

# Séminaire sur la Facilitation

Organisation de l'Aviation Civile Internationale

Nairobi, 18 – 21 Février 2014

## TRAITEMENT DES PERSONNES HANDICAPÉES

Présentateur : Mamadou S. DIOP

# Personnes Handicapées

Définition (Doc 9984) - Toute personne dont la mobilité est réduite, par suite :

- d'une incapacité physique (sensorielle ou locomotrice),
- d'une déficience intellectuelle, de l'âge, de la maladie
- ou de toute autre cause de handicap dans l'usage du transport aérien,

et dont la situation requiert une attention particulière et une adaptation à ses besoins du service offert à l'ensemble des passagers.

# Cadre Réglementaire (1)

## 1. Au Plan International

### a. Annexe 9 à la Conventions de Chicago

> Normes : 8.27 et 8.34

Adaptation des installations et services d'aéroports aux besoins des personnes handicapées

> Pratiques recommandées : 8.22 à 8.26 ; 8.28 à 8.33 ; 8.35 à 8.38

Accessibilité satisfaisante des personnes handicapées aux services de transport aérien

# Cadre Réglementaire (2)

## 2. Au Plan National:

### > PNFAL :

- Procédures Nationales relatives au traitement approprié des personnes handicapées
- formation du personnel aéroportuaire sur les obstacles comportementaux, physiques environnementaux et organisationnels

# Traitement des Personnes Handicapées Avant l'aéroport

## Responsabilités du Transporteur Aérien

- > Information sur les services aéroportuaire
- > Assistance à la réservation
- > confirmation des suites réservées aux demandes d'assistance (surtout le cas d'animal d'accompagnement)

# Traitement des Personnes Handicapées

## Au niveau Aéroportuaire

- > Réservations de places adaptées à leur confort
- > Mise en place d'un service assurant leur transport sans discontinuité :
  - Facilitation à l'enregistrement
  - Inspection /filtrage adapté
  - Simplification des formalités d'immigration et de douane des contrôles de sûreté, des transferts dans les aéroports
  - fauteuils roulants disponibles
- > Assistance à l'embarquement et au débarquement
- > Prise en charge gratuit de leurs équipements personnel de déplacement

# Traitement des Personnes Handicapées

## À bord de l'aéronef

- > Assistance lors du rangement et de la récupération des bagages de cabine, y compris les aides à la mobilité
- > Attribution adaptée des sièges
- > Vérifications périodiques de leurs besoins
- > Accessibilité facile aux toilettes dans la mesure du possible (ou assistance suivant le type d'aéronef)

# **Surveillance et respect de la Conformité des procédures relatives au Transport des personnes Handicapées**

- > la mise en place d'un système de contrôle de conformité de mise en œuvre des normes en matière transport accessible**
- > Inspection régulière des fournisseurs de services**
  - Gestionnaires d'aéroport**
  - Transporteurs aériens**
  - Sociétés de handling**
- > Mise en place de système de contrôle interne par les fournisseurs de services**

# Application des relatives au Transport Personnes Handicapées

## Points positifs

- Aéroports pourvus d'installation adaptées personnes handicapées (Toilettes, ascenseurs, etc)
- Disponibilité d'un nombre suffisant de chaises roulantes
- Inexistence de procédures écrites

# Application des Normes relatives au Transport des Personnes Handicapées (suite)

## Insuffisances :

### 1. Au Niveau National

- > Absence d'exigences réglementaires
- > Installation non adaptées à la situation des personnes handicapées

### 2. Chez les Exploitants d'Aéroports et d'aéronefs

- > Absence de procédures écrites en la matière
- > Manque de personnel adéquatement formé au traitement de cette catégorie de passagers
- > Pas de système de communication d'informations sur l'assistance aux personnes handicapées

# Recommandations

- Engagement des Etats à prescrire dans leur réglementation des dispositions pertinentes relatives à l'accès des personnes handicapées au transports aérien
- Adaptation des infrastructures au niveau aéroportuaire à la mobilité des personnes handicapées
- Mise en place de système de contrôle des normes en la matière
- Établissement de système d'information à l'endroit des personnes handicapés par les exploitants d'aéroports et d'aéronefs