

Informations :
Passagers à mobilité réduite
AIR ALGERIE

SOMMAIRE

- **Au moment de la réservation**
- **Nombre maximum de personnes à mobilité réduite par avion**
- **Attribution de sièges**
- **Regroupement PMR dans la cabine**
- **Chiens d'assistance**
- **Voyager avec un accompagnateur**
- **A l'aéroport de départ et d'arrivée**
- **A bord**
- **Bagages et transport d'équipement de mobilité**
- **Directives légales**

Air Algérie ne refuse pas de transporter des voyageurs en raison d'un handicap.

Cependant, l'acceptation de transport des personnes handicapées ou personnes à mobilité réduite ou de toute autre personne nécessitant une assistance particulière peuvent être soumise à des modalités particulières.

Les passagers à mobilité réduite sont classés en fonction de la conséquence du handicap induisant un niveau d'assistance spécifique :

- Passager pouvant monter et descendre les escaliers, se mouvoir de/vers son siège à bord, mais ayant besoin d'une chaise roulante pour ses déplacements de/vers l'avions (WCHR/Ramp) ;
- Passager ne pouvant ni monter ni descendre les escaliers, mais pouvant se mouvoir de/vers son siège à bord. Il a besoin d'une chaise roulante pour ses déplacements de/vers l'avions et doit être porté dans les escaliers (WCHS/Steps) ;
- Passager n'ayant aucune mobilité. Il a besoin d'une chaise roulante pour ses déplacements de/vers l'avion. Il doit être porté dans les escaliers et de/vers son siège à bord (WCHC/Cabin) ;
- Passager mal voyant ou non voyant (BLND) ;
- Passager déficient mental (DPNA) ;
- Passager mal ou non entendant (DEAF).

Au moment de la réservation

Il est important que vous nous notifiez votre besoin d'assistance au moment de la réservation et au plus tard 48 Heures avant votre départ, pour que nous puissions vous fournir l'assistance appropriée et tenir informer le plus tôt possible l'entité gestionnaire de l'Aéroport de votre besoin d'assistance à l'aéroport. Nos points de ventes Air Algérie et le call center sont mis à votre disposition, à cet effet.

Vous pouvez adresser vos demandes spéciales au centre d'appel AIR ALGERIE via les contacts suivants :

Email : assistance.speciale@airalgerie.dz

Tél : Algérie +213 21 98 63 63

France +33 1 76 54 40 00

Suisse +41 21 530 94 83

La réservation de votre billet en ligne ne vous permet pas de signaler votre état de santé et/ou handicap et de réserver l'assistance dont vous avez besoin. Certaines demandes d'assistance (voyage avec un fauteuil personnel, avec un chien d'assistance, etc.) nécessitent que vous nous fournissiez des éléments d'information complémentaires. Nous vous recommandons de prendre contact avec notre centre d'appel ou nos points de vente Air Algérie en Algérie et à l'étranger au plus tard 48 heures avant la date de départ de votre vol.

Il est également recommandé d'informer Air Algérie au moment de votre réservation des équipements de mobilité (ex : fauteuil roulant), que vous devez prendre avec vous et de préciser le type de votre fauteuil, ses dimensions, son poids, ainsi que la possibilité ou non de le plier. Cela nous permettra de prévoir son transport dans les meilleures conditions.

Certaines demandes peuvent être refusées compte tenu des caractéristiques de certaines batteries du fauteuil roulant (marchandises dangereuses...) qui ne permettent pas de le transporter en toute sécurité. Pour plus de détails, veuillez consulter notre site internet www.airalgerie.dz, sous- rubrique « articles interdits ».

Nombre maximum de personnes à mobilité réduite par avion

Air Algérie peut refuser le transport à des personnes à mobilité réduite pour des motifs liés à des exigences de sécurité.

Nous vous assurons qu'en cas refus de réservation pour les motifs susmentionnés, et dans les limites du raisonnable, nous vous proposerons une solution alternative à votre convenance.

Le nombre maximum de PMR à bord ne doit pas dépasser le nombre de personnes valides capables de porter assistance lors d'une évacuation d'urgence.

Cependant, pour des raisons de sécurité le nombre de certaines catégories de PMR (WCHC) à bord de nos avions est limité par rapport à la configuration de chacun de nos avions (issue de secours, plain-pied, position de l'accoudoir mobile).

Attribution de sièges

Un grand nombre de sièges dans nos avions sont aménagés pour assurer à nos passagers à mobilité réduite une meilleure accessibilité. L'emplacement de ces sièges varie en fonction du type de flotte et de la configuration de l'avion et, en général, ils sont à côté de l'allée et sont dotés d'accoudoirs mobiles pour faciliter la mobilité du passager.

Cependant, l'accès à certains sièges peut être refusé aux personnes à mobilité réduite afin de respecter les exigences de sécurité aérienne applicables.

Les restrictions d'accès concernent les sièges situés à proximité des issues de secours et certains sièges dotés d'accoudoir fixe pour les passagers de type WCHC.

En règle générale, tout passager à mobilité réduite qui a besoin d'assistance ne peut se voir attribuer ni occuper des sièges là où sa présence pourrait:

- Empêcher l'équipage de s'acquitter de ses obligations ;
- Obstruer l'accès aux équipements d'urgence ;
- Empêcher l'évacuation de l'avion en cas d'urgence.

Nous vous assurons, que nous mettons en œuvre tous les efforts possibles, dans les limites du raisonnable, pour attribuer les places de manière à répondre aux besoins des personnes à mobilité réduite, à leur demande et sous réserve des exigences de sécurité et de disponibilité.

Si la personne à mobilité réduite voyage avec un accompagnateur, nous déploierons tous nos efforts, dans les limites du raisonnable, pour attribuer à celui-ci un siège à côté de la personne à mobilité réduite.

Les canes et les béquilles doivent être placés dans un endroit de manière à ne pas bloquer les allées et les sorties.

Regroupement PMR dans la cabine

Les passagers à mobilité réduite doivent être répartis uniformément dans tout l'avion.

Chiens d'assistance

Au moment de votre réservation, veuillez nous informer si vous devez voyager avec un chien d'assistance. Vous devriez, dans ce cas, vous conformer aux exigences sanitaires du pays de départ et de destination ainsi que de l'identification de ce dernier (plaque).

Le transport d'un chien d'assistance est gratuit, en cabine. Veuillez également noter que certains pays ont des obligations spéciales concernant l'admission des animaux. Nous vous recommandons de lire les réglementations avant de voyager.

Ces animaux doivent voyager aux pieds de leur maître et être correctement harnachés et muselés.

Les passagers avec un animal en cabine ne doivent pas être placés sur des sièges situés devant les issues de secours.

Voyager avec un accompagnateur

Dans certains cas la présence d'un accompagnateur est obligatoire afin de respecter les mesures de sécurité applicables, dans d'autres cas la présence d'un accompagnateur est conseillée pour des motifs liés à votre propre confort.

Pour des motifs de sécurité, un accompagnateur est exigé par Air Algérie, pour son rôle d'assistance en cas de situation d'urgence, et tout particulièrement en cas d'évacuation de l'avion. Il est donc obligatoire dans les cas suivants :

- personne souffrant d'un handicap intellectuel sévère ne lui permettant pas de comprendre et appliquer les mesures de sécurité,
- personne à la fois aveugle et sourde, ne pouvant donc avoir la moindre communication avec l'équipage,
- personne souffrant d'un handicap moteur ne lui permettant pas de participer physiquement à sa propre évacuation, cas de personnes tétraplégiques,

A l'aéroport de départ et d'arrivée

Les gestionnaires aéroportuaires des pays de l'UE sont responsables de l'assistance des personnes à mobilité réduite à l'escale, conformément au règlement européen CE 1107/2006.

Nous vous demandons de vous présenter à l'aéroport, au moins 03 heures, avant l'heure de départ de votre vol afin d'organiser au mieux votre assistance.

Si vous avez communiqué vos besoins de manière anticipée (au plus tard 48 heures avant l'heure de départ du vol), le personnel de l'aéroport aura reçu l'information concernant l'assistance souhaitée et garantira la bonne prestation de cette dernière.

Pour toute demande d'assistance non confirmée ou effectuée moins de 48 heures avant le départ, le transport du passager, y compris la prestation d'assistance, sur le vol réservé peut ne pas être garanti.

Les services d'assistance à l'arrivée et au départ sont fournis par l'aéroport. Les services proposés varient considérablement selon l'aéroport. Il est important de prendre connaissance des services fournis afin de vous assurer que vos besoins seront satisfaits. Veuillez consulter le site Internet de l'aéroport pour des informations à jour.

L'assistance peut inclure de l'aide pour :

- vous déplacer depuis un point de rencontre dédié dans l'aéroport de départ ;
- franchir les contrôles de douane et de sécurité et accéder à la porte d'embarquement ;
- monter à bord de l'avion et prendre place dans votre siège ;
- ranger votre/vos bagage(s) à main ;
- descendre de l'avion après l'atterrissage ;
- récupérer vos bagages et vos équipements de mobilité ;
- vous emmener à un point de rencontre dans l'aéroport d'arrivée.

En dehors de l'Union européenne où le règlement CE 1107-2006 ne s'applique pas en matière d'assistance au sol, Air Algérie mettra à votre disposition des moyens propres et appropriés afin de répondre à vos besoins.

A bord

Notre personnel est informé de votre présence à bord et sait identifier vos besoins d'assistance. Il vous apportera toute l'aide nécessaire pour que votre vol soit le plus confortable et agréable possible.

Notre personnel de bord se tiendra à votre entière disposition si vous avez besoin d'aide pour :

- Le rangement de vos bagages à main lors de l'embarquement
- Vos déplacements entre votre siège et les toilettes

Bagages et transport d'équipement de mobilité

En plus de la franchise bagages, nous transporterons, sans frais supplémentaires, deux équipements de mobilité (chaise roulante personnelle, béquilles, cane, déambulateur ou tout autre dispositif prothétique qui peut aider la personne à mieux se déplacer) ainsi qu'un équipement médical sous réserve de l'existence d'un espace suffisant à bord de l'aéronef, et sans préjudice de l'application de la législation relative aux matières dangereuses.

Directives légales

Les passagers handicapés et les passagers à mobilité réduite sont pris en charge conformément au Règlement (CE) 1107/2006 du 5 juillet 2006 relatif aux droits des passagers handicapés et des passagers à mobilité réduite.