

PLAN D'ACCESSIBILITE PLURIANNUEL

2023 - 2026

Edition : Janvier 2024
Révision : Février 2024

INTRODUCTION

Comme pour l'ensemble de ses clients, Corsair s'engage à fournir aux personnes avec des besoins spécifiques, une expérience fiable, confortable et sûre, dans le respect de leur dignité et de leur bien-être.

Corsair accueille à bord de ses vols 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.

Afin de prendre en charge les personnes avec des besoins spécifiques et de leur proposer un voyage dans les meilleures conditions, Corsair propose à leur attention un guide spécifique disponible le site internet contenant toutes les informations qui leur seront utiles.

Nos équipes restent disponibles et à l'écoute pour toute question.

1. CADRE REGLEMENTAIRE ET DISPOSITIONS DES REGLEMENTS DE L'OTC EN MATIERE D'ACCESSIBILITE

En tant que transporteur aérien français, Corsair est soumis au respect de la réglementation européenne.

Corsair répond ainsi aux exigences du Règlement CE n°1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 relatif aux conditions de transport des personnes handicapées et à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens.

La compagnie Corsair proposant des vols saisonniers vers le Canada, elle s'engage également à se conformer aux exigences de la réglementation canadienne en termes d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

Le présent document est ainsi établi en application du Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles (REPRTA).

Depuis le 1^{er} janvier 2024, la compagnie Corsair est également soumise au respect des dispositions (article 5(a) et partie 2) du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH).

2. RENSEIGNEMENTS GENERAUX

La qualité de service est un engagement permanent de la compagnie Corsair. Nos représentants locaux sont également à votre disposition pour vous accueillir et vous donner les informations dont vous avez besoin lorsque vous êtes à l'aéroport.

Les rétroactions concernant le présent plan sur l'accessibilité, les rapports d'étapes et les éventuels obstacles qui pourraient être rencontrés par les personnes handicapées peuvent être transmises à Corsair au contact suivant et selon l'une des options ci-dessous :

CORSAIR – Attention : Directeur Juridique

- Par mail : accessibilite@corsair.fr
- Par téléphone : depuis le Canada : +18445155665
(Gratuit depuis un poste fixe)
Notre service est disponible 7 jours sur 7, de 07h00 à 00h00 (heure de Paris)
- Par courriel postal : CORSAIR, 2 Place de l'Equerre, 94150 Rungis, France
ou Cabinet McMillan 1000 Sherbrooke O./W., #2700 Montréal, Québec H3A 3G4

Un accusé de réception sera fourni si la personne a transmis ses coordonnées.

Le processus de rétroaction de Corsair est disponible sur le site Corsair, via la page « [Réglementation canadienne sur l'accessibilité](#) » :

<https://www.flycorsair.com/fr-ca/reglementation-canadienne-sur-laccessibilite>

Vous pouvez également utiliser ces moyens de communication pour demander le plan d'accessibilité pluriannuel de Corsair, nos rapports d'étape ainsi que le processus de rétroaction en version imprimée, en gros caractères, en braille, en format audio ainsi que sur tout support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées.

Conformément au REPRTA, nous répondrons à votre demande dès que possible et au plus tard dans un délai de 45 jours si vous avez demandé la mise à disposition de l'un de ces documents en braille ou en format audio ou de 15 jours si vous avez demandé la mise à disposition de l'un de ces documents sur tout autre support.

Mesures d'amélioration

Corsair s'engage à créer durant l'année 2024 une rubrique et un formulaire spécifique sur son site internet pour permettre aux passagers en situation de handicap de fournir leur rétroaction.

Par ailleurs, Corsair s'engage à mettre à la disposition des passagers, au sein de l'aéroport de Montréal, aux comptoirs Corsair, un formulaire type de rétroaction sur l'accessibilité. Ce formulaire pourra également être téléchargé via le site internet de Corsair. Cette mesure est envisagée pour une réalisation durant l'année 2024.

3. TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

En 2020 – 2021, le site internet de Corsair a fait l'objet d'une refonte totale, afin d'offrir aux clients de la compagnie une nouvelle plateforme plus ergonomique, mettant en avant les différentes étapes du voyage, grâce à des contenus adaptés, et leur permettant ainsi une navigation plus conviviale et fluide.

La compagnie Corsair s'est engagée à rendre son site internet accessible à tous, notamment les personnes présentant un handicap, dans le respect de la norme française « Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité » (RGAA 4.1.) établi selon les standards internationaux WCAG.

A l'été 2023, un audit du site internet a été réalisé afin d'identifier les sources d'améliorations en matière d'accessibilité.

Mesures d'amélioration

Les équipes Corsair mettent tout en œuvre au quotidien pour garantir l'accessibilité du site internet et fournir les informations de manière fluide et compréhensible.

De nouvelles mises à jour du site internet seront bientôt réalisées pour améliorer les pages relatives aux demandes d'assistance spécifique.

L'implémentation d'une solution permettant de corriger les défauts et garantir une meilleure accessibilité en conformité avec la norme RGAA 4.1. est envisagée pour l'exercice 2024/2025.

4. L'ENVIRONNEMENT BÂTI

a) Au sein de l'aéroport

L'accessibilité des personnes handicapées au sein des aéroports relève de la responsabilité des gestionnaires d'aéroport. Toutefois, la compagnie Corsair, soucieuse d'offrir à ses passagers handicapés la meilleure expérience de voyage, collabore ainsi régulièrement avec les services des différents aéroports qu'elle dessert afin de garantir aux passagers handicapés le meilleur accueil.

Mesures d'amélioration

Corsair continuera de collaborer avec les aéroports et procédera à des examens réguliers et ponctuels des commentaires reçus dans le cadre du processus de rétroaction afin de mettre en place des mesures appropriées pour éliminer tout éventuel obstacle qui pourra être identifié, le cas échéant.

b) Au sein des aéronefs

La flotte de Corsair est composée de 5 aéronefs de type A330-900 et 4 aéronefs de type A330-300.

Concernant l'accessibilité de la cabine aux personnes handicapées, l'ensemble des appareils A330-900 respectent la norme américaine US DOT 14CFR382, qui est plus restrictive que les normes standards CS25.

En application de cette norme, les avions A330-900 Corsair permettent notamment aux personnes en situation de handicap :

- L'accès à au moins 50% des sièges de chaque classe (accoudoir amovible)
- L'accès aux toilettes
- La possibilité de stocker en cabine une chaise roulante

Par ailleurs chaque appareil A330-900 Corsair est équipé d'une chaise de transfert de bord.

La compagnie Corsair s'est donc engagée à faciliter l'accès au sein de ses appareils à tout type de passager. Toutefois, l'accès à certains sièges peut être refusé aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite afin de respecter les exigences de sécurité aérienne applicables.

Les restrictions d'accès visent les sièges situés à proximité des issues de secours.

Par ailleurs, les consignes d'évacuation sont disponibles en braille et la vidéo des consignes de sécurité est signée.

Mesures d'amélioration

Les aéronefs de type A330-300 qui présentent aujourd'hui certains obstacles en termes d'accessibilité seront remplacés par des aéronefs de type A330-900 en 2024.

À la suite des consultations menées dans le cadre de la rédaction du plan, il est apparu que les fauteuils roulants de bord proposés aux clients pouvaient faire l'objet d'améliorations en termes de confort par exemple. Les équipes Corsair poursuivent leurs études afin de répondre aux demandes des passagers et d'identifier les mesures envisageables à prendre afin de rendre ces fauteuils roulants de bord plus satisfaisants, tout en respectant les contraintes liées à la circulation au sein des allées des aéronefs.

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

a) Le site internet Corsair

Les équipes Corsair mettent tout en œuvre au quotidien pour garantir l'accessibilité du site internet et fournir les informations de manière fluide et compréhensible.

Mesures d'amélioration

L'implémentation d'une solution permettant de corriger les défauts et garantir une meilleure accessibilité en conformité avec la norme RGAA 4.1. est envisagée pour l'exercice 2024/2025.

b) A l'aéroport

Il revient à chaque aéroport de gérer lui-même l'accessibilité des passagers, en mettant en place différentes mesures et informations.

Corsair reste néanmoins soucieuse de collaborer régulièrement avec les services de l'aéroport afin de soutenir et contribuer aux divers projets destinés à améliorer l'accessibilité.

Au sein de l'aéroport international de Montréal, des bornes libre-service pour l'enregistrement sont accessibles aux passagers souffrant d'un handicap visuel ou auditif par exemple.

Mesures d'amélioration

Pour la reprise des vols de Corsair au Canada en juin 2024, il est prévu de paramétrer ces bornes afin que les passagers Corsair présentant une déficience visuelle ou auditive puissent y accéder et procéder à leur enregistrement.

c) Les avions Corsair

La compagnie Corsair a la volonté de renforcer la qualité des prestations offertes à ses clients et de leur proposer un voyage dans les meilleures conditions. Le renouvellement de la flotte a ainsi débuté en 2021 et 2022 avec la réception de 5 nouveaux aéronefs A330-900.

Mesures d'amélioration

A la fin de l'année 2024, la flotte sera très majoritairement composée d'aéronefs de type A330-900 qui présentent de meilleures conditions d'accessibilité et respectent la norme américaine US DOT 14CFR382.

6. LA CONCEPTION ET LA PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICE

a) Avant le vol et à l'aéroport

Les personnes à mobilité réduite sont invitées à contacter notre service client pour demander une assistance spécifique au moment de leur réservation et au plus tard 48h avant leur vol de départ. Une prise en charge et une assistance à l'aéroport peut donc être demandée, elles seront assurées par les prestataires dédiés mandatés par les aéroports, en France et au Canada.

D'autres demandes spécifiques peuvent aussi être faites auprès de notre service spécialisé, comme le transport des équipements de mobilité, des chiens guides ou d'assistance, d'une prothèse fémorale...

Un guide contenant toutes les informations nécessaires est disponible sur le site de Corsair.

Il convient de rappeler que Corsair peut refuser le transport aux personnes handicapées ou personnes à mobilité réduite pour des motifs liés à des exigences de sécurité ou si les portes de l'aéronef leur rendent l'accès impossible.

Mesure d'amélioration

Corsair continuera d'écouter les commentaires et rétroactions afin de mettre en place des mesures appropriées pour éliminer tout éventuel obstacle qui pourra être identifié à cet égard, le cas échéant.

b) A bord

Les équipages Corsair ont la mission de s'assurer de la sécurité et du confort de tous les passagers. Ils sont ainsi disponibles et régulièrement formés pour accueillir à bord les passagers en situation de handicap afin de répondre à leurs besoins pendant toute la durée du vol : consignes de sécurité, mobilité à bord, assistance pour les repas etc. Lorsqu'un passager présentant un handicap est prévu sur un vol, l'équipage est averti en amont et reçoit une réunion préparatoire adaptée.

Corsair exige néanmoins la présence d'un accompagnateur lorsque le passager n'est pas en mesure de comprendre ou d'appliquer les mesures de sécurité, ou lorsqu'il ne peut pas participer physiquement à sa propre évacuation.

Mesures d'amélioration

Divertissement à bord : Bien que des appareils électroniques personnels ne soient pas actuellement disponibles sur les vols de Corsair, les équipes Corsair en collaboration avec les fournisseurs techniques travaillent en permanence à trouver des alternatives, afin de développer des interfaces permettant d'améliorer l'accessibilité du système et la navigation pour les personnes handicapées.

c) Après le vol

Corsair est informée au quotidien par son personnel représentant à l'aéroport ou en vol de tout évènement ou situation marquante concernant un client, notamment par l'envoi de comptes rendus et retours d'expérience hebdomadaires.

Corsair reste disponible pour recevoir toutes réclamations ou rétroactions de la part d'un client s'agissant de l'accessibilité.

L'étude de ces différents retours d'expérience et rétroactions permettent ainsi à la compagnie de définir les axes d'amélioration nécessaires.

Mesures d'amélioration :

Corsair continuera de chercher de la rétroaction à ce sujet pour voir quelles seraient les améliorations potentiellement souhaitables.

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

Les équipages et sous-traitants de la compagnie Corsair en escale, au sein des aéroports, sont formés et sensibilisés à l'accompagnement des personnes en situation de handicap. Il existe par ailleurs un partage des bonnes pratiques afin d'améliorer au quotidien la gestion de ces personnes.

Mesures d'amélioration

Corsair continuera de chercher de la rétroaction à ce sujet pour voir quelles seraient les améliorations potentiellement souhaitables.

8. TRANSPORT

Corsair rappelle à ses passagers qui ont besoin d'une assistance spécifique pendant leur trajet qu'ils doivent se signaler auprès du personnel Corsair, au plus tard 48h avant leur vol.

Corsair propose à ses passagers des prestations de transport terrestres (autobus, train, etc) par le biais de sociétés tierces. En partenariat avec la Société Nationale des Chemins de Fer (SNCF), Corsair propose ainsi le produit Train + Air qui permet aux passagers de rejoindre l'aéroport de Paris Orly depuis de nombreuses gares de France métropolitaine.

Les prestations de transport ferroviaires sont régies par les conditions générales de transport de la SNCF.

Le produit Train + Air est accessible aux personnes handicapées et à mobilité réduite. Pour bénéficier du produit Train + Air, le passager doit cependant pouvoir s'asseoir sur un siège des trains de la SNCF.

Les personnes handicapées ou à mobilité réduite doivent informer la SNCF de leur besoin d'assistance au moins quarante-huit (48) heures à l'avance et doivent se présenter en gare de départ au moins une demi-heure avant le départ du train. De plus, le passager doit être accompagné s'il a un bagage de plus de 15 kg. En effet, l'assistance en gare n'accepte pas de transporter des bagages excédent ce poids.

Les personnes handicapées ou à mobilité réduite qui ne peuvent bénéficier du produit Train + Air peuvent néanmoins voyager sur la SNCF avec le produit « accès plus ».

». <https://www.sncf-connect.com/train/services-train/acces-plus>

Mesures d'amélioration

Corsair procédera à des examens réguliers et ponctuels des commentaires reçus dans le cadre du processus de rétroaction afin de mettre en place des mesures appropriées pour éliminer tout éventuel obstacle qui pourra être identifier, le cas échéant. Corsair collaborera alors avec la SNCF pour améliorer l'offre Train + Air au regard des personnes à mobilité réduite.

9. CONSULTATIONS

a) Consultations internes

Un engagement volontariste de la compagnie a été pris : favoriser le pluralisme et rechercher la diversité au travers des recrutements et de la gestion des carrières. Ainsi, dans le cadre de sa politique d'insertion des personnes en situation de handicap, la compagnie s'est engagée à développer l'emploi de personnes en situation de handicap en tenant compte de la situation économique, du contexte sociétal et de la particularité des métiers de Corsair.

Corsair s'engage à favoriser l'intégration de chaque collaborateur et valoriser chaque individu. Parmi les effectifs, plus de 6% des salariés sont en situation de handicap.

Nos équipes restent disponibles et à leur écoute pour recueillir leurs expériences afin de participer à l'élaboration de mesures d'amélioration.

Les employés Corsair peuvent ainsi faire part de leurs commentaires ou rétroactions, en matière d'accessibilité au transport aérien, en écrivant au service chargé de recevoir les rétroactions à l'adresse accessibilite@corsair.fr.

b) Consultations externes

La compagnie Corsair collabore étroitement avec ses partenaires, sous-traitants et fournisseurs, ainsi qu'avec les aéroports qu'elle dessert afin de concevoir et développer ensemble des améliorations.

A l'été 2023, un audit du site internet a été réalisé par une société spécialisée, ayant développé une solution d'accessibilité numérique, afin d'identifier les sources d'améliorations en matière d'accessibilité.

Dans le cadre de cet audit, il a été relevé que certaines pages et certains composants du site internet devaient être vérifiés et revus afin de garantir leur accessibilité, notamment en lien avec les règles applicables en matière de contraste, couleur, affichage, structures HTML etc.

Des développements internes ont ainsi été initiés et se poursuivent encore afin d'évaluer et corriger, sur certaines parties du site, les composants interactifs, les structures HTML mais aussi l'affichage des formulaires afin de les rendre plus accessibles.

En parallèle de ces développements internes, l'implémentation d'une solution permettant de corriger les défauts et garantir une meilleure accessibilité de l'ensemble du site en conformité avec la norme RGAA 4.1. est envisagée pour l'exercice 2024/2025.

Dans le cadre de la rédaction de ce plan, la compagnie Corsair a contacté plusieurs organismes représentatifs des personnes en situation de handicap, comme le Regroupement pour la concertation des personnes handicapées des Laurentides (RCPHL), l'Office des personnes handicapées au Québec et le Conseil des Canadiens avec des déficiences. Afin de procéder à ces consultations, un sondage/questionnaire a été envoyé à ces organismes afin de recueillir leurs avis et ceux de leurs membres.

Dans une perspective d'amélioration constante, Corsair continue les consultations et les a élargies à d'autres organismes, ainsi que via d'autres procédés (échanges téléphoniques par exemple).

Les réactions des clients Corsair sont également prises en compte, à l'occasion de leurs échanges avec notre personnel et notre service client, à toute étape de leur voyage (avant leur vol, à l'aéroport, à bord et à l'arrivée), et notamment via les questionnaires de satisfaction qui sont envoyés aux clients après leur vol.

Tout signalement d'un passager concernant un obstacle en termes d'accessibilité dans le déroulement de leur voyage peut être transmis également à Corsair selon le processus de rétroaction.

L'ensemble des informations collectées, via les consultations, les rétroactions envoyées par les passagers ou les employés de Corsair, sont ainsi étudiées par tous les services de la compagnie selon leur périmètre de responsabilité et d'activité. Ces informations permettent de mieux comprendre les attentes des passagers et d'identifier de nouvelles actions destinées à améliorer l'accessibilité et éliminer tout obstacle identifié, dans la limite des mesures de sécurité et contraintes imposées par la réglementation aérienne.

Par exemple, à la suite des consultations menées dans le cadre de la rédaction du plan, il est apparu que les fauteuils roulants de bord proposés aux clients pouvaient faire l'objet d'améliorations en termes de confort. Les équipes Corsair poursuivent leurs études afin de répondre aux demandes des passagers et d'identifier les mesures envisageables à prendre afin de rendre ces fauteuils roulants de bord plus satisfaisants, tout en respectant les contraintes liées à la circulation au sein des allées des aéronefs.

Cette même approche est applicable à toute rétroaction reçue par Corsair en matière d'accessibilité afin de proposer aux personnes ayant des besoins spécifiques, une expérience fiable, confortable et sécuritaire, dans le respect de leur dignité et de leur bien-être.