

RAPPORT D'ETAPE

Juin 2025



A. Renseignements Généraux

- Personne désignée pour recevoir la rétroaction : M^{me} LARBI Asma, Cheffe de département suivi du traitement des Réclamations Clients / International.
- Adresse postale : Siège AIR ALGERIE - Quartier d'Affaires d'Alger – Bab Ezzouar - Ilot n°01, Lot n°01
- Numéro de téléphone : +213 21 98 63 63
- 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
- Renseignements sur la rétroaction

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 est soumise au Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées, partie 1 (alinéa 5a) et partie 2 (DORS/2019-244).

8. Consultations

Dans le cadre de notre engagement envers une accessibilité renforcée, nous avons mené des consultations avec des personnes en situation de handicap ayant récemment voyagé sur nos lignes, des experts et membres de notre personnel afin d'identifier les obstacles et proposer des améliorations. À ce stade, les consultations ont été réalisées par échanges téléphoniques, courriers électroniques et formulaire (questionnaire), et nous prévoyons d'organiser des rencontres en personne avant la fin de l'année pour approfondir ces échanges.

Comment nous avons mené nos consultations

Pour nous permettre d'avoir une vision complète des enjeux d'accessibilité et pour mettre en place des mesures adaptées aux attentes des passagers et du personnel, notre approche a été comme suit:

- ✓ Des courriers électroniques ont été envoyés aux passagers de notre base de données. Les retours sont en cours de collecte et seront analysés afin d'en tirer des enseignements pertinents.
- ✓ Consultation du personnel en situation de handicap : Une campagne de consultation est prévue, incluant la distribution d'un formulaire spécialement conçu pour identifier les obstacles rencontrés et les axes d'amélioration dans notre environnement de travail. Si nécessaire, un agent accompagnera les répondants afin de faciliter la transmission des informations et garantir une évaluation précise de leurs besoins.
- ✓ Échanges avec la Fédération Algérienne des Personnes Handicapées : Des discussions ont eu lieu avec la présidente de la fédération *M^{me} Atika EL MAMRI* pour recueillir ses recommandations et avis spécialisés sur les améliorations à apporter. Nous avons convenu avec cette honorable fédération qu'elle sera à l'avenir notre interlocuteur privilégié en matière de remontée d'informations, et de signalement d'obstacles rencontrés, en sa qualité de membre permanent des comités et commissions spécialisées suivantes :
 - Conseil national des personnes handicapées au sein du Ministère de la Solidarité Nationale.
 - Commission Nationale Accessibilité au Ministère de la Solidarité Nationale
 - Sous-commission Accès à l'Environnement Physique.
 - Sous-commission Accessibilité aux Transports.
 - Sous-commission accès à la communication.

- Commission « Prévention du Handicap » Ministère de la Solidarité Nationale
 - Conseil d'Administration EHS Kasdi Merbah – Hopital de réadaptation fonctionnelle Kasdi Merbah (Tixeraine) – Alger.
 - Conseil d'Administration Hôpital de réadaptation fonctionnelle Ben Aknoun – Alger.
 - Conseil d'Administration de l'Office National d'Appareillage et d'accessoires pour personnes handicapées – ONAAPH.
 - Conseil d'Administration Centre de formation professionnelle des Personnes Handicapées – Kouba, Alger.
 - A élaboré le guide d'accessibilité pour une chaine de déplacement sans obstacles aux personnes handicapées et PMR, en partenariat avec le Centre National d'Ingénierie de la Construction, qui dépend du Ministère de l'Habitat.
 - A contribué à l'élaboration d'un guide d'insertion professionnelle et sociale des personnes handicapées.
- ✓ Par le biais de la FAPH, des rencontres seront également programmées avec des experts en accessibilité et en environnement bâti du Centre National d'Ingénierie de la Construction dépendant du Ministère de l'Habitat pour l'amélioration des conditions d'accueil des personnes souffrant d'handicap au niveau de nos agences.
- **Périodes de consultation** : à compter de mai 2025
 - **Types de handicaps concernés** : Mobilité, déficience visuelle, déficience auditive, neuroatypie.
 - **Résultats des consultations** : Obstacles identifiés et exprimés par la FAPH et résultats des autres consultations seront commentés dans le prochain rapport d'étape.

Questions posées aux passagers : (courrier électronique)

- Vos impressions sur l'accessibilité et le confort durant votre voyage.
- Les défis ou obstacles que vous avez rencontrés à tous les niveaux de votre voyage (en agence, à l'aéroport et à bord de l'avion).
- Vos suggestions pour améliorer votre expérience et simplifier les démarches d'assistance et d'embarquement ?

Questions posées aux membres du personnel en situation de handicap : (Questionnaire)

1. Informations générales

- Votre rôle dans la compagnie : (ex. personnel administratif, technicien de surface, etc.)

-
- Depuis combien de temps travaillez-vous dans l'entreprise ? ☐ Moins d'un an ☐ 1 à 5 ans ☐ Plus de 5 ans
 - Type de handicap (facultatif) : ☐ Mobilité ☐ Vision ☐ Déficience auditive ☐ Neuroatypie ☐ Autre (précisez)

2. Obstacles rencontrés

- Avez-vous rencontré des difficultés liées à l'accessibilité dans votre environnement de travail ? ☐ Oui ☐ Non Si oui, veuillez préciser lesquelles : _____
- Y a-t-il des équipements ou outils qui pourraient être améliorés pour faciliter votre travail ? ☐ Oui ☐ Non Si oui, lesquels ? _____
- Les procédures internes prennent-elles en compte vos besoins d'accessibilité de manière efficace ? ☐ Tout à fait ☐ Partiellement ☐ Pas du tout

3. Améliorations possibles

- Quelles améliorations aimeriez-vous voir mises en place pour rendre votre travail plus accessible ? ☐ Ajustement des espaces de travail ☐ Formation du personnel sur l'inclusion et l'accessibilité ☐ Meilleure adaptation des outils numériques ☐ Autre (précisez) _____
- Avez-vous des suggestions sur la façon dont l'entreprise pourrait mieux soutenir les employés en situation de handicap ? _____

4. Processus de soutien

- Savez-vous à qui vous adresser en cas de besoin d'aménagements ou d'adaptations spécifiques ? ☐ Oui ☐ Non
- Avez-vous déjà demandé des mesures d'adaptation ? ☐ Oui ☐ Non Si oui, avez-vous été satisfait(e) du processus ? ☐ Oui ☐ Non

5. Autres commentaires

- Souhaitez-vous ajouter des remarques ou partager des expériences liées à l'accessibilité dans l'entreprise ? _____

Retours enregistrés à ce jour sur les obstacles et actions à mener

Obstacles identifiés

1. Difficulté d'accès aux informations sur les services d'assistance.
2. Manque d'options flexibles pour l'embarquement et le débarquement.
3. Formation limitée du personnel à l'escale sur les handicaps invisibles

Étapes pour éliminer ces obstacles / échéances

Obstacle 1 : Simplification de la section dédiée sur notre site web / avant décembre 2025.

Obstacle 2 : Réflexion sur le développement de nouvelles procédures simplifiées d'embarquement et débarquement / d'ici 2026.

Obstacle 3 : Mise en place d'un module de sensibilisation du personnel pour une meilleure approche de prise en charge et pour la détection des handicaps invisibles / à déterminer avec la Fédération Algérienne des Personnes Handicapées.

Grâce à ces consultations réalisées et à venir, nous réunirons les recommandations clés qui guideront nos prochaines actions en matière d'accessibilité que nous nous engageons à mettre en œuvre dès que possible.

9. Renseignements sur la rétroaction

Outre les demandes d'assistance ou d'informations sur les procédures de ventes et/ou de réservations des fauteuils roulant WCHR / WCHS /WCHC, qui ont été récoltées sur notre canal dédié à la rétroaction, nous avons reçu des recommandations pour mieux assurer la facilitation des procédures d'embarquement et de débarquement.

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.