

## RAPPORT D'ETAPE

## **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.

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

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

De nombreux progrès ont été réalisés depuis l'établissement du plan sur l'accessibilité, tels que la mise à jour du site internet, l'intégration de nouveaux aéronefs présentant une configuration plus accessible, l'étude et le développement de nouvelles procédures en interne pour améliorer l'accessibilité du service. Ils seront ci-dessous plus détaillés.

## **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 plan sur l'accessibilité de Corsair, le présent rapport d'étape 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](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

De plus, les clients peuvent 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) .

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.

### ***→ Suivi et évolution des mesures d'amélioration décrites au sein du plan d'accessibilité pluriannuel***

Pour des raisons d'organisation, notamment considérant le fait que Corsair n'a pas de comptoir dédié aux aéroports, Corsair ne peut s'engager à mettre à disposition un formulaire type de rétroaction en version papier auprès des comptoirs d'enregistrement à l'aéroport de Montréal, et des comptoirs de vente à l'aéroport de Paris Orly.

Toutefois, Corsair sensibilisera son personnel sur place, afin de signaler dès que possible aux passagers en situation de handicap qu'ils peuvent envoyer une rétroaction par téléphone, courriel ou courrier postal, et qu'ils pourront trouver toutes les informations sur le processus de rétroaction de Corsair sur le site web de la compagnie, incluant un formulaire type.

En effet, afin de faciliter l'envoi des rétroactions par les usagers, un formulaire type de rétroaction a été intégré au site web de Corsair sur la page : <https://www.flycorsair.com/fr-ca/corsair/aide-et-contact>. Les personnes qui le souhaitent peuvent donc télécharger ce formulaire, le compléter et le renvoyer par courriel à l'adresse [accessibilite@corsair.fr](mailto:accessibilite@corsair.fr) ou bien selon toute autre méthode prévue au processus de rétroaction.

Comme indiqué dans le plan d'accessibilité pluriannuel, les équipes Corsair s'engagent à créer avant la fin de l'année 2024 une rubrique spécifique sur le site internet de la compagnie pour permettre aux passagers qui le souhaitent de fournir leur rétroaction en ligne directement, sans envoyer un courriel ou un courrier postal.

### **3. TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS**

#### ***→ Suivi et évolution des mesures d'amélioration décrites au sein du plan d'accessibilité pluriannuel***

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

Plusieurs mises à jour du site internet ont été réalisées afin de rendre plus accessibles et visibles les pages dédiées aux informations relatives à l'assistance spécifique fournie aux personnes handicapées et à mobilité réduite :

- Un onglet « Personnes handicapées et à mobilité réduite » a été créé dans le menu déroulant sur la page d'accueil, au sein des rubriques « Avant le voyage » et « Demande spécifique », en complément de l'onglet « Mobilité réduite » disponible au sein des rubriques « A l'aéroport » et « Accès prioritaires »
- Un renvoi vers la page reprenant plusieurs questions en matière d'assistance spécifique (<https://www.flycorsair.com/fr/assistance-aux-passagers>) a été intégré à la page contenant d'autres informations détaillées relative à l'assistance spécifique (<https://www.flycorsair.com/fr/assistance-aux-passagers/conditions-de-transport-applicables-aux-personnes-handicapees-et-mobilite>)

Par ailleurs, un dispositif d'accueil téléphonique pour personnes sourdes et malentendantes va être mis en place dans le cadre d'un accord avec une société française spécialisée et reconnue. La personne désirant utiliser ce service pourra ainsi, en cliquant sur un lien disponible sur notre site internet, être mise en contact avec un interprète spécialisé qui pourra l'accompagner dans le cadre de sa demande. Ce dispositif sera accessible pour les personnes situées en France comme au Canada. Toutefois, il ne sera accessible qu'en langue française, du lundi au vendredi, de 9 à 21h heure de Paris. L'implémentation du dispositif est prévue au cours du mois de juin 2024. Les équipes Corsair rechercheront ensuite les alternatives possibles pour d'autres langues, comme l'anglais.

Enfin, comme indiqué dans le plan d'accessibilité pluriannuel, 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.

Dans ce cadre, un audit plus approfondi du site internet de la compagnie a été d'ores et déjà programmé pour le mois de juin 2024.

### **→ *Rétroactions reçues***

Corsair a reçu plusieurs rétroactions de la part de passagers avec un handicap concernant l'absence de sous-titrage pour certains films et annonces à bord.

Bien que la majorité des films disponibles à bord soient sous-titrés en français et en anglais, les sous-titrages de certains films ne sont pas disponibles, dès lors qu'ils ne sont pas proposés par les fournisseurs. L'amélioration de ce service par Corsair reste ainsi limitée aux contraintes des distributeurs.

Concernant les annonces à bord : bien que certaines annonces commerciales soient accessibles pour les personnes sourdes et malentendantes sur les écrans, d'autres annonces préenregistrées ne sont aujourd'hui pas automatiquement retranscrites sur les écrans.

Si un passager en fait la demande avant le vol (au moins 48 heures avant), ces annonces de bord pourront toujours lui être fournies sur support écrit conformément au RTAPH.

Les équipes Corsair recherchent ainsi les actions qui pourraient être mises en place afin d'intégrer des sous-titres pour ces annonces de bord ponctuelles, dans le respect des contraintes techniques existantes, et ce même lorsque les passagers ne font pas de demandes spécifiques quant au format des annonces à bord dans le délai requis avant le vol.

## **4. L'ENVIRONNEMENT BÂTI**

### **a) Au sein de l'aéroport**

#### **→ *Suivi et évolution des mesures d'amélioration décrites au sein du plan d'accessibilité pluriannuel***

Corsair continue de collaborer avec les aéroports et procède 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.

#### **→ *Rétroactions reçues***

Parmi les rétroactions reçues dans ce domaine, plusieurs défauts d'accessibilité ont été relevés pour l'assistance des passagers en situation de handicap et l'accessibilité aux aéroports (par exemple : manque de disponibilité des agents de l'aéroport, nombre insuffisant et comportements inappropriés des agents de l'aéroport, manque de places de parking près des zones réservées pour l'assistance, manque de sièges dédiés en zone d'embarquement, nombreuses pannes techniques des tapis roulants passagers).

Toutes ces informations qui relèvent de la responsabilité des gestionnaires d'aéroport leur

ont été transmises dans une perspective d'amélioration constante de l'expérience des personnes handicapées.

#### **b) Au sein des aéronefs**

##### ***→ Suivi et évolution des mesures d'amélioration décrites au sein du plan d'accessibilité pluriannuel***

La compagnie Corsair poursuit le renouvellement de sa flotte et a ainsi accueilli deux nouveaux aéronefs de type A330-900 présentant de meilleures configurations pour l'accessibilité des personnes handicapées en mars et juin 2024.

Durant les deux derniers trimestres de 2024, deux nouveaux aéronefs de type A330-900 intégreront également la flotte Corsair.

Les équipes Corsair poursuivent leurs études afin de trouver des solutions pour rendre les fauteuils roulants de bord plus confortables, tout en respectant les contraintes liées à la circulation au sein des allées de l'aéronef.

##### ***→ Rétroactions reçues***

Plusieurs rétroactions reçues de la part de passagers handicapés font état de plusieurs remarques négatives sur les conditions de confort des sièges (sièges étroits, raides, possibilités d'inclinaison limitées).

Compte tenu des contraintes réglementaires, l'aménagement des cabines d'avion et la modification des sièges n'est pas possible. Néanmoins, afin d'offrir les meilleures conditions de voyage aux passagers ayant un handicap, et qui n'auraient pas indiqué la nature de leur handicap au moment de la réservation, les équipes Corsair étudient la possibilité de mettre en place une procédure selon laquelle, sous réserve de disponibilités, la mise à disposition des sièges plus confortables avec un espace plus large pour les jambes pourrait être proposée dès que possible, sans frais supplémentaires à l'enregistrement ou à bord avant le départ.

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

#### **a) Le site internet Corsair**

##### ***→ Suivi et évolution des mesures d'amélioration décrites au sein du plan d'accessibilité pluriannuel***

Un dispositif d'accueil téléphonique pour personnes sourdes et malentendantes va être intégré au site internet de Corsair. Plus d'informations peuvent être retrouvées au sein de l'article 3 ci-dessus.

Par ailleurs, comme indiqué dans le plan d'accessibilité pluriannuel, 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.

Dans ce cadre, un audit plus approfondi du site internet de la compagnie a été d'ores et déjà programmé pour le mois de juin 2024.

## **b) A l'aéroport**

### ***→ Suivi et évolution des mesures d'amélioration décrites au sein du plan d'accessibilité pluriannuel***

Dans la mesure où le paramétrage des bornes libre-service accessibles pour les personnes présentant une déficience visuelle ou auditive, au sein de l'aéroport de Montréal, impose une configuration particulière, Corsair poursuit ses études sur le sujet et travaille avec les différentes parties intéressées pour trouver une solution acceptable pour tous.

### ***→ Rétroactions reçues***

Les différents obstacles relevés lors de l'analyse des rétroactions reçues (manque de sièges dédiés en zone d'embarquement, pannes des tapis passagers etc) ont été transmis aux gestionnaires d'aéroport afin de renforcer et contribuer à l'amélioration constante de l'accessibilité aux aéroports par les personnes en situation de handicap.

## **c) Les avions Corsair**

### ***→ Suivi et évolution des mesures d'amélioration décrites au sein du plan d'accessibilité pluriannuel***

Deux nouveaux aéronefs de type A330-900 présentant de meilleures configurations pour l'accessibilité des personnes handicapées ont intégré la flotte de Corsair en mars et juin 2024.

Deux autres aéronefs de type A330-900 additionnels intégreront également la flotte Corsair avant la fin de l'année 2024.

### ***→ Rétroactions reçues***

Plusieurs rétroactions reçues de la part de passagers handicapés font état de plusieurs remarques négatives sur les conditions de confort des sièges (sièges étroits, raides, possibilités d'inclinaison limitées).

La prise en compte de ces rétroactions est détaillée au sein de l'article 4.b ci-dessus.

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

### **a) Avant le vol et à l'aéroport**

#### **→ *Suivi et évolution des mesures d'amélioration décrites au sein du plan d'accessibilité pluriannuel***

Corsair continue 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. Quelques mesures ont été mises en place suite à l'analyse des rétroactions reçues. Elles sont décrites ci-dessous.

Par ailleurs, depuis le mois de mai 2024, Aéroport de Paris (ADP) a mis en place un programme pour mieux servir les passagers en situation de handicap et surtout soutenir les voyageurs ayant un handicap invisible :

<https://www.parisaeroport.fr/passagers/preparation-vol/voyager-avec-un-handicap-invisible>

Les équipes Corsair vont ainsi être sensibilisées et formées à ce programme dans les prochains mois.

#### **→ *Rétroactions reçues***

En étudiant les rétroactions reçues, plusieurs difficultés en lien avec l'organisation des opérations d'embarquement à l'aéroport ont été constatées, notamment en ce qui concerne les règles de priorisation accordées aux personnes en situation de handicap.

Un rappel sur les règles de priorisation a été fait au personnel Corsair, présent à l'aéroport, en zone d'enregistrement et en zone d'embarquement, sur ce sujet.

De plus, selon une rétroaction, il a été soulevé plusieurs difficultés rencontrées à la porte de l'avion, lors du transfert de la personne en situation de handicap sur le fauteuil de bord. En effet, certaines lacunes relevant des manipulations des agents en charge de réaliser le transfert de la personne ont été constatées : opérations devant être répétées plusieurs fois, inconfort pour la personne concernée, irrégularités dans le respect des normes de sécurité par exemple.

Ces éléments ont été transmis aux agents de l'aéroport puisqu'ils relèvent de leur responsabilité.

Les services Corsair recherchent néanmoins les différentes formations qui pourraient être mises en place au bénéfice de son personnel et ses équipages, lesquels peuvent être amenés à intervenir lors du transfert d'une personne à mobilité réduite, entre le siège de bord et son fauteuil.



## **b) A bord**

### ***→ Suivi et évolution des mesures d'amélioration décrites au sein du plan d'accessibilité pluriannuel***

Afin d'améliorer l'accessibilité du divertissement à bord et des interfaces proposées aux passagers, les équipes Corsair en collaboration avec les fournisseurs techniques continuent de rechercher les options et développements qui peuvent être mis en place, compte tenu des différentes contraintes techniques auxquelles la compagnie doit faire face.

## **c) Après le vol**

### ***→ Suivi et évolution des mesures d'amélioration décrites au sein du plan d'accessibilité pluriannuel***

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

#### ***→ Rétroactions reçues***

Des rétroactions de la part des équipes Corsair présentes à bord ont été reçues à propos du manque de disponibilité des agents de l'aéroport en charge de l'assistance spécifique à l'arrivée de l'avion (agents pas assez nombreux et présentant une attitude inappropriée).

Ces rétroactions ont été remontées aux gestionnaires d'aéroport dans la mesure où elles relèvent de leur responsabilité.

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

### ***→ Suivi et évolution des mesures d'amélioration décrites au sein du plan d'accessibilité pluriannuel***

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

#### ***→ Rétroactions reçues***

Il ressort de plusieurs rétroactions reçues par des passagers que la signalétique au sein des aéroports n'est pas toujours claire pour les personnes ayant un handicap.

Ces éléments ont été transmis aux gestionnaires d'aéroport dans la mesure où cela relève de leur responsabilité.

En ce qui concerne les comptoirs d'enregistrement Corsair à Paris Orly, des changements d'affichage et signalétiques vont être réalisés. Des panneaux avec des pictogrammes adaptés, afin de mieux signaler les files dédiées aux passagers à mobilité réduite et en situation de handicap vont être installés au niveau des comptoirs d'enregistrement et des files d'attente. Les agents et le personnel Corsair seront toujours disponibles pour accompagner au mieux les passagers en cas de besoin et fluidifier les opérations d'enregistrement. Ces aménagements seront réalisés en juillet 2024.

## **8. TRANSPORT**

### ***→ Suivi et évolution des mesures d'amélioration décrites au sein du plan d'accessibilité pluriannuel***

Corsair continue de procéder 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. Corsair collaborera alors avec la SNCF pour améliorer l'offre Train + Air au regard des personnes à mobilité réduite.

### ***→ Rétroactions reçues***

Aucune rétroaction particulière n'a été reçue sur ce domaine.

## **9. PRECISIONS SUR LA RETROACTION**

Depuis l'établissement du plan d'accessibilité pluriannuel de Corsair et du processus de rétroaction, plusieurs rétroactions ont été reçues par Corsair. Ces rétroactions concernent des obstacles identifiés à l'aéroport avant et après le départ, mais aussi à bord, au sein des avions.

En effet, plusieurs obstacles en matière d'organisation, de signalétiques et d'accueil ont été relevés en zone d'enregistrement et d'embarquement à l'aéroport, avant le départ mais aussi à l'arrivée de l'avion.

De plus, des sources d'amélioration ont été identifiées pour le confort et l'accessibilité des sièges et services à bord.

Pour obtenir plus de détails sur ces rétroactions et leur prise en compte, il convient de se reporter aux rubriques précédentes.

## **10. CONSULTATIONS**

### **a) Consultations internes**

Les employés Corsair peuvent toujours faire part de leurs commentaires, en matière d'accessibilité au transport aérien, en écrivant au service chargé de recevoir les rétroactions à l'adresse [accessibilite@corsair.fr](mailto:accessibilite@corsair.fr), comme cela était indiqué dans le plan d'accessibilité pluriannuel de Corsair.

### **b) Consultations externes**

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).

La Direction Générale de l'Aviation Civile Française (DGAC), et plus particulièrement le bureau des passagers aériens, a été consulté par Corsair afin d'obtenir des commentaires de passagers sur d'éventuels obstacles en matière d'accessibilité.

La DGAC a ainsi fait part de plusieurs recommandations, suite au comité national du handicap et au plan relatif à l'amélioration de la qualité de service dans le secteur de l'aérien signé en novembre 2024 par le ministre français des transports et des acteurs du secteur, qui ont ainsi été prises en compte dans la rédaction du présent rapport, comme l'amélioration de la formation et plus généralement la sensibilisation du personnel quant à l'assistance des personnes en situation de handicap à bord et la mise en place du programme mis en place par ADP (voir article 6.a) ci-dessus).

Une consultation téléphonique a aussi pu être organisée avec un ancien administrateur de l'organisme CAPVISH qui a fourni une rétroaction à Corsair, sur les difficultés rencontrées lors de son voyage, au moment du transfert entre le fauteuil roulant de bord et son fauteuil, aux portes de l'avion.

Les réactions des clients Corsair sont toujours 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.

Au travers de ces questionnaires, nous pouvons ainsi identifier les commentaires qui peuvent être pris en compte dans l'amélioration de notre service. Plusieurs commentaires reçus par ces formulaires de consultation ont ainsi été pris en compte en tant que rétroaction dans le cadre de la rédaction de ce rapport d'étape (par exemple, les rétroactions sur le confort des sièges et services à bord, les rétroactions sur les obstacles relevés à l'aéroport).

Comme indiqué dans le plan d'accessibilité pluriannuel, tout signalement d'un passager concernant un obstacle en termes d'accessibilité dans le déroulement de son voyage peut

être transmis également à Corsair selon le processus de rétroaction. Aucune rétroaction selon ce processus n'a été reçue par Corsair à ce jour.

L'ensemble des informations collectées, via les consultations et les rétroactions envoyées par les passagers ou les employés de Corsair, sont ainsi toujours 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.

Comme indiqué au sein des différents paragraphes ci-dessous, les rétroactions reçues sont étudiées et transmises à chaque service de la compagnie qui est compétent, afin de rechercher les actions à mettre en place et proposer aux personnes ayant des besoins spécifiques, une expérience fiable, confortable et sécuritaire, dans le respect de leur dignité et de leur bien-être.