du texte à l'écran pour les utilisateurs ayant une déficience visuelle. KLM œuvre également pour s'assurer que tous les boutons et contrôles de l'application sont faciles à voir et à utiliser, et que l'application respecte les normes WCAG 2.1 en matière d'accessibilité.

Médias sociaux

KLM utilise ses canaux de médias sociaux (y compris Messenger, Facebook, Twitter, LinkedIn, Pinterest et YouTube) pour améliorer l'expérience de voyage des passagers handicapés en leur offrant assistance et soutien. Elle fournit des informations sur ses services aux passagers handicapés sur son site Web et à travers ses pages de médias sociaux. Elle dispose également d'une équipe de service à la clientèle bien intentionnée disponible à répondre à toutes les questions et les préoccupations que les passagers handicapés peuvent avoir. De plus, KLM s'engage dans l'écoute des médias sociaux pour évaluer les rétroactions et les suggestions fournies par ses passagers handicapés, qui sont ensuite utilisées pour améliorer davantage ses services.

Centres d'appels téléphoniques

KLM CARES est un programme lancé par KLM Royal Dutch Airlines pour soutenir les clients handicapés ou à mobilité réduite. Le programme fournit une assistance tout au long du processus de voyage, de la réservation d'un vol jusqu'à l'arrivée à la destination finale. KLM CARES vise à rendre le transport aérien accessible à tous en fournissant un soutien et des services sur mesure en fonction des besoins spécifiques.

KLM a des numéros de téléphone réservés aux passagers handicapés. Ces numéros sont spécialement conçus pour aider et soutenir les passagers ayant besoin d'une assistance spéciale en vol. Les coordonnées de l'équipe d'assistance spéciale de KLM sont disponibles sur le site Web (<https://www.klm.ca/contact/booking/information-assistance>) ou en communiquant avec le Centre de contact client 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 courriel pouvant être utilisées pour demander de l'assistance : KLMCARES@klm.com ou klmcares.canada@airfrance-klm.email

Obstacles : mesures d'amélioration, calendrier et responsabilités

KLM prend continuellement des mesures pour garantir l'accessibilité du site Web et l'améliorer. Les pages d'information de KLM sur l'assistance et la santé sont en cours d'examen pour une meilleure structure du contenu dans le but de fournir des informations plus simplifiées et plus précises sur l'assistance spéciale.

La demande d'assistance spéciale sera également possible à travers les canaux en ligne de KLM.

À partir de 2023, les messages et les courriels fourniront des informations plus précises sur l'état des demandes d'assistance spéciale des clients. Les messages et les courriels fourniront également des conseils et des informations pratiques sur les préparatifs de voyage.

3. Communication autre que ICT

Tout le personnel de KLM est informé des besoins d'assistance spéciale de ses clients et est formé pour adapter son comportement, son dialogue et son langage en conséquence.

Obstacles : mesures d'amélioration, calendrier et responsabilités

Amplifier la sensibilisation du personnel et répondre aux spécificités des personnes handicapées, notamment par la formation comportementale.

4. Transport

KLM a une grande variété d'interactions liées à l'accessibilité avec nos clients tout au long de leur voyage. Les clients recherchent et trouvent des informations sur notre site Internet, demandent une assistance particulière, se présentent au comptoir d'enregistrement et à la porte d'embarquement, embarquent et descendent de nos avions. La priorité de KLM est d'offrir un transport aérien accessible et sûr, ce qui a nécessité une coordination harmonieuse entre plusieurs acteurs et prestataires de services. Nous nous efforçons de travailler avec des fabricants et des parties prenantes spécialisés afin de rendre notre voyage aussi accessible que possible, notamment en améliorant la sécurité du transport des clients et de leurs aides à la mobilité.

Obstacles : mesures d'amélioration, calendrier et responsabilités

KLM continue de mettre en œuvre des pratiques qui améliorent la manipulation sûre des aides à la mobilité pendant le transport. KLM collabore avec des clients et des organisations spécialisées dans la formation et la certification des chiens d'assistance pour clarifier les directives d'acceptation des animaux d'assistance sur nos vols. Enfin, KLM améliore la communication sur les fonctionnalités d'accessibilité et améliore la formation de notre personnel de cabine sur des fonctionnalités telles que les toilettes, les systèmes de divertissement en vol et les procédures d'embarquement/débarquement.

5. Achats de biens, de services et d'installations

Étant donné que toutes les compagnies aériennes dépendent des services d'assistance spéciale des aéroports, KLM travaille en étroite collaboration avec des fournisseurs tiers pour faciliter le parcours client des personnes handicapées.

KLM offre une gamme de biens, de services et d'installations pour s'assurer que les passagers handicapés peuvent voyager confortablement et en toute sécurité. Il s'agit notamment de l'assistance de service de fauteuil roulant à l'aéroport, de l'assistance à l'embarquement et au débarquement de l'avion et de l'embarquement prioritaire, des options de repas spéciaux, des places particulières et des places offrant un espace supplémentaire pour les jambes afin d'accueillir les passagers à mobilité réduite. En outre, KLM propose des équipements médicaux à bord et une assistance à la gestion des médicaments. Enfin, KLM offre un service spécial aux passagers ayant une déficience visuelle ou auditive, en leur fournissant des informations et des communications de sécurité adaptées pendant le vol, des divertissements à bord avec sous-titres et description audio et un équipage formé pour fournir une assistance aux passagers ayant

une déficience visuelle ou auditive. Les animaux d'assistance sont également admis dans la cabine.

Obstacles : mesures d'amélioration, calendrier et responsabilités

KLM s'engage à rendre les bornes en libre-service encore plus accessibles. Pour les clients ayant des escales au Canada, KLM prévoit offrir aux personnes handicapées des améliorations qui leur permettront de naviguer à l'aide d'un clavier, avec lecture de texte [« texte à la parole »] ainsi que des explications supplémentaires sur la façon de naviguer à travers les fonctionnalités affichées.

Les passagers à bord peuvent choisir librement leurs places. Cependant, les contraintes liées à la sécurité des vols imposent des conditions en cabine; p. ex. les personnes ne disposant pas d'une autonomie suffisante ne peuvent pas occuper les places situées au niveau des rangées d'issues de secours.

Les chefs de produit sont impliqués dans des projets de modification et en collaboration avec les constructeurs, étudient activement les nouvelles exigences en termes d'accessibilité conformément aux obligations en matière de sécurité aérienne.

6. Conception et exécution de programmes et services

Le service de l'expérience client de KLM s'efforce de rendre ses services et programmes aussi inclusifs que possible. KLM s'engage à fournir un accès égal à tous les passagers, quelles que soient leurs capacités physiques. KLM a conçu un Parcours client réservé aux passagers handicapés qui coïncide avec l'initiative du Client inclusif. Le Parcours client est examiné et remis en question par les rétroactions des clients, l'analyse comparative du secteur du transport aérien et les développements technologiques. KLM s'efforce d'améliorer continuellement le Parcours client. La surveillance de la conformité et les règlements sont des facteurs importants du Parcours client pour les passagers handicapés.

KLM a une formation spéciale pour tout son personnel afin de s'assurer qu'il est en mesure de fournir l'assistance nécessaire aux passagers handicapés et qu'il est au courant de tous les règlements et directives pertinents. Dans les années à venir, KLM poursuivra ses progrès et développera une formation spéciale en fonction des besoins actuels et futurs.

Les outils numériques internes de KLM sont utilisés quotidiennement pour recueillir divers rapports et rétroactions des clients, et en particulier ceux émanant des clients handicapés. Les outils de rétroaction des clients sont fournis à différents points de contact tout au long du Parcours client. Il s'agit de : l'outil de rétroaction sur chaque page du site Web KLM, le pied de page du site Web « Déclaration sur l'accessibilité » et les rétroactions fournies sur les médias sociaux.

KLM s'appuie sur les rétroactions et les commentaires de ses passagers handicapés, rassemblés par le biais d'entrevues et de discussions formelles et informelles afin de détecter les obstacles qu'ils rencontrent au cours de leurs voyages ainsi que de possibles opportunités d'amélioration.

Obstacles : mesures d'amélioration, calendrier et responsabilités

Les différents niveaux d'exigences réglementaires en termes d'accessibilité dans chaque pays constituent un réel obstacle pour les compagnies aériennes internationales quant à la conception de programmes et services.

KLM a ajouté une possibilité d'élévation pour les clients dans la section « Contactez-nous » [« Contactez-nous »] sur le site Web canadien.

7. Environnement bâti

KLM est une compagnie aérienne néerlandaise (européenne) qui, entre autres destinations, opère à destination et en provenance du Canada. Par conséquent, au sein de l'Union européenne et au Canada, les gestionnaires d'aéroports sont responsables de l'accessibilité pour les personnes handicapées dans les environnements bâtis.

KLM s'engage à faciliter l'accessibilité de ses clients dans ses salons et tient compte des attentes des personnes handicapées qui souhaitent bénéficier du meilleur service possible.

En collaboration avec les gestionnaires responsables des bâtiments et des routes menant aux aéroports, KLM participe à des projets d'amélioration visant à faciliter les exigences de voyage des personnes handicapées.

Obstacles : mesures d'amélioration, calendrier et responsabilités

Les obstacles relatifs aux bâtiments et les mesures d'amélioration sont identifiés par les gestionnaires des aéroports.

8. Dispositions du règlement relatif à l'accessibilité dans la Loi sur les transports au Canada

KLM est soumise aux règlements néerlandais et européens en matière de transport aérien et doit également se conformer aux règlements des pays où elle opère ses vols.

KLM doit également se conformer aux règlements et aux exigences canadiens relatifs à l'accessibilité des passagers handicapés, visant à éliminer les obstacles au transport de ses clients, conformément au Règlement sur les transports aériens DORS/88-58 en vertu de la Loi sur les transports au Canada. KLM révisé et met à jour régulièrement ses politiques et procédures pour assurer leur conformité à tous les règlements applicables en matière d'accessibilité, y compris ceux énoncés dans la Loi sur les transports au Canada.

9. Information concernant la 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. Les clients peuvent également partager leur rétroaction par le biais des comptes officiels de médias sociaux de KLM.

KLM prend 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.

Les outils numériques internes de KLM sont utilisés quotidiennement pour recueillir divers rapports et rétroactions des clients, et en particulier ceux 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. notamment :

Médias sociaux

Un client peut contacter KLM par le biais de Facebook, Twitter ou Instagram pour partager ses réflexions et ses commentaires.

Service client KLM

Un client ayant une demande d'assistance spéciale peut contacter le Centre de contact client de KLM par téléphone ou par courriel et partager ses 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

Adresse électronique KLMCARES@klm.com ou klmcares.canada@airfrance-klm.email

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.

Vols 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.

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>.

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 permet de mieux comprendre les besoins et les attentes des clients. L'objectif est d'améliorer continuellement les services offerts à la clientèle en l'écoutant et en utilisant ses rétroactions pour y apporter des changements significatifs.

Après avoir recueilli les rétroactions d'un client auprès de différentes sources, KLM répond à l'intéressé par un courriel faisant office d'accusé de réception. Le délai requis pour répondre à des questions spécifiques et aux rétroactions varie selon le sujet et dépend de la nature et de la portée des rétroactions elles-mêmes.

10. Consultations

KLM œuvre en étroite collaboration avec divers organisations et experts pour s'assurer qu'elle réponde aux besoins de tous les passagers, et pour développer, concevoir et mettre en œuvre des projets d'accessibilité.

Les informations provenant de différents points de contact (le site Web de KLM, à l'aéroport, à bord, les sondages sur la satisfaction de la clientèle, les entrevues, etc.) sont les principales sources de collecte de rétroactions des clients. Ces informations sont utilisées pour identifier et contribuer à une meilleure compréhension des attentes du client et mettre en œuvre des plans d'amélioration basés sur une évaluation qualitative en plus 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 parties prenantes provenant de divers services pour la conception de plans de projet d'amélioration.

11. Résumé du plan d'amélioration et de surveillance

Ce plan de surveillance des obstacles et des améliorations à l'accessibilité pour les personnes handicapées sera mis à jour pour intégrer les différents aspects de l'approche de progrès suite aux rétroactions opérationnelles et aux décisions de projet liées à l'accessibilité.

Projet - Planification		
Responsable/Domaine		
Direction régionale du Canada	Finaliser la mise en place de bornes en libre-service à un niveau d'accessibilité approprié	Fin 2023
	Poursuivre les études d'amélioration à l'aéroport en installant des comptoirs mieux adaptés	Fin 2024
	Renforcer la coopération avec l'exploitant de l'aéroport pour améliorer l'accessibilité et le confort des clients	Durant 2024
Numérique	Evolution de la section « Contactez-nous »	Fin 2023
	Stocker et gérer les données des passagers handicapés	Début 2024
	Améliorer l'information et le contenu de l'assistance et de la santé	Début 2024
	Améliorer le processus en ligne de réservation (pour assistance spéciale)	Début 2024
Expérience client	Développer les relations avec les organisations représentant les personnes handicapées	Début 2024
	Examiner et mettre à jour le Parcours client (Passagers handicapés)	Début 2024
Service à bord	Examiner et améliorer le module de formation et de sensibilisation des équipages commerciaux	Début 2024