



RAPPORT D'ÉTAPE

SUR L'ACCESSIBILITE

DECEMBRE 2024

A. Renseignements Généraux

- Personne désignée pour recevoir la rétroaction : Mme DAOUD Samia, Chef du Département Qualité.
- Adresse postale : Siège AIR ALGERIE - Quartier d'Affaires d'Alger – Bab Ezzouar - Ilot n°01, Lot n°01
- Numéro de téléphone : +213 23 50 91 38
- Fax : +213 23 50 90 01
- Formulaire en ligne : [Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité](#)
- Adresse courriel : accessibility@airalgerie.dz

Pour obtenir une copie du plan d'accessibilité, de la description du processus de rétroaction et du rapport d'étape dans un format qui vous convient le mieux.

Vous pouvez également utiliser les mêmes coordonnées pour fournir une rétroaction.

Que vous fournissiez ou non votre nom, vos commentaires ne seront associés à vous que si vous demandez une réponse personnelle. Exprimez explicitement votre souhait de rester anonyme.

B. Introduction

AIR ALGERIE est une compagnie aérienne destinée à offrir des services de transport aérien de qualité supérieure. Notre mission est de garantir la sécurité, le confort et la satisfaction de nos passagers, tout en s'adaptant aux normes en matière d'accessibilité.

Ce rapport d'étape présente les progrès réalisés et à achever par Air Algérie dans la mise en œuvre de son plan sur l'accessibilité, conformément à la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) et au Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles (REPRTA).

Les progrès à réaliser en terme d'accessibilité représentent un des chantiers les plus importants que notre compagnie a à cœur d'accomplir pour être au niveau le plus élevé dans un future proche.

Pour se faire, nous sommes engagés dans une phase d'identification précise des améliorations urgentes à satisfaire dans les domaines ci-après :

- Technologies de l'Information et des Communications
- Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
- Acquisition de biens, de services et d'installations

- Prestation de Programmes et de Services
- Transport
- Environnement Bâti
- Consultations
- Retour d'informations

1. Technologies de l'Information et des Communications

Amélioration et mise à jour en continu du site web et de l'application mobile pour être en conformité aux normes réglementaires.

2. Communications, autres que les technologies de l'information et des communications

Nos communications incluent des annonces en vol, des brochures d'information et des panneaux de signalisation dans les aéroports.

Nous veillerons à ce que toutes ces communications soient plus accessibles, en utilisant des formats alternatifs tels que le braille, les gros caractères et les vidéos sous-titrées sur les différents canaux dans les aéroports et dans les aéronefs.

Formation en continu du personnel à la communication adaptée et à l'utilisation de supports de communication alternatifs, aux techniques d'accueil et de comportement ainsi que pour l'assistance aux personnes à mobilité réduite.

3. Acquisition de biens, de services et d'installations

Nous nous engageons à acquérir des biens et des services qui respectent les normes d'accessibilité. Cela inclut l'achat d'équipements adaptés, la formation de notre personnel pour la prise des personnes handicapées et la mise en place d'installations accessibles dans nos aéroports et avions.

Acquisition de nouveaux fauteuils roulants et de plus de véhicules (voiturettes) pour le transport terrestre accessibles dans les aéroports et alentours.

4. Conception et prestation de programmes et de services

Nos programmes et services sont conçus pour être inclusifs et accessibles à tous. Nous offrons des services d'assistance spéciale pour les passagers ayant des besoins particuliers, y compris l'aide à l'embarquement et au débarquement, ainsi que des emplacements adaptés.

Réflexion sur le développement de nouveaux services d'assistance personnalisée pour les passagers ayant des besoins spéciaux.

5. Transport

Nous avons adapté nos avions pour répondre aux besoins des personnes handicapées, avec des sièges accessibles, des toilettes adaptées et des espaces de rangement pour les équipements de mobilité. Nous travaillons également avec des aéroports qui garantissent des trajets sans obstacle pour nos passagers.

Réflexion pour enrichir les services de transport accessibles vers et depuis les aéroports, incluant les différents moyens de transport, tels que les navettes accessibles aux personnes à mobilité réduite.

6. Environnement Bâti

Nos installations aéroportuaires sont conçues pour être accessibles à tous. Cela inclut des rampes d'accès, des ascenseurs, des toilettes accessibles, des places dédiées dans les parkings et des zones d'attente adaptées. Nous nous assurons que l'environnement bâti respecte les normes d'accessibilité en vigueur.

AIR ALGERIE veille au maintien et au suivi de la qualité des installations conformes aux normes d'accessibilité au niveau des aéroports desservis et des points de ventes afin de garantir l'accessibilité en toute sécurité.

7. Dispositions des règlements de l'Office des transports du Canada en matière d'accessibilité

AIR ALGERIE étant un transporteur de catégorie 2 des fournisseurs de services de transports (FST), est assujettie aux exigences en matière d'accessibilité de la législation et de la réglementation sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles, DORS/2021-243 prise par l'Office des transports du Canada.

8. Consultations

Nous sommes toujours en phase de préparation des consultations et réunions avec personnes handicapées et des organisations représentant leurs intérêts pour recueillir leurs avis et suggestions.

Ces consultations nous permettront d'identifier des domaines d'amélioration et de renforcer notre engagement envers l'accessibilité. De plus, des sondages ciblés en ligne sont en cours d'élaboration.

9. Retour d'informations

A ce jour, les communications reçues sur notre canal dédié à la rétroaction concernent des demandes d'assistance ou d'informations sur les procédures de ventes et/ou de réservations des fauteuils roulant WCHR / WCHS / WCHC, listées ci-après :

- Demande d'assistance spéciale pour une personne voyageant en fauteuil roulant électrique (batterie sèche).
- Demande de réservation pour une personne malade à mobilité réduite, se déplaçant en fauteuil roulant.
- Demande d'assistance pour personne souffrant d'un handicap majeur WCHC.
- Demande d'informations sur les options d'accessibilité.
- Demande d'assistance en fauteuil roulant (WCHR).
- Demande d'information pour le transport d'un scooter mobile pour personne à mobilité réduite et doté d'une batterie lithium 288W.

Étant donné que ces demandes n'étaient pas liées au plan d'accessibilité, elles ont été redirigées vers les canaux appropriés pour traitement.

C. Conclusion

Air Algérie s'engage à offrir une expérience de voyage inclusive et accessible à tous ses passagers. Les progrès réalisés jusqu'à présent témoignent de notre engagement envers l'accessibilité, et nous continuerons à travailler en étroite collaboration avec nos partenaires et nos passagers pour atteindre les objectifs fixés.