



## PROCÉDURE DE RÉTROACTION

2023-11-13

## Personne désignée pour recevoir la rétroaction

La personne désignée pour recevoir la rétroaction à l'Aéroport international Jean-Lesage de Québec est la Cheffe de service, Opérations aéroportuaires. La rétroaction sera reçue par l'équipe du service à la clientèle et ensuite transmise à la Cheffe de service pour les suivis.

## Comment soumettre la rétroaction à Aéroport de Québec

Dans le cadre du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH), YQB a établi une procédure de rétroaction anonyme où les gens peuvent faire part de leurs commentaires à l'organisation.

Voici les étapes à suivre pour le public désirant faire une rétroaction :

- Site web :
  - o Se rendre sur la section accessibilité du site web : <https://www.aeroportdequebec.com/fr/planifier-son-vol/accessibilite>
  - o Dans la section Ressources additionnelles, cliquer sur le lien pour la rétroaction
  - o Remplir le formulaire et cliquer sur Envoyer.
- Téléphone :
  - o Appeler au (418) 640-2700 ou sans frais au 1 (877) 769-2700
- Par courrier :
  - o À l'attention de : Service de transport adapté pour personnes handicapées  
Aéroport de Québec  
505 rue Principale Québec  
(Québec) G2G 0J4

## Rétroaction anonyme

Il est possible de faire le processus de façon anonyme et la rétroaction aura le même traitement sauf au niveau du suivi avec la personne. Pour la rétroaction anonyme, le commentaire doit être fait via le site internet.

## Accusé de réception de la rétroaction

Lorsque le commentaire n'est pas anonyme et qu'une adresse courriel ou un numéro de téléphone est laissé, le personnel de YQB assurera un suivi avec la personne ayant fait le commentaire.

## Traitement de la rétroaction

Tous les commentaires et plaintes sont reçus et pris en charge dans un délai maximum de 24h par du personnel de YQB. Le personnel transmet les commentaires aux personnes responsables dans l'organisation et tous les commentaires et plaintes sont comptabilisés. Les commentaires sont analysés et des mesures correctives sont appliquées lorsque nécessaire. Si les commentaires ou plaintes concernent des partenaires de YQB, ces derniers en seront informés.