Aéroport international
Jean-Lesage de Québec

PROCESSUS DE RÉTROACTION

2026-10-23

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 Inc.

Dans le cadre du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH), YQB a établi une procédure de rétroaction anonyme permettant aux publics de transmettre leurs commentaires à l'organisation.

Voici les étapes à suivre pour le public souhaitant formuler une rétroaction :

- Site web :
  - Se rendre sur la section accessibilité du site web : https://www.aeroportdequebec.com/fr/planifier-son-vol/accessibilite ;
  - Dans la section « Ressources additionnelles », cliquer sur le lien pour la rétroaction ;
  - Remplir le formulaire et cliquer sur Envoyer.
- Téléphone :
  - Appeler au 418 640-2700 ou sans frais au 1-877-769-2700
- Par courrier :
  - À l'attention de : Service de transport adapté pour personnes handicapées
    Aéroport de Québec Inc.
    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 que la rétroaction identifiée, sauf au niveau du suivi avec la personne. Pour transmettre une rétroaction anonyme, le commentaire doit être soumis via le site web.

Accusé de réception de la rétroaction

Lorsque le commentaire n'est pas anonyme et qu'une adresse courriel ou numéro de téléphone a été fourni par la personne, le personnel de YQB assurera un suivi auprès de la personne ayant fait le commentaire, de la même manière qu'elle est reçue.

Traitement de la rétroaction

Tous les commentaires et plaintes sont reçus et pris en charge dans un délai maximal de 24h par le personnel de YQB. Le personnel transmet ensuite 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. Lorsque les commentaires ou plaintes concernent des partenaires de YQB, ces derniers en sont informés.

Obstacles à l'aéroport

Il peut arriver à l'occasion que les espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées soient complets. Des patrouilles sont réalisées quotidiennement afin d'assurer que seul des détenteurs de permis valides sont stationnés dans ces espaces.

Les services d'assistance offerts aux passagers relèvent également de la responsabilité des transporteurs aériens. Il peut arriver, à l'occasion, que ceci engendre un délai supplémentaire dans le parcours des passagers.