

Plan d'Accessibilité

2024 - 2026



الخطوط الجوية الجزائرية AIR ALGÉRIE 		
Edition N°: 01	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE	Date 2024- 2026
Revision : 00		

SOMMAIRE

1. INTRODUCTION

2. RENSEIGNEMENTS GENERAUX - Contacts

- Processus de rétroaction

3. TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

- 3.1 Applications et outils
- 3.2 Accessibilité numérique

4. COMMUNICATIONS, AUTRES QUE LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

5. ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS

6. CONCEPTION ET PRESTATIONS DE PROGRAMMES ET SERVICES

7. TRANSPORT

8. ENVIRONNEMENT BATI

9. DISPOSITIONS DES REGLEMENTS DE L'OTC EN MATIERE D'ACCESSIBILITE

10. CONSULTATIONS



الخطوط الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 01	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE	Date 2024- 2026
Revision : 00		

1. INTRODUCTION

En respect des engagements de l'Etat Algérien envers les Personnes à Mobilité Réduite (PMR), en vertu de la Loi n° 15-14 du 28 Ramadhan 1436 correspondant au 15 juillet 2015, modifiant et complétant la loi n° 98-06 du 3 Rabie El Aouel 1419 correspondant au 27 juin 1998 fixant les règles générales relatives à l'aviation civile,

Et ;

A la Loi algérienne n° 02-09 du 25 Safar 1423 correspondant 08 mai 2002 relative à la protection et à la promotion des personnes handicapées.

Et ;

Afin d'être en conformité avec la Loi et Règlement canadien sur l'accessibilité LCA, RCA), ainsi qu'au Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transport accessible (REPRTA).

Dans ce plan, AIR ALGERIE s'engage à être proactive en matière d'accessibilité, veillant à ce que tous les passagers, quelles que soient leurs capacités physiques, puissent voyager avec dignité, confort et en toute sécurité.

Ce plan sera régulièrement consolidé, enrichi et mis à jour d'ici 2026 afin de mieux répondre aux objectifs et principes en matière d'accessibilité.

Ce plan s'articule autour des axes suivants :

- Collecte et évaluation des besoins.
- Identification des obstacles.
- Formation et sensibilisation continue du Personnel.
- Optimisation des processus de recrutement en faveur des Personnes handicapées.
- Accessibilité numérique (site web, application mobile)
- Simplification des procédures de traitement pour les clients ayant des besoins particuliers.
- Adaptation des installations et infrastructures. - Accessibilité des services fournis et assistance.
- Audit et surveillance en continu.
- Approche participative sur l'accessibilité.



الخطوط الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 01	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE	Date 2024- 2026
Revision : 00		

2. RENSEIGNEMENTS GENERAUX

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

Vous pouvez également utiliser les mêmes coordonnées pour fournir une rétroaction. Structure désignée : Département Suivi du Traitement des Réclamations Clients/ International

- ☐ En ligne : [Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité](#)
- ☐ Par poste : : A la chargée de la rétroaction Madame LARBI Asma, Cheffe de département Suivi du traitement des Réclamations Clients / International.
Siège AIR ALGERIE - Quartier d'Affaires d'Alger – Bab Ezzouar - Ilot n°01, Lot n°01
- ☐ Par courriel : accessibility@airalgerie.dz
- ☐ Par Téléphone : +213 21 98 63 63

PROCESSUS DE RÉTROACTION

AIR ALGERIE a mis en place au profit de ses clients, notamment, les Personnes à Mobilité Réduite des canaux de recueil des doléances, commentaires, et suggestions d'amélioration afin de procéder à une évaluation continue de ses services, minimiser les obstacles, identifier les besoins spéciaux, mettre en place des actions correctives issues des feedbacks reçus et améliorer les prestations et infrastructures.

AIR ALGERIE encourage activement le retour d'expérience des passagers, qu'ils soient positifs ou critiques, pour identifier rapidement les domaines nécessitant des améliorations et ajuster ses politiques et ses services en conséquence.

Dans la même optique AIR ALGERIE procède régulièrement à des audits/inspections et sondages.

Merci de partager vos réflexions, impressions, commentaires et suggestions avec nous sur notre [Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité](#) pour que nous puissions continuer à progresser ensemble vers une expérience aérienne plus accessible et équitable pour tous.

Qu'ils soient anonymes ou identifiés, ils seront collectés avec soin par notre équipe de service à la clientèle via nos différents moyens de communication. La confirmation de réception sera envoyée selon le mode de communication utilisé. Cependant, il est important de noter que les retours anonymes ne recevront pas d'accusé de réception.



الخطوط الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 01	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE	Date 2024- 2026
Revision : 00		

3. TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

3.1. APPLICATIONS ET OUTILS

Air Algérie dispose d'un site web ergonomique conçu pour une lecture simple et aisée, facilitant ainsi la perception visuelle et cognitive des utilisateurs. Elle s'est également dotée d'une application mobile afin de permettre aux passagers de planifier plus facilement leur voyage, formuler leurs besoins spéciaux et obtenir des informations en temps réel.

3.2. ACCESSIBILITE NUMERIQUE

AIR ALGERIE est engagée dans un processus de mise en conformité de ses outils numériques aux dernières normes d'accessibilité aux contenus web (WCAG). Un planning de développement sera mis en place pour remédier à ces lacunes. De plus, nous vérifierons que tous les systèmes et équipements dont nous nous doterons, qu'ils soient à usage interne ou public, soient conformes aux standards récents d'accessibilité.

4. COMMUNICATIONS, AUTRES QUE LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

AIR ALGERIE veille à ce que la communication autre que les TIC soit personnalisée pour répondre aux besoins spécifiques de chaque catégorie de sa clientèle.

Nous garantissons que tout notre personnel utilise un langage compréhensible, courtois et adapté aux clients ayant des besoins particuliers.

Aussi, nous nous engageons à rendre l'information plus accessible en tout lieu ;

Dans nos points de vente ; Dans nos avions, dans lesquels les démonstrations de sécurité et les annonces sont adaptées pour être accessibles aux passagers en situation de handicap ; Les consignes sur les fiches de sécurité seront rééditées en plus gros caractères ; Dans les aéroports, en plus des informations affichées sur les écrans, des annonces audio sont systématiquement diffusées aux portes d'embarquement pour les passagers.

5. ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS

AIR ALGERIE évalue ses besoins en bien et services en tenant compte des passagers à mobilité réduite (PMR), respectant ainsi la réglementation algérienne*, les normes internationales** et les meilleures pratiques de l'industrie.

***Annexe n°09 "Facilitation" de l'OACI. *Loi n° 15-14 du 28 Ramadhan 1436 correspondant au 15 juillet 2015, modifiant et complétant la loi n° 98-06 du 3 Rabie El Aouel 1419 correspondant au 27 juin 1998 fixant les règles générales relatives à l'aviation civile. *Loi algérienne n° 02-09 du 25 Safar 1423 correspondant 08 mai 2002 relative à la protection et à la promotion des*



	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE	
Edition N°: 01 Revision : 00		Date 2024-2026

personnes handicapées. ****Règlement (CE) No 1107/2006**, normes ISO relatives à l'accessibilité, recommandations de l'IATA.
****IGOM IATA Ground Operations Manual.**

Réservation et Billetterie :

AIR ALGERIE se soucie de simplifier le processus de réservation pour les personnes ayant des besoins spéciaux et à assurer une communication claire des services disponibles.

- Information Précoce : Mécanismes pour que les PMR puissent signaler leurs besoins spécifiques.
- Assistance à la Réservation : Support dédié pour aider les PMR lors de la réservation en ligne et en agence.

Aéroports et services aéroportuaires:

À l'intérieur de l'aéroport, des aménagements spécifiques comme des rampes d'accès, des ascenseurs, des sols non-glissant et des espaces de repos doivent être prévus pour assurer une circulation aisée et sécurisée.

AIR ALGERIE s'assure de desservir des aéroports équipés d'installations et services nécessaires :

- Équipements : Mise à disposition de fauteuils roulant, civières, Rampes, ascenseurs, toilettes accessibles, voiturettes électriques (type de golf), véhicules d'évacuation sanitaires, zones d'Accueil adaptées, espaces dédiés aux PMR dans les comptoirs d'enregistrement, zones de sécurité, de parking, d'embarquement et de récupération des bagages.
- Signalisation : Indications claires et accessibles vers les installations adaptées.
- Personnel Formé : Présence de personnel formé pour assister les PMR.

Aéronefs :

Lors de ses acquisitions d'aéronefs, AIR ALGERIE exige dans son cahier des charges les agencements nécessaires à l'accessibilité.

- Sièges Adaptés : Sièges spécifiques réservés aux PMR, avec accoudoirs rabattables pour un accès plus facile.
- Espaces : Couloirs suffisamment larges pour permettre le passage des fauteuils roulants.
- Toilettes : Toilettes accessibles aux PMR équipées de barres d'appui et d'espace supplémentaire pour permettre une utilisation aisée.
- Équipements : Présence de dispositifs pour sécuriser les fauteuils roulants pendant le vol.



الخطوط الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 01	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE	Date 2024- 2026
Revision : 00		

6. CONCEPTION ET PRESTATIONS DE PROGRAMMES ET SERVICES

☐ Programme de formation

Air Algérie assure la formation régulière de l'ensemble de son personnel préposé au traitement des passagers (personnel commercial et opérationnel) sur les techniques d'accueil et de comportement ainsi que pour l'assistance aux personnes à mobilité réduite.

Elle comprend généralement des modules sur la sensibilisation aux différents types de handicaps, des techniques de communication adaptées, ainsi que des pratiques pour aider les passagers à mobilité réduite à embarquer et à débarquer en toute sécurité.

Les membres d'équipage sont également formés pour répondre aux besoins spécifiques des passagers handicapés pendant le vol, en fournissant une assistance appropriée, en garantissant l'accessibilité aux installations à bord et en offrant un soutien émotionnel si nécessaire.

Cette formation vise à garantir que chaque passager, quel que soit son handicap, puisse bénéficier d'une expérience de vol positive et sans stress.

☐ Sensibilisation

Air Algérie adopte une politique de diversité à travers l'intégration de tout son personnel notamment le personnel en situation de handicap (PMR) et ce, dans une démarche visant à créer une organisation inclusive en évitant toutes les formes de discrimination.

☐ Procédures de traitement des personnes a mobilité réduite

AIR ALGERIE AIR ALGERIE dispose de plusieurs procédures relatives au traitement des PMRs aux aéroports de départ, d'arrivée et de correspondance (débarquement/assistance au niveau des formalités de police...) pour : Assurer un pré-embarquement des passagers à mobilité réduite selon les procédures afférentes ; La prise en charge du PMR non-accompagné par le personnel navigant commercial a bord ; En cas d'hébergement, choisir un hôtel accessible au PMR et informer le personnel de l'hôtel de la présence du PMR ; Si le passager est accompagné d'un animal d'assistance, vérifié que les animaux d'assistance sont acceptés ; Organiser la prise en charge du passager entre l'aéroport et l'hôtel, et vice versa ; Fournir une assistance continue du passager et rester à l'écoute de ses besoins. *

**source : GOM Edition N°2 Révision N°2 Date Janvier 2024.*



الخطوط الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 01	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE	Date 2024- 2026
Revision : 00		

Dans sa démarche d'amélioration, AIR ALGERIE s'engage à fournir toutes les ressources nécessaires à la mise en œuvre de la charte Qualité de Service, notamment une assistance particulière fournie gratuitement aux clients aux besoins spécifiques (mobilité réduite, mineurs non accompagnés, etc.) **

**source : [Charte Qualité de Service « l'engagement d'Air Algérie envers ses clients »](#)

□ Partenaires et sous-traitants

Air Algérie s'assure que ses différents partenaires adoptent les mêmes principes en matière d'accessibilité.

Et, par le biais d'audits, la compagnie vérifie que le personnel des sous-traitants et des partenaires bénéficie du même niveau de formation.

7. TRANSPORT

Le transport revêt une importance primordiale afin d'assurer une expérience de voyage fluide et dépourvue d'obstacles pour tous les passagers, quel que soit leur moyen de déplacement à destination ou en provenance de l'aéroport.

Divers modes de transport, tels que les bus, les trains et les navettes, sont disponibles pour relier les passagers aux aéroports et sont conçus pour répondre aux besoins des personnes à mobilité réduite.

De surcroît, des services d'assistance personnalisée sont proposés, incluant la mise à disposition de véhicules d'évacuation sanitaire, afin d'accompagner les passagers ayant des besoins spécifiques et assurer ainsi une accessibilité optimale à chaque étape de leur voyage.

Par ailleurs, AIR ALGERIE octroi des réductions très importantes sur les titres de transport en faveurs des personnes à mobilité réduite et accompagnateurs.

8. ENVIRONNEMENT BATI

AIR ALGERIE s'assure à ce que les aéroports desservis offrent des infrastructures répondant aux normes d'accessibilité, incluant des aires de stationnement, des voies d'accès aux terminaux, des guichets d'enregistrement et de contrôle, des toilettes, des services de restauration, ainsi que d'autres espaces publics.

De plus, la compagnie s'engage à consulter les personnes handicapées lors de la construction de nouveaux bâtiments ou la rénovation des locaux existants, tels que les points de vente (agences), afin de garantir leur conformité aux normes d'accessibilité et d'éliminer tout obstacle potentiel dans ces espaces. Dans cette optique, la construction du nouveau siège administratif d'AIR ALGERIE a prévue des installations et équipements dédiés aux PMR.



الخطوط الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 01	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE	Date 2024- 2026
Revision : 00		

9. DISPOSITIONS DES REGLEMENTS DE L'OTC EN MATIERE D'ACCESSIBILITE

AIR ALGERIE étant un transporteur faisant parti de la 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.

10. CONSULTATIONS

La consultation offre l'opportunité de recueillir des informations précieuses sur les besoins spécifiques des passagers et employés, assurant ainsi que les solutions proposées répondent effectivement à leurs attentes. En favorisant une approche collaborative, elle contribue à créer un environnement de voyage ou de travail accueillant et accessible pour tous.

Par l'adoption d'un mécanisme de consultation, AIR ALGERIE démontrera son engagement envers l'inclusion et la diversité, renforçant ainsi ses liens et sa relation de confiance avec sa clientèle et ses employés.

AIR ALGERIE s'engage à impliquer à l'avenir les parties prenantes, y compris de son personnel en situation de handicap, les associations de défense des droits et les experts en accessibilité, dans la conception de mesures efficaces et inclusives.

Ces consultations permettront d'identifier les lacunes existantes, de comprendre les défis rencontrés par les passagers à mobilité réduite et de trouver des solutions innovantes pour améliorer l'expérience de voyage et l'environnement de travail.

Cette approche participative favorisera le sentiment de responsabilité partagée, renforçant ainsi l'engagement de la compagnie envers l'inclusion et le respect des droits de tous les voyageurs et employés.

