

RAPPORT D'ETAPE
DU PLAN
D'ACCESSIBILITÉ
PLURIANNUEL

Mai 2024

AIRFRANCE 

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES	2
RAPPORT D'ÉTAPE.....	3
1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX.....	3
1.1 PRÉAMBULE	3
1.2 LA RETROACTION ET LES COORDONNEES	3
2. TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS.....	4
3. LES COMMUNICATIONS AUTRES QUE LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS.....	5
4. L'ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS	5
4.1 A L'AEROPORT	5
4.2 LES OUTILS DE COMMUNICATIONS ET RENSEIGNEMENTS AU CLIENT	6
4.3 LES CABINES AVION	6
5. LA CONCEPTION ET LA PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES.....	7
5.1 A L'AEROPORT	7
5.2 PENDANT LE VOL	8
5.3 APRES LE VOL	8
6. LE TRANSPORT.....	8
7. L'ENVIRONNEMENT BÂTI	9
8. LES DISPOSITIONS DES REGLEMENTS DE L'OTC EN MATIERE D'ACCESSIBILITE.....	9
9. LES CONSULTATIONS.....	10
9.1 LES CONSULTATIONS INTERNES	10
9.2 LES CONSULTATIONS EXTERNES	10
10. LES PRECISIONS SUR LA RETROACTION.....	10
11. LE RECAPITULATIF DU PLAN D'AMELIORATION	12

RAPPORT D'ÉTAPE

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 PRÉAMBULE

Air France, engagée dans une démarche de progrès, poursuit ses efforts afin d'identifier et supprimer les obstacles à l'accessibilité, pour l'amélioration du voyage aérien de ses clients en situation de handicap.

Dans un contexte de croissance soutenue et de contraintes relatives aux exigences de développement durable, Air France a à cœur d'offrir à l'ensemble de ses clients un haut niveau de service, notamment à ses clients en situation de handicap, en développant de nombreuses actions pour améliorer l'expérience tout au long du voyage

L'exigence de l'Office des transports du Canada (OTC) de mettre en place un plan d'accessibilité et de fournir un rapport d'étape s'inscrit pour Air France dans la continuité de ses plans d'actions qui visent à optimiser la satisfaction de ses passagers en situation de handicap, en particulier en facilitant l'accès à ses produits et services.

Le plan d'accessibilité d'Air France comprend diverses thématiques dont les axes d'amélioration restent d'actualité : respect de nos objectifs de sécurité des vols et des personnes, d'inclusivité, de confort et d'engagements environnementaux.

Ce premier rapport d'étape développe les mises à jour des actions identifiées en 2023 et illustre les suggestions et améliorations de services, incluant une meilleure information personnalisée et attentionnée avant et pendant le voyage.

Air France poursuit en continu ses recherches pour développer de nouvelles initiatives qui tiennent compte des rétroactions reçues à la fois de nos clients et des demandes exprimées par ailleurs.

En vue de renforcer l'efficacité de cette organisation, une nouvelle structure interne Air France sera mise en place au 1^{er} juin 2024. Elle comprend désormais trois fonctions :

- un responsable du processus des traitements des passagers en situation de handicap,
 - un chef de produit dédié,
 - un responsable de la conformité réglementaire,
- en lieu et place d'un seul chef de produit handicap.

Un comité de pilotage mensuel permettra d'assurer la coordination de toutes les parties prenantes.

1.2 LA RETROACTION ET LES COORDONNEES

Air France recueille, sur différents canaux, tous les commentaires concernant l'accessibilité des personnes en situation de handicap.

Dans le cadre du Plan d'Accessibilité, le Chargé d'Affaires Légales et Réglementaires est la personne dédiée au suivi et au traitement des messages reçus ; il procède aux analyses afin d'apporter les améliorations nécessaires tant à l'accueil qu'au transport des personnes en situation de handicap.

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

AIR FRANCE

- A l'attention du contact : Chargé d'Affaires Légales et Réglementaires
- Par courriel : 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 internet en pied de page :
 - dans la rubrique « Loi canadienne sur l'accessibilité »
<https://www.airfrance.ca/information/legal/atpdr-regulations>
 - et également via l'onglet « Nous contacter » :
<https://www.airfrance.ca/contact/special-assistance/feedback-special-assistance>

Le 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 également ce rapport d'étape 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 le rapport d'étape 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

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

De nouveaux paragraphes portant sur des questions ou des conseils de voyage et des demandes d'assistance plus simples sont en cours et l'onglet « Contactez-nous » a été complété fin 2023 par l'ajout d'une fonction permettant de recueillir les remontées sur l'accessibilité.

Air France s'est engagé 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).

Air France poursuit le développement de 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.

Air France a engagé en 2024 un audit, afin de qualifier le niveau d'accessibilité selon le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité de son site internet France et de l'application mobile.

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

Les personnels en contact avec la clientèle sont sensibilisés aux problématiques de personnes en situation de handicap, en recevant des formations pour adapter leur comportement, leur dialogue et leur langage.

Le contenu de la formation a été adapté pour les personnels commerciaux et déployé dans les centres d'appel et escales concernés, afin d'intégrer en particulier la communication attentive exigée par l'Office des transports du Canada (OTC).

Une revue de l'ensemble de la formation est en cours pour vérifier la cohérence de l'ensemble.

Le personnel de cabine facilite également les procédures d'embarquement/débarquement en fournissant aux clients les instructions et conseils appropriés en fonction de leurs besoins individuels.

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 correspondant à leur domaine d'intervention.

Air France poursuit sa démarche afin d'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 qui est la signature de service en harmonie avec les valeurs de la marque Air France.

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.

La politique d'emploi d'Air France pour les travailleurs en situation de handicap se poursuit dans le cadre de son 11ème accord triennal en vigueur.

Air France continue de participer activement aux actions de sensibilisation en organisant des webinaires, des ateliers et des sessions d'information, lors de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap, ainsi qu'aux journées « Duo Day » qui permettent aux salariés volontaires de partager en duo une journée de travail avec une personne en situation de handicap.

Afin de renforcer la sensibilisation et la formation de son personnel sur l'accessibilité, Air France a complété son dispositif de formation accessible à tous par la création d'ateliers « La Fresque de la Diversité » qui visent à faire émerger les prises de conscience sur la diversité et l'inclusion et renforcer les initiatives existantes. Ces sessions de plusieurs heures se déroulent en présentiel.

4. L'ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS

4.1 A L'AEROPORT

Air France est tributaire des gestionnaires d'aéroport en ce qui concerne les informations générales d'accessibilité, mais continue à collaborer étroitement avec les diverses entités afin de faciliter le parcours des personnes en situation de handicap et d'améliorer l'expérience de leur voyage.

Au Canada :

Pour la quasi-totalité des escales, les bornes libre services ont été améliorées à fin 2023, par l'ajout de prises de connexion aux casques audios et par des marquages en braille, offrant une taille et ergonomie adaptées aux personnes en situation de handicap.

Une fonctionnalité permettant de transformer le vocal en texte à chaque écran, particulièrement adaptée aux personnes mal voyantes, est prévue d'être activée progressivement à partir du 2^{ème} semestre 2024.

Prioritairement en langue anglaise, la fonctionnalité évoluera jusqu'en 2025 avec un choix de langue incorporant le français.

A l'aéroport de Roissy Charles de Gaulle :

Pour donner suite à l'inspection des comptoirs dédiés aux personnes en situation de handicap, disposant d'une ergonomie et d'une signalétique adaptées, plusieurs pistes d'amélioration ont été identifiées.

Par ailleurs, Air France travaille sur l'agencement de ses salons privés, afin d'améliorer l'accès à l'offre pour les personnes à mobilité réduite.

De nouvelles bornes libre services ont été déployées en 2023 offrant des équipements plus performants en termes de visibilité écran, clavier et d'accessibilité.

Air France poursuit sa collaboration étroite avec les gestionnaires d'aéroport pour contribuer aux projets d'amélioration de l'accessibilité des personnes en situation de handicap et rendre le parcours sol le plus agréable possible.

Pour les aéroports impliqués dans la réalisation des Jeux Paralympiques de Paris 2024, l'organisation des préparatifs a été renforcée, pour un partage total des mesures engagées.

4.2 LES OUTILS DE COMMUNICATIONS ET RENSEIGNEMENTS AU CLIENT

Air France, poursuit sa politique de communication digitale permettant de faciliter l'accessibilité des personnes en situation de handicap.

Exemple de rétroaction sur le questionnaire client émis en ligne du 16 juin 2023

« J'ai eu quelques difficultés à réserver une assistance en chaise roulante, car la façon d'y arriver n'était pas très facile. »

Dans le processus de réservation, les demandes d'assistance peuvent être émises durant toutes les phases de préparation au voyage.

Pour les cas simples, la confirmation d'assistance pourra être automatique et dissociée du règlement du coupon de voyage (début du 3^{ème} trimestre 2024).

Pour certaines catégories d'assistance, les confirmations de demande seront adressées au client (3^{ème} trimestre 2024).

Une conception du visuel des processus de réservation et des demandes d'assistance sera redéfinie début 2025.

Le parcours du client pourra être visualisé, permettant de connaître en temps réel sa prise en charge, son assistance et ses équipements de mobilité en 2026.

4.3 LES CABINES AVION

Les aménagements cabine intègrent dès leur conception les exigences liées au transport des clients en situation de handicap, plus particulièrement à mobilité réduite, en tenant des contraintes liées au respect des règles de sécurité des vols.

Les Responsables produits d'Air France sont associés en amont aux projets de modification et collaborent avec les constructeurs afin de définir la meilleure offre d'accessibilité.

En ce qui concerne les fonctionnalités de divertissement en vol, Air France est attentif aux nouveaux développements d'équipements comportant une accessibilité augmentée.

5. 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.

L'encart dédié permettant une possibilité de réaction du client, dont la rétroaction, a été rajoutée dans la rubrique « Nous contacter » du site internet Canadien, également accessible pour les personnes qui ne voyagent pas.

Dans le cadre de notre programme de relation attentionnée, Air France s'associe au programme « Hidden Disability Sunflower © » en sensibilisant ses personnels pour les aider à reconnaître et mieux comprendre le handicap invisible.

Les passagers portant le cordon « Hidden Disabilities Sunflower © » pourront ainsi obtenir, tout au long de leur parcours, un soutien ou une aide supplémentaire par notre personnel au sol et à bord.

Pour répondre aux attentes clients et aux demandes des associations de personnes à mobilité réduite, Air France a lancé un projet d'optimisation de l'usage des fauteuils roulants personnels, pouvant désormais être à disposition jusqu'à la porte avion.

Ce processus détaillé dans le paragraphe Transport, est prévu d'être déployé progressivement à l'été 2024 dans les escales le permettant.

5.1 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.

La majorité des rétroactions collectées concernaient des incidents d'assistance et sont relayées aux entités responsables

Exemple provenant d'une rétroaction des questionnaires clients, datée du 23 août 2023 :

« Les services d'aide à la mobilité à l'aéroport de CDG peuvent être améliorés avec des dispositifs de transport plus modernes pour les passagers handicapés et ceux qui les transportent. »

Le gestionnaire d'aéroport a engagé une modernisation du parc des matériels et a déployé dans certains terminaux, avec l'encadrement nécessaire, des équipements de mobilité en libre-service.

Air France transmet régulièrement les remontées clients auprès du gestionnaire aéroportuaire, et les cas majeurs sont traités lors des réunions opérationnelles régulières

Exemple de rétroaction reçue via le questionnaire de satisfaction datée du 25 février 2024 :

« Merci de former vos partenaires sur l'aéroport de Ottawa pour l'assistance à faible handicap ».

Il s'agit de renforcer la formation en intégrant la détection des personnes à faible handicap, notamment lorsque, comme dans ce cas, le passager ne s'est pas pré-notifié.

Par ailleurs, Air France a développé la robustesse du processus de traitement des fauteuils personnels des passagers à mobilité réduite, afin de mieux les suivre dans les diverses étapes du transport comme décrit dans le paragraphe 6. Transport.

5.2 PENDANT LE VOL

Les personnels navigants commerciaux s'assurent de la sécurité et du confort des passagers et recueillent à bord les commentaires ou réclamations des passagers en situation de handicap.

Les rétroactions collectées sont adressées et analysées par le Chargé d'Affaires Légales et Réglementaires et réassignées pour engager les modifications nécessaires.

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

En ce qui concerne la navigation sur écran vidéo de la cabine, Air France s'inscrit dans la trajectoire d'amélioration de l'accessibilité développée par les fabricants.

Air France a lancé un projet d'amélioration de la lisibilité des couleurs sur les interfaces graphiques, notamment pour les télécommandes qui se connectent sur les écrans.

Dans son offre de divertissement, Air France acquiert systématiquement l'option accessibilité pour les malentendants (sous-titrage) et pour les malvoyants (audio description), si celle-ci est disponible sur le marché des produits audiovisuels.

Les remontées identifiées en vol concernaient des attentes sur l'offre de plats spéciaux et ne constituaient pas des exemples de suggestions en tant que rétroactions.

Air France a engagé un ajustement de repas en continu, afin de proposer une offre mieux adaptée aux différentes allergies alimentaires.

5.3 APRES LE VOL

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

Par ailleurs, l'essentiel des réclamations traitées après les voyages des passagers en situation de handicap visaient à traiter des incidents personnels et ne contenaient pas d'illustration de rétroactions en vue d'une amélioration de l'accessibilité.

6. LE TRANSPORT

Afin d'intégrer les demandes des clients au plus près de leur besoin, le site internet est en constante évolution, pour qu'ils expriment au mieux leur besoin d'assistance pour chaque segment de voyage.

Ce prérequis est indispensable pour connaître toute l'assistance nécessaire à l'aéroport, y compris pour l'accès à bord, la gestion adaptée des équipements de mobilité et pendant tout le vol.

Air France a assuré de nombreux services répondant à des cas de demandes d'assistance spéciale.

Grâce à un dialogue ouvert et transparent avec les clients, Air France a réussi à répondre aux besoins en fournissant les services attendus.

Air France collabore avec les organisations possédant une expertise en matière de formation et de certification des chiens d'assistance pour rendre plus explicites les directives concernant l'acceptation des animaux d'assistance sur nos vols.

Cette année, Air France s'engage à renforcer la mobilité de nos clients en leur permettant, dans le cas des clients ayant leur propre fauteuil manuel, de pouvoir le conserver jusqu'à la porte de l'avion au départ du vol et pouvoir le récupérer à l'arrivée, lors du débarquement, à la porte de l'avion.

Dans un premier temps, ce service sera déployé sur les vols directs et dans les escales équipées. Une fois le processus implémenté et suffisamment robuste pour les fauteuils légers, deux adaptations seront à étudier :

- Etude de la faisabilité d'un process similaire pour les fauteuils électriques (vols directs et/ou correspondance),
- Etude d'un ajustement des seuils « longues » correspondances pour les fauteuils manuels.

Ce service répond au besoin des clients à mobilité réduite et répond à une attente forte relayée par les diverses associations. Il permet d'anticiper d'autres exigences réglementaires qui intégreront également la localisation en temps réel des équipements de mobilité.

7. L'ENVIRONNEMENT BÂTI

Les gestionnaires de l'aéroport ont la responsabilité de l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap dans les environnements bâtis, que ce soit dans l'Union Européenne ou au Canada.

Air France collabore aux projets d'amélioration afin de faciliter la circulation des personnes en situation de handicap, et transmet toutes les remontées clients aux entités concernées.

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.

Pour ses salons, Air France favorise l'accessibilité de ses clients avec une prise en compte de leurs commentaires dans les spécifications, comme par exemple lors du récent renouvellement du salon de Toronto, qui répond aux attentes 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 se conforme 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.

Air France effectue une veille constante des évolutions des réglementations et met à jour sa politique et ses procédures pour garantir le respect de celles-ci en matière d'accessibilité, y compris celles énoncées par l'Office des transports du Canada (OTC).

9. LES CONSULTATIONS

9.1 LES CONSULTATIONS INTERNES

Air France emploie près de 1900 personnels en situation de handicap salariés de l'entreprise (plus de 6% de taux d'emploi) qui participent 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 et des remontées spontanées sont encouragées.

Une coopération de plus en plus étroite avec les associations et le partenariat « Le Goéland » (association qui apporte un soutien au personnel d'Air France confronté au handicap) se poursuivront dans les mois et années à venir.

9.2 LES CONSULTATIONS EXTERNES

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

Air France est également partenaire des événements parasportifs, en associant des jeunes en situation de handicap, pour les faire participer aux compétitions.

Air France poursuit ses relations avec divers organismes représentatifs des personnes en situation de handicap et participe régulièrement à des rencontres avec les personnels d'Air France, de la cellule Saphir (qui est l'équipe dédiée du centre d'appel France), par exemple avec Chien guide d'aveugle, France Epilepsie, Handi'chiens, Handicap International, ATEurope, etc...

Ces actions rappellent l'engagement fort d'Air France en interne et externe en faveur des personnes en situation de handicap, qu'elles soient salariées, futures salariées ou clientes

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

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 PRECISIONS SUR LA RETROACTION

Air France a mis en œuvre un processus de rétroaction des clients afin de garantir la collecte des commentaires de ses clients et ainsi améliorer constamment ses services.

Les remontées clients et leur analyse permettent d'identifier les domaines d'amélioration, pour effectuer les modifications nécessaires.

Air France s'engage à répondre rapidement aux rétroactions de ses clients et à prendre les mesures appropriées pour résoudre le problème soulevé.

Les outils numériques internes d'air France permettent de collecter au quotidien différents témoignages et retours clients et notamment les retours des clients en situation de handicap aux différentes étapes du parcours client.

Le formulaire de rétroaction est accessible sur le site internet Air France et les clients peuvent le remplir avant ou après leur vol, soit sous forme de compliment ou de réclamation.

Les commentaires provenant de l'adresse courriel dédiée à la rétroaction, les rapports de vol du personnel de cabine ayant effectué un vol de ou vers le Canada, ainsi que les remontées des clients, recueillies à

partir des questionnaires d'évaluation, ont également été pris en compte pour améliorer le parcours client en situation de handicap.

Les clients peuvent également donner leur avis via les réseaux sociaux d'Air France.

Air France dispose d'équipes dédiées qui traitent tous les commentaires reçus via ces différents canaux et utilisent des outils et des technologies de pointe pour analyser ces commentaires et identifier les tendances et attentes de ses clients.

L'objectif est d'améliorer continuellement les services en écoutant les clients et en utilisant leurs commentaires pour apporter des changements significatifs.

Au cours de l'année 2023, aucun formulaire de rétroaction disponible sur demande à l'aéroport (Formulaire de Rétroaction sur l'Accessibilité) n'a été rédigé.

Les rétroactions reçues via les autres canaux, se sont avérées être dans l'ensemble du ressort du gestionnaire d'aéroport.

Exemple pour un vol du 11 janvier 2024, reçu par une rétroaction en mail :

« Veuillez organiser davantage l'organisation des fauteuils roulants et demander à votre personnel d'apprendre l'anglais afin d'aider correctement tous les voyageurs qui ne parlent pas français. »

Ce type de rétroaction est adressé au gestionnaire d'aéroport lors des comités de suivi réguliers.

Air France poursuit activement la collecte de toutes les remontées clients possibles et plus particulièrement des rétroactions, auxquelles une réponse est adressée dès lors que le client a fourni une information permettant de le contacter.

A noter toutefois que nous avons reçu plusieurs remontées et rétroactions positives concernant la prise en charge par Air France, que ce soit par les services commerciaux, les agents d'escale, l'assistance en aéroport ou à bord par notre personnel navigant commercial.

La collecte des rétroactions des passagers d'Air France et de son personnel est réalisée 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.

En conclusion, les commentaires essentiels qui ont été obtenus portent sur les volets suivants :

- Une amélioration de l'assistance lorsque la gestion est du ressort de l'aéroport,
- Une meilleure adaptation des infrastructures pour faciliter la mobilité,
- Une plus grande sensibilisation et formation des personnes au traitement et à la communication,
- De nouveaux dispositifs permettant d'accroître l'autonomie et la facilité de voyage.

11. LE RECAPITULATIF DU PLAN D'AMELIORATION

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 ^{ème} trimestre 2023 / Délai respecté
	Direction Digital	Évolution de la rubrique « Nous contacter » intégrant la rétroaction	Réalisé 1er trimestre 2024
	Direction Digital	Vocalisation du parcours sur téléphone mobile	Nouvelle action Début 2025
Communication	Direction Digital	Renforcer les compétences sur l'accessibilité des équipes de développement digital	Réalisé fin 2023 / Délai tenu
	Direction Service en vol	Actualiser les consignes de la relation attentionnée et des bonnes pratiques de compréhension pour l'accessibilité	Début 2024 / Délai respecté
Parcours client	Direction Expérience Client	Développer les rencontres et les échanges avec les organismes représentatifs des personnes en situation de handicap	Courant 2024 / Léger décalage lié à la disponibilité
	Direction Expérience Client	Renforcer la communication afin de faciliter la notification du besoin d'assistance.	Début 2024 / Délai respecté
	Direction régionale Canada	Poursuivre les études d'amélioration aéroportuaires avec des comptoirs mieux adaptés	Fin 2024 / En cours
	Direction régionale Canada	Renforcer la coopération avec le gestionnaire aéroport pour une meilleure accessibilité et confort des clients	Courant 2024 / En cours
	Direction Expérience client	Renforcer la robustesse des opérations de chargement et de restitution des équipements de mobilité	Fin 2024 / En avance de phase pour mise en œuvre mi 2024
	Direction Expérience client	Actualiser le club client dédié à l'accessibilité	Fin 2024 / A programmer
	Direction Expérience client	Rationaliser et proposer une offre de plats spéciaux mieux adaptés pour les allergies alimentaires	Nouvelle action / 3 ^{ème} trimestre 2024
Formation	Direction Digital	Renforcer les compétences sur l'accessibilité des équipes de développement digital	Réalisé fin 2023 / Délai tenu et formation poursuivie en continu
	Direction du Service en vol	Actualiser le module de formation et sensibilisation des équipages commerciaux	Début 2024 / Délai respecté et suivi en continu

AIRFRANCE 