

PLAN  
**D'ACCESSIBILITÉ**  
PLURIANNUEL

2023 - 2026

Mai 2024

**AIRFRANCE** 

# TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES .....	2
DÉCLARATION D'ACCESSIBILITÉ .....	3
1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX.....	3
1.1 PRÉAMBULE .....	3
1.2 LE CONTEXTE REGLEMENTAIRE POUR AIR FRANCE .....	3
1.3 LE CONTACT CLIENT SAPHIR .....	3
1.4 LE PARCOURS CLIENT.....	4
1.5 LA RETROACTION ET LES COORDONNEES .....	4
2. TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS.....	5
2.1 LA POLITIQUE « DIGITALE » AIR FRANCE .....	5
2.2 LE SITE INTERNET CANADIEN .....	5
2.3 L'APPLICATION MOBILE .....	5
2.4 LES RESEAUX SOCIAUX .....	6
3. LES COMMUNICATIONS AUTRES QUE LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS.....	6
4. LE TRANSPORT.....	6
5. L'ENVIRONNEMENT BÂTI .....	7
6. L'ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS .....	7
6.1 A L'AEROPORT.....	7
6.2 LES OUTILS DE COMMUNICATIONS ET RENSEIGNEMENTS AU CLIENT .....	8
6.3 LES CABINES AVION .....	8
7. LA CONCEPTION ET LA PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES.....	9
7.1 A L'AEROPORT.....	9
7.2 PENDANT LE VOL.....	10
7.3 APRES LE VOL .....	10
8. LES DISPOSITIONS DES REGLEMENTS DE L'OTC EN MATIERE D'ACCESSIBILITE.....	10
8.1 LES SERVICES AUX EMPLOYES .....	11
8.2 LA FORMATION .....	11
9. LES CONSULTATIONS.....	11
9.1 LES CONSULTATIONS INTERNES .....	11
9.2 LES CONSULTATIONS EXTERNES.....	12
10. LES RECAPITULATIFS DU PLAN D'AMELIORATION ET DE SUIVI.....	13
11. CONCLUSION .....	14

# DÉCLARATION D'ACCESSIBILITÉ

## 1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

### 1.1 PRÉAMBULE

Depuis 1933, Air France porte haut les couleurs de la France à travers le monde entier.

Avec des activités réparties entre le transport aérien de passagers, le fret, la maintenance et l'entretien aéronautique, Air France est un acteur majeur du secteur aérien et propose à tous ses clients la meilleure expérience de voyage possible, confortable, attentionnée et fiable.

Air France accueille les personnes en situation de handicap, à condition que le transport aérien ne soit pas contraire aux prescriptions médicales et aux exigences de sécurité des vols.

Une prise en charge adaptée est nécessaire pour ces passagers, à laquelle s'ajoute une complexité due notamment aux différences entre les réglementations européennes et nord-américaines.

A cet égard, Air France met tout en œuvre pour se conformer aux nouvelles exigences canadiennes en termes d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

### 1.2 LE CONTEXTE REGLEMENTAIRE POUR AIR FRANCE

Avec un réseau international de transport de passagers vers plus de 191 destinations desservies dans 89 pays, Air France est soumise à de nombreuses exigences réglementaires nationales.

Fondement du contrat entre les compagnies aériennes et leurs clients, la sécurité des vols est une priorité pour toute compagnie aérienne et, à ce titre, fait l'objet de nombreux contrôles et certifications.

Air France satisfait ainsi pleinement à des normes extrêmement strictes et aux standards les plus élevés du transport aérien : au niveau mondial, avec l'OACI (Organisation de l'aviation civile internationale), avec l'IATA (association internationale du transport aérien), européen avec l'AESA (Agence Européenne de la Sécurité Aérienne) et national avec la DGAC (Direction Générale de l'Aviation Civile, son autorité de tutelle).

Le Règlement Européen (CE) n° 1107/2006 du Parlement Européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite s'applique en Europe aux compagnies aériennes et encadre le traitement et l'accessibilité des passagers.

Par ailleurs, la directive de l'Union Européenne référence 2019/882 du Parlement Européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services impose la mise sur le marché de produits et de services qui seront fournis aux consommateurs à partir du 28 juin 2025, avec une phase transitoire jusqu'au 28 juin 2030.

### 1.3 LE CONTACT CLIENT SAPHIR

Ce service est dédié aux personnes ayant un besoin d'assistance ; il est disponible dans 19 pays.

Il propose une gamme de services adaptés aux besoins des clients en situation de handicap, notamment des procédures de réservation facilitées et une assistance à l'aéroport.

Les services en ligne et téléphoniques permettent de réserver le billet et d'apporter l'assistance nécessaire. Un service d'assistance téléphonique dédié aux clients malentendants ou sourds est également proposé.

## 1.4 LE PARCOURS CLIENT

Les personnes en situation de handicap voyageant sur les lignes d'Air France sont chaque année plus nombreuses et leur nombre continue de progresser année après année.

Les personnels Air France ainsi que les agents de la sous-traitance sont formés aux besoins particuliers d'assistance des clients concernés et ont reçu les formations réglementaires nécessaires ; les personnels navigants d'Air France sont aussi formés et sensibilisés aux besoins particuliers d'assistance des passagers.

Certains membres du personnel navigant et agents commerciaux de la compagnie pratiquent la langue des signes française (LSF) et portent une épinglette (pin's) afin d'être facilement identifiables.

## 1.5 LA RETROACTION ET LES COORDONNEES

Les rétroactions sont à transmettre en utilisant l'une des options ci-dessous, au contact :

AIR FRANCE

- A l'attention du contact : Chargé d'Affaires Légales et Réglementaires
- Par courriel : [mail.accessibilite.accessibility.ca@airfrance.fr](mailto:mail.accessibilite.accessibility.ca@airfrance.fr)
- Par courrier postal :  
Air France  
Montréal Succ. B  
C.P. 34  
Montréal, Québec  
H3B 3J5
- Par téléphone : +1 833 665-7030 / Appel gratuit au Canada
- Par un formulaire disponible sur demande à l'aéroport (Formulaire de Rétroaction sur l'Accessibilité)
- Sur le site web en pied de page, dans la rubrique « Loi canadienne sur l'accessibilité » :  
<https://www.airfrance.ca/information/legal/atpdr-regulations>
- et également « Nous contacter », pour le traitement des rétroactions concernant le site internet d'Air France :  
<https://www.airfrance.ca/contact/special-assistance/feedback-special-assistance>

Ce processus de rétroaction est disponible sur le site Air France Canada :  
<https://www.airfrance.ca/information/legal/atpdr-regulations>

### Formats alternatifs de la déclaration :

Air France met cette déclaration à la disposition de ses clients sous format numérique (PDF), en format grandes lettres, sur son site internet.

Air France mettra tout en œuvre pour fournir la déclaration du plan d'accessibilité ainsi que le processus de rétroaction au format requis dès que possible après réception de la demande, au plus tard 45 jours suivant la réception de la demande pour le braille ou le support audio et 15 jours suivant la réception de la demande pour tous les autres supports.

## **2. TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS**

### **2.1 LA POLITIQUE « DIGITALE » AIR FRANCE**

Air France s'engage à rendre son site et son application mobile accessibles à tous, quel que soit le besoin d'accessibilité.

Air France s'est engagée dans la démarche de respect des normes d'accessibilité pour les contenus de la « Web Content Accessibility Guidelines » (WCAG 2.1), selon le critère de niveau AA de la « Web Accessibility Initiative » (WAI).

Ces règles nous permettent de créer des expériences digitales accessibles sur notre site et nos applications pour toutes les personnes, avec ou sans handicap.

### **2.2 LE SITE INTERNET CANADIEN**

<https://www.airfrance.ca>

Accessible en langue anglaise et française, il offre la possibilité de réserver un voyage et de signaler son besoin d'assistance pour les personnes en situation de handicap.

Pour les clients nécessitant une assistance personnalisée, un contact téléphonique est toujours possible :

Ligne téléphonique Saphir : +1 888 572-7447  
Numéro gratuit au Canada  
Langues parlées : anglais et français  
Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00 et les samedis de 8h00 à 16h00  
(fermé les dimanches)

Pour personnes sourdes ou malentendantes :

Ligne téléphonique +1 833 895-4561 option 711  
Numéro gratuit au Canada  
Langues parlées : anglais et français  
Horaire d'ouverture : du lundi au dimanche de 08h00 à 23h00

La « Déclaration d'accessibilité » pour le site internet d'Air France est située en pied de page du site internet Canadien d'Air France :

<https://www.airfrance.ca/information/legal/accessibilite>

### **2.3 L'APPLICATION MOBILE**

Air France développe également l'application mobile qui permet aux voyageurs de pouvoir réaliser de façon autonome les différentes réservations de voyage avant de contacter le service d'assistance pour les personnes en situation de handicap.

## 2.4 LES RESEAUX SOCIAUX

Air France est présente sur les réseaux sociaux pour ses clients avec des équipes qui répondent aux questions notamment sur Messenger, à condition de communiquer des informations personnelles (référence de dossier, numéro Flying Blue, etc.) et par message privé uniquement.

### **Mesures d'amélioration, échéanciers et responsabilités :**

Air France met tout en œuvre pour garantir l'accessibilité du site internet.

Des actions sont engagées de façon constante pour améliorer le cheminement sur les pages internet, concernant les étapes de demande d'assistance, avec des options, des formulaires simplifiés et une plus grande lisibilité.

Les efforts sont faits en 2023 afin de rendre les messages plus compréhensibles et de fournir le plus d'information possible pour la préparation de voyage.

De nouveaux paragraphes portant sur des questions ou des conseils de voyage et des demandes d'assistance plus simples sont à prévoir.

Une fonction « Contactez-nous » [« Contact-us »] simplifiée avec l'ajout d'une carte contact-us pour les remontées sur l'accessibilité pour fin 2023.

Proposer une solution de type ACCE-O et ACCE-O langues permettant une meilleure accessibilité depuis le site interne.

Exemple : <https://www.acce-o.fr>

## 3. LES COMMUNICATIONS AUTRES QUE LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

Les personnels sont sensibilisés aux problématiques de personnes en situation de handicap, en adaptant leur comportement, leur dialogue et leur langage.

### **Mesures d'amélioration, échéanciers et responsabilités :**

Amplifier la sensibilisation des personnels et de la sous-traitance aux spécificités des personnes en situation de handicap notamment par des formations comportementales telles que la relation attentionnée.

## 4. LE TRANSPORT

Air France met tout en œuvre afin de proposer au client en situation de handicap une assistance adaptée à leur besoin, dans la mesure où le délai de prévenance de 48 heures est effectué, cependant les demandes d'assistance de dernière minute seront honorées en fonction des possibilités le jour du départ.

En respect des exigences de sécurité des vols, Air France recherche les meilleures conditions pour le confort et les facilités de déplacement dans les cabines avion.

Afin de mieux intégrer les souhaits des clients le site internet est en constante évolution afin de permettre une meilleure prise en compte du besoin d'assistance pour chaque segment de voyage, qui sera confirmé par le service en charge des personnes en situation de handicap.

A l'aéroport, Air France se fait toujours le porte-parole des personnes en situation de handicap auprès des gestionnaires d'aéroport afin d'améliorer les conditions de voyage (paragraphes §5, §6 et §7).

Comme indiqué dans les sous-paragraphes §1.2, §1.3, et §1.4, la sécurité des vols et le confort de voyage de nos passagers sont primordiaux pour Air France.

Comme indiqué dans les sous-paragraphes §6.3 et §7.2, pendant les phases de vol, l'équipage est engagé auprès de nos passagers en situation de handicap afin répondre à l'ensemble de leurs besoins.

A l'arrivée, il sera fourni une assistance correspondant au niveau du besoin exprimé, afin de procéder aux opérations d'immigration, de récupération des bagages Air France et d'acheminement au point désigné par le client.

A l'issue du voyage, nos clients en situation de handicap peuvent nous faire de leurs remarques sur le déroulé de leur voyage comme indiqué au sous-paragraphe §1.5, et nous transmettre leurs recommandations d'améliorations tel que décrit dans le sous-paragraphe §7.3.

**Obstacles :**

Décrits dans les paragraphes §5, §6, et §7.

**Mesures d'amélioration, échéanciers et responsabilité :**

Air France poursuit sa démarche pour garantir l'accessibilité à ses passagers tout au long de son voyage,

Dans un souci d'amélioration continu des conditions de voyage des personnes en situation de handicap, Air France va renforcer la robustesse de ses opérations relatives à la prise en charge et à la restitution des fauteuils à la porte de l'avion.

## **5. L'ENVIRONNEMENT BÂTI**

Dans l'Union Européenne et au Canada, les gestionnaires de l'aéroport ont la responsabilité de l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap dans les environnements bâtis.

Air France a à cœur de faciliter l'accessibilité de ses clients à ses salons et prend en compte les attentes des personnes en situation de handicap afin qu'elles bénéficient du meilleur service possible.

En collaboration avec les gestionnaires responsables du bâti et des cheminements aéroportuaires, Air France participe aux projets d'amélioration afin de faciliter la circulation des personnes en situation de handicap.

**Obstacles :**

Les obstacles du bâti sont identifiés par les gestionnaires d'aéroport.

**Mesures d'amélioration, échéanciers et responsabilités :**

Ils sont du ressort des gestionnaires d'aéroport qui informent les compagnies aériennes des différentes évolutions.

## **6. L'ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS**

### **6.1 A L'AEROPORT**

Les compagnies aériennes sont tributaires des gestionnaires d'aéroport en ce qui concerne les informations d'accessibilités.

Néanmoins, Air France collabore étroitement avec les gestionnaires afin de faciliter le parcours des personnes en situation de handicap et améliorer ainsi l'expérience de leur voyage.

Les personnes en situation de handicap peuvent s'enregistrer de façon autonome sur les bornes libre-service (Common-Use Self-Service « CUSS »).

**Obstacles :**

Pour les personnes ayant une déficience visuelle sur les bornes libre-service.

**Mesures d'amélioration, échéanciers et responsabilités :**

Air France poursuit son engagement afin de rendre les bornes libre-service toujours plus accessibles, ainsi que les comptoirs mieux adaptés.

Il est prévu pour ses escales au Canada de proposer aux personnes en situation de handicap des améliorations leur permettant de naviguer via le clavier avec un texte lu [« text-to-speech »] ainsi que des explications supplémentaires sur la façon de naviguer à travers les fonctionnalités affichées.

Pour information, le volume d'utilisation des bornes libre-service ne représente que 2% de l'ensemble des opérations.

## **6.2 LES OUTILS DE COMMUNICATIONS ET RENSEIGNEMENTS AU CLIENT**

Air France, dans sa politique de communication digitale, sélectionne des produits et services permettant de faciliter l'accessibilité des personnes en situation de handicap.

En collaboration avec des agences de communication spécialisées, Air France élabore des supports et des campagnes de communication aux standards d'accessibilité.

Par exemple, pour le cadre de la chaîne libre-service, Air France développe des interfaces graphiques permettant aux personnes en situation de handicap de pouvoir s'enregistrer en autonomie.

**Obstacles :**

Pour les personnes ayant une déficience visuelle, des fonctionnalités d'accessibilité sont partiellement disponibles.

**Mesures d'amélioration, échéanciers et responsabilités :**

Le déploiement des mises à jour sur la chaîne libre-service des améliorations développées est prévu avant la fin 2023 afin de permettre une meilleure accessibilité.

## **6.3 LES CABINES AVION**

Les contraintes de la sécurité des vols contraignent les compagnies aériennes à devoir placer les passagers dans des emplacements n'obstruant pas le passage en cas d'évacuation d'urgence.

La conception de certaines cabines conduit à une localisation des passagers en situation de handicap particulier, afin de leur assurer un meilleur confort.

**Obstacles :**

Les passagers peuvent choisir leur siège librement, néanmoins les contraintes liées à la sécurité des vols imposent des conditions d'installation dans la cabine avion, dont certains emplacements sont interdits aux personnes n'ayant pas d'autonomie suffisante, comme c'est le cas pour les sorties de secours.

La cabine Premium ne permet pas aujourd'hui de satisfaire aux exigences d'accessibilité de certaines personnes en situation de handicap.

Pour les fonctionnalités de divertissement en vol, il n'existe pas de solution disponible à ce jour.



### **Mesures d'améliorations échéanciers et responsabilités :**

L'évolution des mesures d'accessibilité ne peut intervenir qu'au moment de la conception ou lors des campagnes de renouvellement des équipements et des cabines avions.

Les Responsables produits, associés en amont des projets de modification et en collaboration avec les constructeurs, étudient les nouvelles exigences en termes d'accessibilité en adéquation avec les obligations de la sécurité des vols.

## **7. LA CONCEPTION ET LA PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES**

Dans le cadre de ses appels d'offres en vue de l'achat ou déploiement de solutions technologiques ou physiques, Air France respecte les différentes normes concernant l'accessibilité des personnes en situation de handicap.

La Direction de l'Expérience Client, responsable des processus relatifs au traitement des personnes en situation, participe à l'ensemble des programmes.

Elle supervise les divers plans d'action visant à améliorer le produit pour les clients et les salariés, avec comme souci majeur et permanent la qualité du service.

En coordination avec les pôles clients des diverses entités, elle s'assure de la conformité mais également de la prise en compte des nouvelles exigences réglementaires en collaboration avec les divers interlocuteurs internes.

### **Mesures, échéanciers et responsabilités :**

Un encart dédié permettant une possibilité de réaction du client, dont une rétroaction dans la rubrique « nous contacter » [« Contact us »], sera proposé sur le site internet Canadien d'Air France avant la fin 2023.

### **7.1 A L'AEROPORT**

À Paris Roissy Charles de Gaulle, Paris Aéroport (Groupe Aéroport De Paris) encadre l'assistance des personnes en situation de handicap via un prestataire d'assistance dédié.

Au Canada, la responsabilité du service incombe à la compagnie aérienne.

En France ou au Canada, le client est invité à se signaler au minimum 48 heures avant son départ à la compagnie aérienne, afin de pouvoir bénéficier d'une prise en charge.

Toutes les demandes transmises moins de 48 heures avant le départ seront traitées en fonction des priorités au moment du besoin d'assistance. Air France fera toujours le maximum pour permettre cette prise en charge.

Voir le guide « Soyez maître de votre voyage : Un guide à l'intention des personnes handicapées » publié par l'OTC (Office des transports du Canada) :

<https://otc-cta.gc.ca/fra/publication/soyez-maitre-votre-voyage-un-guide-a-lintention-des-personnes-handicapees>

### **Obstacle :**

À certaines occasions, l'inexactitude du besoin d'accessibilité empêche l'accès au service proposé par la compagnie pour des raisons de délai ou de sécurité des vols.

### **Mesures, échéanciers et responsabilités :**

Il s'agit de renforcer la communication sur la nécessité de se pré-notifier afin de pouvoir bénéficier du service d'assistance adapté dans les meilleures conditions ou d'éviter un refus pour des raisons de sécurité des vols.

## **7.2 PENDANT LE VOL**

Les personnels navigants commerciaux s'assurent de la sécurité et du confort des passagers.

À ce titre, ils accueillent à bord les passagers en situation de handicap et les assistent pour tous les besoins nécessaires à la réalisation du vol : consigne de sécurité, mobilité à bord de la cabine grâce à une chaise de transfert de bord.

Afin de mieux respecter les contraintes alimentaires, la distribution des plats spéciaux (exemple, allergènes) est pilotée grâce à une tablette tactile permettant d'identifier et de remettre en toute discrétion au client leurs commandes.

Air France s'assure de proposer une accessibilité à ses équipements de divertissement à bord à l'ensemble de ses passagers.

### **Obstacles :**

Il est proposé une offre limitée de programmes de divertissements répondant aux besoins d'accessibilité des passagers en situation de handicap.

### **Mesures, échéanciers et responsabilités :**

Des actions sont engagées de façon constante pour corriger les fonctions partiellement ou provisoirement indisponibles ou inadaptées.

Dans un objectif d'amélioration continue, Air France poursuit la recherche et le déploiement de contenus adaptés aux passagers en situation de handicap.

## **7.3 APRES LE VOL**

Air France, à travers des outils numériques, recueille quotidiennement les différents compte rendus et réactions des clients, et notamment les rétroactions transmises par les personnes en situation de handicap.

La revue annuelle du processus permet aux principaux acteurs de partager les événements marquants et les différents rapports d'activités, et de définir les axes d'amélioration.

Air France s'appuie aussi sur un panel de clients fidélisés en situation de handicap pour collecter leurs réactions faces aux obstacles rencontrés lors de leurs déplacements et leurs suggestions d'amélioration dans le parcours client.

### **Mesures d'amélioration, échéanciers et responsabilités :**

Poursuivre la recherche de bonnes sources d'informations auprès d'organismes pouvant contribuer à l'amélioration de la prise en charge après le vol, mais également en amont, des besoins des personnes en situation de handicap.

## **8. LES DISPOSITIONS DES REGLEMENTS DE L'OTC EN MATIERE D'ACCESSIBILITE**

Air France, en tant que transporteur aérien majeur français, est assujettie aux règlements français et européens sur le transport aérien et doit se conformer aux réglementations des pays où les vols sont opérés.

Air France doit se conformer à la réglementation canadienne applicable en matière d'accessibilité des passagers en situation de handicap, en visant à éliminer les obstacles au transport pour sa clientèle, notamment aux dispositions applicables du Règlement sur les Transports accessibles aux personnes handicapées, DORS/2019-244.

## **8.1 LES SERVICES AUX EMPLOYES**

Air France est engagée depuis plus de 30 ans auprès des travailleurs en situation de handicap et a signé avec les organisations syndicales son 11<sup>ème</sup> accord triennal en faveur de l'emploi et du maintien dans l'emploi de salariés en situation de handicap.

À travers ce nouvel accord, Air France et ses partenaires sociaux réaffirment clairement leur volonté de maintenir une politique d'emploi des personnes en situation de handicap ambitieuse malgré la crise sanitaire et le contexte économique actuel.

Air France compte parmi ses personnels près de 2 000 salarié(e)s en situation de handicap.

### **Mesures, échéanciers et responsabilités :**

Dans la continuité de sa politique d'inclusion et d'accessibilité, Air France poursuit son plan pour l'emploi pluriannuel afin de recruter des personnes en situation de handicap, les insérer, les accompagner et les maintenir dans l'emploi en aménageant leur poste de travail.

Par ailleurs, dès que cela est possible Air France recourt aux entreprises du secteur protégé et adapté.

## **8.2 LA FORMATION**

Air France dispense régulièrement des formations à ses personnels afin de les sensibiliser sur les besoins d'assistance des personnes en situation de handicap.

Par exemple, les développeurs du département digital, les personnels des centres d'appels, les personnels en escale, les sous-traitants en charge de l'assistance, les personnels navigants, les personnels des équipes des services après-vente reçoivent une formation correspondante à leur domaine d'intervention.

### **Mesures, échéanciers et responsabilités :**

A l'occasion des Jeux Paralympiques de Paris 2024, Air France renforce les formations sur les besoins d'assistance des personnes en situation de handicap.

# **9. LES CONSULTATIONS**

## **9.1 LES CONSULTATIONS INTERNES**

Une part des personnels en situation de handicap salariés de l'entreprise participe activement à l'amélioration des conditions d'accessibilité. Certains d'entre eux sont partie prenante dans les services traitant du parcours des personnes en situation de handicap.

Chaque année, une revue du processus du traitement des passagers en situation de handicap regroupe tous les secteurs de la compagnie Air France, lesquels sont sollicités à présenter un bilan et un retour d'expérience de l'année précédente et établissent un plan d'actions d'amélioration pour l'année suivante.

Ce plan couvre l'ensemble du réseau et se déploie par des actions de pilotage de chaque entité concernée dans le processus de traitement des passagers en situation de handicap et est démultiplié sur toutes les escales concernées d'Air France.

## 9.2 LES CONSULTATIONS EXTERNES

Air France associe différents partenaires et associations communautaires pour recueillir leur expérience et développer des projets d'accessibilité.

Les représentations contribuent grâce à ces divers participants en situation de handicap différents en nous faisant part de leurs commentaires.

Air France est partenaire depuis plusieurs années avec de nombreuses associations de référence dans le domaine de l'accessibilité. La compagnie a développé des liens étroits avec des instances nationales et européennes dans ce domaine afin de concevoir et développer ensemble des améliorations.

Dans la détermination des obstacles, la collecte des réactions des passagers d'Air France et de son personnel se réalise au travers de plusieurs moyens de communication :

- Sur le site internet,
- A l'occasion d'un échange avec un conseiller,
- A l'aéroport,
- A bord des avions,
- Via les questionnaires de satisfaction-client offerts aux passagers permettant d'établir un indicateur d'évaluation de la satisfaction,
- A l'arrivée,
- Après le vol.

L'ensemble des informations recueillies est adressé au service des réclamations clients.

Grâce à ces signalements, les obstacles qui ont affecté le passager ou le personnel dans le déroulement de leur voyage sont identifiés, ce qui contribue à mieux comprendre les attentes de tous et à mettre en œuvre des plans d'amélioration basés sur une évaluation qualitative en plus des analyses plus quantitatives et statistiques.

Air France entretient également et développe des relations avec divers organismes représentatifs des personnes en situation de handicap et participe régulièrement à des rencontres avec les personnels d'Air France, de Saphir par exemple, avec France Epilepsie, Chien guide d'aveugle, ATEurope, etc...

Ces groupes de travail permettent de mieux comprendre les attentes des personnes en situation de handicap et d'échanger sur leurs expériences de voyage pour identifier de nouvelles pistes d'amélioration à l'accessibilité.

## 10. LES RECAPITULATIFS DU PLAN D'AMELIORATION ET DE SUIVI

Domaine	Responsable	Projet	Planning
Conception	Direction régionale Canada	Finaliser la mise en œuvre de bornes libre-service à un niveau d'accessibilité adapté	Réalisé au 4 <sup>ème</sup> trimestre 2023
	Direction Digital	Évolution de la rubrique « Nous contacter » intégrant la rétroaction	Réalisé 1er trimestre 2024
	Direction Digital	Nouveau : vocalisation du parcours sur téléphone mobile	Prévu début 2025
Communication	Direction Digital	Renforcer les compétences sur l'accessibilité des équipes de développement digital	Réalisé fin 2023
	Direction Service en vol	Actualiser les consignes de la relation attentionnée et des bonnes pratiques de compréhension pour l'accessibilité	Réalisé début 2024
Parcours client	Direction Expérience Client	Développer les rencontres et les échanges avec les organismes représentatifs des personnes en situation de handicap	En cours pour 2024
	Direction Expérience Client	Renforcer la communication afin de faciliter la notification du besoin d'assistance.	Réalisé début 2024
	Direction régionale Canada	Poursuivre les études d'amélioration aéroportuaires avec des comptoirs mieux adaptés	En cours pour 2024
	Direction régionale Canada	Renforcer la coopération avec le gestionnaire aéroport pour une meilleure accessibilité et confort des clients	En cours pour 2024
	Direction Expérience client	Renforcer la robustesse des opérations de chargement et de restitution des équipements de mobilité	En cours pour fin 2024
	Direction Expérience client	Actualiser le club client dédié à l'accessibilité	Prévu fin 2024
	Direction Expérience client	Nouveau : rationaliser et proposer une offre de plats spéciaux mieux adaptés pour les allergies alimentaires	Prévu fin 2024
Formation	Direction Digital	Renforcer les compétences sur l'accessibilité des équipes de développement digital	Réalisé fin 2023
	Direction du Service en vol	Actualiser le module de formation et sensibilisation des équipages commerciaux	Réalisé début 2024

Ce plan de suivi des obstacles et des améliorations pour l'accessibilité des personnes en situation de handicap, sera actualisé afin d'intégrer les divers aspects de démarche de progrès faisant suite à des remontées d'exploitation et de décisions de projets liés à l'accessibilité.

## **11. CONCLUSION**

Air France s'engage à suivre ce plan d'accessibilité en inventoriant les obstacles y compris ceux signalés par les rétroactions, afin de proposer des améliorations pour l'accessibilité des personnes en situation de handicap.

**AIRFRANCE** 