

ENQUETE DE SATISFACTION – ACCESSIBILITE DU TRANSPORT AERIEN

Comme pour l'ensemble de ses clients, la compagnie 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.

Afin de mieux comprendre leurs attentes, et nous permettre d'identifier de nouvelles actions destinées à améliorer l'accessibilité, nous souhaitons consulter nos clients étant en situation de handicap et obtenir leurs témoignages.

Nous vous remercions pour votre attention et le temps que vous prendrez pour répondre à ces quelques questions.

Section 1 : Coordonnées de contact (non obligatoire)

.....
.....
.....

Section 2 : Processus de réservation et demande d'assistance spécifique

Sur une échelle de 1 (pas du tout satisfaisant) à 5 (très satisfaisant), comment noteriez-vous les conditions de réservation et demandes d'assistance spécifique proposés aux passagers en situation de handicap ou à mobilité réduite, pour un transport aérien ?

Niveau de clarté et de détail des informations mises à la disposition du client sur le site de la compagnie aérienne :

Disponibilité des services dédiés au traitement de la demande :

Qualité des échanges et informations fournies :

Commentaires :

.....
.....
.....
.....
.....
.....



Section 3 : A l'aéroport

Sur une échelle de 1 (pas du tout satisfaisant) à 5 (très satisfaisant), comment noteriez-vous les conditions d'assistance fournie aux passagers en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques avant le départ de leur vol à l'aéroport ?

Signalétiques et informations destinées aux passagers en situation de handicap au sein de l'aéroport de départ :

Disponibilité du personnel assistant, en zone d'enregistrement :

Disponibilité du personnel assistant en zone d'embarquement :

Commentaires :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Section 4 : A bord

Sur une échelle de 1 (pas du tout satisfaisant) à 5 (très satisfaisant), comment noteriez-vous la disponibilité du personnel de bord :

Les conditions d'assistance à bord (chaise de bord par exemple) :

L'Accès au divertissement à bord :

Commentaires :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Section 5 : A l'arrivée

Sur une échelle de 1 (pas du tout satisfaisant) à 5 (très satisfaisant), comment noteriez-vous les conditions d'assistance fournie aux passagers en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques à l'arrivée de leur vol, au débarquement :

Signalétiques et informations destinées aux passagers en situation de handicap au sein de l'aéroport d'arrivée :

Disponibilité du personnel assistant, en zone de débarquement :

Disponibilité du personnel assistant pour la restitution des bagages :

Commentaires :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Section 6 : Après le vol

Sur une échelle de 1 (pas du tout satisfaisant) à 5 (très satisfaisant), comment noteriez-vous les possibilités de faire valoir auprès de la compagnie aérienne une réclamation ou rétroaction concernant leur voyage :

Commentaires :

.....
.....
.....
.....
.....
.....



Section 7 : Divers

Vous pourrez ci-dessous nous faire part de tout autre commentaire qui ne concernerait pas l'une des situations citées précédemment.

Commentaires :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Nous vous remercions de transmettre ce formulaire complété à l'attention de : accessibilite@corsair.fr

