

Plan d'Accessibilité et Processus de Rétroaction 2026-2028



الخطوط الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 02	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE ET PROCESSUS DE RETROACTION	Date 2026-2028
Révision : 00		

SOMMAIRE

1. **INTRODUCTION**

2. **RENSEIGNEMENTS GENERAUX**

- Contacts
- Processus de rétroaction
 - ✓ Prise en charge opérationnelle et suivi continu

3. **TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS**

- 3.1 Applications et outils
 - 3.1.1 Traitement et suivi des demandes
- 3.2 Accessibilité numérique
 - 3.2.1 Évolutions technologiques & Accessibilité numérique

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

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

المعلومات الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 02	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE ET PROCESSUS DE RETROACTION	Date 2026-2028
Révision : 00		

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**
 - 10.1 Mesure de la satisfaction client & Amélioration continue
11. **CONCLUSION**

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 ;

الخطوط الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 02	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE ET PROCESSUS DE RETROACTION	Date
Révision : 00		2026-2028

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 2028 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.

المعلومات الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 02	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE ET PROCESSUS DE RETROACTION	Date 2026-2028
Révision : 00		

- 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.

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](#)
- ☐ Plateforme numérique : doleances.airalgerie.dz

الخطوط الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 02	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE ET PROCESSUS DE RETROACTION	Date
Révision : 00		2026-2028

- ☐ Par poste : 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.

AIR ALGERIE assure la prise en charge opérationnelle et le suivi continu des demandes et réclamations

الخطوط الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 02	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE ET PROCESSUS DE RETROACTION	Date
Révision : 00		2026-2028

relatives aux personnes à mobilité réduite (PMR), à travers les dispositifs suivants :

Gestion du canal dédié : Traitement continu de l'ensemble des requêtes et demandes d'assistance PMR reçues sur l'adresse email accessibility@airalgerie.dz

Analyse et traitement sur E-Doléances : Analyse systématique des réclamations liées aux PMR enregistrées sur la plateforme E-Doléances, avec ouverture systématique d'investigations et mise en œuvre d'actions correctives ciblées.

Dans la même optique, AIR ALGERIE réalise régulièrement des audits, inspections et sondages de satisfaction, afin d'évaluer l'efficacité des dispositifs d'accessibilité, de recueillir le retour d'expérience des passagers et d'identifier les éventuels axes d'amélioration.

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.

الخطوط الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 02	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE ET PROCESSUS DE RETROACTION	Date
Révision : 00		2026-2028

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.

3. TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

3.1. APPLICATIONS ET OUTILS

3-1-1 TRAITEMENT ET SUIVI DES DEMANDES

AIR ALGERIE dispose d'un site web et d'une application mobile permettant aux passagers d'accéder aux informations et services nécessaires à la préparation et au suivi de leur voyage. Ces outils permettent notamment aux passagers de planifier leur voyage, de formuler leurs besoins spécifiques et d'accéder aux informations relatives à leur parcours.

AIR ALGERIE assure la réception, l'analyse, l'orientation et le suivi des demandes et réclamations reçues via la plateforme E-Doléances, en coordination avec les structures concernées, jusqu'à leur traitement et leur clôture.

الخطوط الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 02	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE ET PROCESSUS DE RETROACTION	Date
Révision : 00		2026-2028

Une attention particulière est accordée aux demandes relatives aux personnes à mobilité réduite (PMR), afin de garantir une prise en charge adaptée, dans les meilleurs délais et conformément aux besoins exprimés.

Dans le cadre de l'amélioration continue de l'accessibilité des services numériques, ces dispositifs feront progressivement l'objet d'évolutions visant à renforcer leur accessibilité et leur facilité d'utilisation pour l'ensemble des utilisateurs.

3.2. ACCESSIBILITE NUMERIQUE

Nos Engagements :

AIR ALGERIE s'engage dans un processus de mise en conformité progressive de ses outils et services numériques avec les normes et bonnes pratiques en matière d'accessibilité des contenus web, notamment les Web Content Accessibility Guidelines (WCAG).

الخطوط الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 02	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE ET PROCESSUS DE RETROACTION	Date
Révision : 00		2026-2028

Cette démarche vise à garantir une expérience digitale inclusive et accessible à l'ensemble des utilisateurs, y compris les personnes en situation de handicap.

À ce titre, AIR ALGERIE veille au bon affichage de l'ensemble des contenus et à l'accessibilité des différents éléments interactifs de ses plateformes numériques, notamment les menus, boutons, liens, formulaires et fonctionnalités de navigation, afin d'assurer une utilisation fluide et accessible.

Un planning de développement et de mise en conformité sera progressivement déployé afin de remédier aux éventuelles lacunes identifiées.

Exigences :

Par ailleurs, AIR ALGERIE veillera à ce que les systèmes et équipements numériques futurs, qu'ils soient destinés à un usage interne ou public, intègrent dès leur conception les exigences et standards applicables en matière d'accessibilité numérique.

Nos projets :

Dans le cadre de cette démarche, AIR ALGERIE prévoit d'intégrer les exigences d'accessibilité numérique dans ses nouveaux projets digitaux, notamment :

المعلومات الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 02	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE ET PROCESSUS DE RETROACTION	Date
Révision : 00		2026-2028

- Nouveau moteur de réservation en ligne (IBE) : conception et mise en production d'un nouvel IBE intégrant les exigences en matière d'accessibilité numérique, Le projet débutera à la mi-septembre 2026.
- Nouveau site web : développement d'un nouveau site web intégrant les exigences d'accessibilité numérique, dont la mise en production est prévue à la fin de l'année 2027, afin de garantir une expérience digitale inclusive et accessible à l'ensemble des utilisateurs.

Mesure et actions correctives :

Mise en place et suivi d'un KPI d'accessibilité : mise en place d'un indicateur dédié au suivi de l'accessibilité numérique, notamment à travers le suivi du score d'accessibilité, afin d'évaluer régulièrement le niveau de conformité des plateformes numériques et d'identifier les éventuels axes d'amélioration.

Ces actions feront l'objet d'un suivi régulier afin de mesurer les progrès réalisés et d'orienter, le cas échéant, les actions d'amélioration nécessaires en matière d'accessibilité numérique.

3-2-1 ÉVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES & ACCESSIBILITE NUMERIQUE

الخطوط الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 02	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE ET PROCESSUS DE RETROACTION	Date
Révision : 00		2026-2028

(Déploiement T4-2026) :

Dans le cadre de l'évolution de ses outils numériques, AIR ALGERIE prévoit l'intégration d'une rubrique spécifiquement dédiée aux personnes à mobilité réduite (PMR) dans la nouvelle version de la plateforme E-Doléances, dont le déploiement est prévu conjointement avec le nouveau CRM au T4 2026.

Cette évolution vise à intégrer, dès la conception et le déploiement de la nouvelle plateforme, les principales exigences en matière d'accessibilité numérique, notamment :

- Conformité aux normes d'accessibilité : prise en compte, au minimum, des exigences correspondant au niveau AA des WCAG 2.1 ;
- Compatibilité avec les lecteurs d'écran : utilisation de balises ARIA, d'un code HTML sémantique (balises <h1> à <h6>, éléments <label>, etc.) ainsi que de textes alternatifs (alt) pour les éléments visuels fonctionnels ;
- Ergonomie et navigation inclusive : possibilité d'effectuer l'ensemble des opérations au clavier, sans piège de focalisation, respect des ratios de contraste requis, possibilité d'agrandir la taille des polices sans perte de contenu ou de fonctionnalité,

المعلومات الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 02	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE ET PROCESSUS DE RETROACTION	Date
Révision : 00		2026-2028

ainsi qu'une restitution claire et accessible des messages d'erreur lors de la saisie.

Ces dispositions s'inscrivent dans la démarche globale d'AIR ALGERIE visant à renforcer progressivement l'accessibilité de ses services numériques et à garantir une expérience digitale inclusive pour l'ensemble des utilisateurs.

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

الخطوط الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 02	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE ET PROCESSUS DE RETROACTION	Date
Révision : 00		2026-2028

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.

Le Personnel Navigant Commercial est par ailleurs formé pour accorder une attention particulière aux passagers en situation de handicap, avec une explication individuelle des consignes (notamment pour les passagers sourds ou non-voyants). Des procédures dédiées sont prévues pour les passagers non-voyants (palpation du matériel de secours en l'absence d'accompagnateur) et pour les passagers sourds (accompagnement systématique par un agent d'escale, pré-embarquement).

Dans le cadre du Plan 2026-2028, il est prévu : (i) de décliner le futur carton de sécurité en braille ; (ii) d'étudier l'ajout d'une vidéo des consignes de sécurité en langue des signes, consultable sur tablette PNC ; (iii) de générer un QR code permettant de visionner la vidéo de sécurité en langage des signes.

الخطوط الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 02	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE ET PROCESSUS DE RETROACTION	Date
Révision : 00		2026-2028

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 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.

الخطوط الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 02	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE ET PROCESSUS DE RETROACTION	Date
Révision : 00		2026-2028

- 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, 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.

		
Edition N°: 02	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE ET PROCESSUS DE RETROACTION	Date
Révision : 00		2026-2028

- Signalisation : Indications claires et accessibles vers les installations adaptées.
- Personnel Formé : Présence de personnel formé pour assister les PMR.

Dans le cadre du Plan 2026-2028, il est prévu de :

- Établir un inventaire consolidé et un plan de renouvellement pluriannuel 2026-2028 des équipements PMR par escale, avec des seuils minimaux par catégorie d'escale.
- Prioriser l'acquisition de fauteuils roulants électriques pour les longs trajets en aérogare sur les hubs principaux.
- Étudier avec les gestionnaires aéroportuaires l'installation de bornes d'appel PMR dédiées aux points d'accueil.

Aéronefs :

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

		
Edition N°: 02	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE ET PROCESSUS DE RETROACTION	Date
Révision : 00		2026-2028

- **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.
- **Chaises roulantes de cabine** : présence et disponibilité vérifiées sur les aéronefs concernés, avec classification WCHR / WCHS / WCHC (Complément MSS Éd.06 Rév.08, avril 2026) : règles de placement (côté hublot, à proximité d'une issue de plain-pied, à distance des issues de secours).

Dans le cadre du Plan 2026-2028, il est prévu d'intégrer systématiquement des exigences d'accessibilité renforcées (chaise roulante de cabine, toilettes accessibles) dans les cahiers des charges des futures acquisitions ou reconfigurations cabine.

الخطوط الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 02	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE ET PROCESSUS DE RETROACTION	Date
Révision : 00		2026-2028

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.

الخطوط الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 02	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE ET PROCESSUS DE RETROACTION	Date
Révision : 00		2026-2028

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

Concernant plus particulièrement le Personnel Navigant Commercial, la formation continue couvre l'accueil, les techniques de comportement, la communication adaptée, la prise en charge des PMR non accompagnés et l'assistance en vol.

S'agissant du personnel au sol, une formation dédiée aux services adaptés à l'ensemble des personnes en situation de handicap (PWDs) et à l'assistance des passagers à mobilité réduite est en cours de déploiement pour l'ensemble du personnel concerné.

Dans le cadre du Plan 2026-2028, il est prévu : (i) d'intégrer un chapitre dédié aux PMR dans l'une des formations du programme de formation continue PNC, avec mise à jour du support de formation correspondant ; (ii) d'organiser une session de sensibilisation conjointe avec une association de personnes handicapées, en s'appuyant sur le partenariat engagé pour le projet braille.

المطوىما الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 02	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE ET PROCESSUS DE RETROACTION	Date
Révision : 00		2026-2028

□ 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 à mobilité réduite

AIR ALGERIE AIR ALGERIE dispose de procédures relatives au traitement des PMRs aux aéroports de départ, d'arrivée et de correspondance (débarquement/assistance au niveau des formalités de police...) afin de :

- 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 à bord ; En cas d'hébergement, choisir un hôtel accessible au PMR et informer le personnel de l'hôtel de la présence du PMR ;

المطبعة الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 02	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE ET PROCESSUS DE RETROACTION	Date
Révision : 00		2026-2028

- 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° 3 Révision N°1 Date Mai 2026.

En complément, le MSS Éd.06 Rév.08 (avril 2026) prévoit : le débarquement des PMR en dernier ; pour les groupes WCHC/WCHS, une signalisation par message PSM et la présence d'un accompagnateur adulte valide pour les WCHC (sauf répartition exceptionnelle par paire de portes) ; et l'information des PMR par le PNC sur la méthode et les issues préférentielles en cas d'évacuation.

Dans le cadre du Plan 2026-2028, il est prévu : (i) d'enrichir la prochaine édition du GOM d'un chapitre dédié aux handicaps invisibles/neuroatypiques ; (ii) de fixer un délai minimal de pré-embarquement PMR (20 minutes avant l'embarquement général), généralisé à

المعلومات الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 02	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE ET PROCESSUS DE RETROACTION	Date
Révision : 00		2026-2028

toutes les escales ; (iii) de mettre en place un contrôle trimestriel du respect des procédures PMR à l'escale, sur échantillon de vols, avec plan d'action correctif.

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.

الخطوط الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 02	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE ET PROCESSUS DE RETROACTION	Date
Révision : 00		2026-2028

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.

Par ailleurs, avant tout changement opérationnel (annulation, déroutement, IRGAV, etc.), le CCO adresse systématiquement un mail d'intention/lancement aux escales et structures concernées, permettant aux

الخطوط الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 02	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE ET PROCESSUS DE RETROACTION	Date
Révision : 00		2026-2028

équipes au sol de prendre les dispositions nécessaires à la prise en charge des PMR.

Coordination sol/bord lors de situations perturbées :

À ce jour, la coordination lors de situations perturbées s'appuie en pratique sur ce dispositif général du CCO.

Dans le cadre du Plan 2026-2028, il est prévu : (i) de formaliser dans le GOM une check-list de coordination sol/bord PMR en cas d'irrégularité ; (ii) de désigner un point focal PMR par escale, responsable de la coordination lors des déroutements/annulations ; (iii) d'instaurer un compte-rendu systématique post-irrégularité PMR pour capitaliser sur les cas traités.

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.

المطوى الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 02	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE ET PROCESSUS DE RETROACTION	Date
Révision : 00		2026-2028

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 dédiées aux PMR.

Dans le cadre du Plan 2026-2028, il est prévu : (i) de réaliser un diagnostic d'accessibilité des principales escales suivies (parkings, guichets, sanitaires, zones d'attente) sur une grille de conformité, avec un plan de mise à niveau priorisé ; (ii) d'intégrer systématiquement un volet accessibilité PMR dans les cahiers des charges des futurs travaux de rénovation/extension d'escale ; (iii) de consulter formellement des associations de personnes handicapées lors des projets de réaménagement.

المطوية الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 02	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE ET PROCESSUS DE RETROACTION	Date
Révision : 00		2026-2028

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.

Mesure de la satisfaction client & Amélioration continue :

Dans le cadre de la mesure de la satisfaction client et de l'amélioration continue, Air Algérie prévoit la

الخطوط الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 02	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE ET PROCESSUS DE RETROACTION	Date
Révision : 00		2026-2028

réalisation d'un sondage thématique dédié aux passagers à mobilité réduite (PMR). Cette enquête permettra de recueillir et d'analyser de manière approfondie leurs retours d'expérience sur l'ensemble du parcours passager, depuis l'achat du billet jusqu'à la prise en charge à destination, afin d'identifier les éventuels écarts et de définir les actions correctives et d'amélioration appropriées.

Par l'adoption de ce mécanisme de consultation et de suivi de la satisfaction, AIR ALGERIE démontre son engagement en faveur de l'inclusion et de la diversité, tout en renforçant la qualité de ses services, ainsi que la 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 permettent d'identifier les lacunes existantes, de comprendre les défis rencontrés par les passagers à mobilité réduite et de trouver des solutions

الخطوط الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 02	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE ET PROCESSUS DE RETROACTION	Date
Révision : 00		2026-2028

innovantes pour améliorer l'expérience de voyage et l'environnement de travail.

11. CONCLUSION

Le présent Plan d'accessibilité et Processus de Rétroaction 2026-2028 traduit la volonté d'AIR ALGERIE de poursuivre et de structurer sa démarche en faveur d'une expérience de voyage accessible et inclusive.

Les actions définies dans le cadre de ce plan constituent une feuille de route permettant d'accompagner progressivement l'amélioration de l'accessibilité des services de la compagnie et de répondre aux besoins identifiés.

La mise en œuvre de ces actions fera l'objet d'un suivi régulier afin d'évaluer leur avancement, d'identifier les éventuelles difficultés et d'apporter, le cas échéant, les ajustements nécessaires. Les résultats obtenus et les retours des parties prenantes contribueront à orienter les actions futures et à maintenir une dynamique d'amélioration continue.

الخطوط الجوية الجزائرية AIR ALGERIE 		
Edition N°: 02	AIR ALGERIE PLAN D'ACCESSIBILITE ET PROCESSUS DE RETROACTION	Date 2026-2028
Révision : 00		

À travers ce plan, AIR ALGERIE réaffirme ainsi son engagement à inscrire l'accessibilité dans la durée et à faire évoluer ses pratiques en cohérence avec les besoins de ses passagers et les exigences applicables.