

PLAN DE  
PROCESSUS DE  
RETROACTION  
POUR  
L'ACCESSIBILITE

Mai 2024

**AIRFRANCE** 

# TABLE DES MATIERES

1. INTRODUCTION.....	3
2. LE PROCESSUS DE RETROACTION .....	3
3. LA RETROACTION ET LES COORDONNEES .....	3
4. AVIS DE RECEPTION ET DELAI DE REPONSE .....	4
5. CONFIDENTIALITE.....	4

# PROCESSUS DE RETROACTION

## 1. INTRODUCTION

Air France présente ici le processus de rétroaction tel que défini par le règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles, en accord avec la loi législation canadienne applicable, notamment le règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (DORS/2019-244).

La procédure décrit les différents canaux de rétroaction disponibles et dédiés aux personnes en situation de handicap qui souhaitent déclarer une situation de non-accessibilité

Cette procédure vient en complément des autres moyens déjà mis à la disposition de la clientèle.

## 2. LE PROCESSUS DE RETROACTION

Toutes personnes désireuses de transmettre une rétroaction sur un support proposé par Air France, notamment sur le site internet, portant sur les étapes du parcours client au départ, à bord ou l'arrivée d'un vol, peuvent transmettre leurs remarques en utilisant l'une des options suivantes décrites au paragraphe 3.

Chacune des rétroactions sera suivie d'un accusé réception seulement si des coordonnées de réponse ont été transmises lors du dépôt de la demande. Les rétroactions publiées de façon anonyme seront prises en compte mais ne bénéficieront pas d'un accusé de réception.

## 3. LA RETROACTION ET LES COORDONNEES

Les rétroactions sont à transmettre en utilisant l'une des options suivantes :

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 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>

Afin de pouvoir lui fournir la meilleure réponse, nous invitons l'expéditeur de la rétroaction à indiquer le maximum d'éléments permettant une analyse accélérée, en particulier la date de son observation, le vol, l'étape du voyage concerné.

#### **4. AVIS DE RECEPTION ET DELAI DE REPONSE**

Lors des dépôts de rétroaction, un accusé de réception est envoyé à l'expéditeur si celui-ci a fourni ses coordonnées pour être contacté.

Une réponse sera adressée aux coordonnées mentionnées, au minimum par le moyen correspondant à celui utilisé ou choisi par l'expéditeur pour le traitement de la rétroaction.

Le délai de réponse est de 15 jours suivant la réception de la demande telle que définie par les exigences réglementaires.

#### **5. CONFIDENTIALITE**

Pour des raisons de confidentialité, Air France ne répond pas aux sollicitations des réseaux sociaux, concernant l'accessibilité.

Pour information, Air France, entreprise européenne, est soumise au règlement UE2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et respecte également ce qui concerne la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) du Canada.

# ANNEXE



## Formulaire de Rétroaction sur l'Accessibilité

Ce formulaire vous permet de nous faire part de difficultés ou de suggestions concernant l'accessibilité.

Langue de préférence :  français

*Pour l'anglais veuillez renseigner la deuxième page de ce document  
(for the english version please fill in the other page)*

Êtes-vous le passager? :  oui  non

Numéro de Vol : \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom(s) : \_\_\_\_\_

Décrivez le problème et fournissez des commentaires :

EXEMPLE

Souhaitez-vous que nous communiquions avec vous?  Non  Oui

Indiquez votre méthode préférée : Courriel, Téléphone, ou Adresse:

Il peut être remis au Canada à un agent de la Compagnie, dans chacun des aéroports desservis par Air France ou KLM. En dehors de ces escales, le formulaire peut être adressé par courrier postal ou numérisé et envoyé par email.

- Par courrier postal :  
AIR FRANCE KLM  
Industry Affairs Expert  
Montreal Succ. B  
C.P. 34  
Montréal, Québec  
H3B 3J5 CANADA
- Par courriel : [mail.accessibilite.accessibility.ca@airfrance.fr](mailto:mail.accessibilite.accessibility.ca@airfrance.fr)

Merci pour vos commentaires.

Reference : .....

Page 2

**AIRFRANCE** 