

# PROCESSUS DE RETROACTION

Edition : Janvier 2024  
Révision : Février 2024

## **a) INTRODUCTION**

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.

En application du Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles (REPRTA), Corsair présente ici son processus de rétroaction

## **b) PROCESSUS DE RETROACTION**

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.

La qualité de service est un engagement permanent de la compagnie Corsair. Elle permet ainsi aux passagers de soumettre leur rétroaction ou remarque, sur toute situation qu'ils auraient pu vivre ou constater, qu'elle porte sur l'une ou l'autre étape du parcours client, avant le départ, à bord ou l'arrivée d'un vol Corsair.

Les clients peuvent également soumettre à Corsair leur rétroaction concernant le plan sur l'accessibilité de la compagnie. Une copie de ce plan est disponible sur le site internet de Corsair, sur la page « [Réglementation canadienne sur l'accessibilité](#) » :

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

Les différents canaux de rétroaction sont décrits au sein du paragraphe c) ci-dessous.

Conformément à la réglementation, un accusé réception sera envoyé si la rétroaction n'a pas été faite de manière anonyme.

### **c) COMMENT FAIRE UNE RETROACTION**

Les rétroactions 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](mailto: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'Équerre, 94150 Rungis, France  
ou Cabinet McMillan 1000 Sherbrooke O./W., #2700 Montréal, Québec H3A 3G4

Les clients peuvent enfin contacter Corsair sur l'ensemble de ses réseaux sociaux ([Facebook](https://www.facebook.com/CorsairFR) : [www.facebook.com/CorsairFR](https://www.facebook.com/CorsairFR), [Twitter](https://twitter.com/CorsairFr) : @CorsairFr, [Instagram](https://www.instagram.com/flycorsair) : @flycorsair) .

### **d) TRAITEMENT DES RETROACTIONS**

Les rétroactions peuvent être faites anonymement. Si l'expéditeur fournit ses coordonnées, un accusé réception sera envoyé à la personne selon le format utilisé ou choisi par l'expéditeur.

Nous recommandons aux clients de fournir le maximum d'informations et éléments pertinents afin de nous permettre de prendre en compte vos rétroactions de manière optimale et d'améliorer nos procédures en accord avec le plan sur l'accessibilité.

En effet, nous procéderons 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.