

RAPPORT D'ETAPE

Aout 2026



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

AIR ALGERIE poursuit l'amélioration et la mise à jour de ses outils numériques, notamment son site web et son application mobile, afin de renforcer progressivement leur accessibilité et leur conformité aux exigences réglementaires et aux standards applicables.

Refonte de la plateforme E-Doléances et du CRM (T4-2026) par l'intégration d'un module/rubrique dédié aux PMR au sein du nouveau CRM. En prenant en compte les exigences d'accessibilité numérique notamment celles relatives aux normes WCAG 2.1 (niveau AA), à la compatibilité avec les lecteurs d'écran (balises ARIA, HTML sémantique, textes alternatifs.), à la navigation au clavier et à l'adaptation des contrastes visuels.

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.

Dans le cadre de la mesure saison estivale 2026, AIR ALGERIE informe les passagers par SMS, via la plateforme Amadeus, en cas de retard significatif. Ce dispositif est piloté conjointement par le CCO/Call Center et la Sous-Direction Contrôle et Suivi des Escales, qui assure l'information des Chefs d'Escale sur le caractère prioritaire de la prise en charge PMR, une communication régulière et une prise en charge sans délai.

AIR ALGERIE engage un projet de rapprochement avec une association de personnes malvoyantes afin de bénéficier de son expertise pour l'intégration du braille sur les cartons de sécurité, permettant un accès autonome aux informations essentielles sans recours systématique à l'assistance du PNC. Échéance visée : finalisation et mise en œuvre d'ici le début de l'année 2027.

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 pour le transport terrestre accessibles dans les aéroports et alentours.

Dans le cadre du Plan 2026-2028, il est prévu : (i) d'établir un inventaire consolidé et un plan de renouvellement pluriannuel des équipements PMR par escale, avec des seuils minimaux par catégorie d'escale ; (ii) de prioriser l'acquisition de fauteuils roulants électriques pour les longs trajets en aérogare sur les hubs principaux ; (iii) d'étudier avec les gestionnaires aéroportuaires l'installation de bornes d'appel PMR dédiées aux points d'accueil.

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.

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. 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.

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.

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 ;
- 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 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 »](#)*

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.

La présence et la disponibilité de chaises roulantes de cabine sont vérifiées sur les aéronefs concernés, avec une classification WCHR / WCHS / WCHC : 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.

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 équipes au sol de prendre les dispositions nécessaires à la prise en charge des PMR. 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. Un point de contrôle dédié sera intégré dans la checklist du Chef d'Escale afin d'assurer le suivi de cette coordination en cas d'irrégularité impliquant un PMR.

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.

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.

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 son engagement en faveur d'une accessibilité renforcée, AIR ALGERIE mène des consultations auprès des personnes en situation de handicap ayant récemment voyagé sur ses lignes, ainsi que des experts et des membres de son personnel, afin de recueillir leurs retours d'expérience, d'identifier les obstacles rencontrés et de définir les pistes d'amélioration appropriées.

À ce stade, les consultations sont réalisées à travers différents canaux, notamment les échanges téléphoniques, les courriers électroniques et les formulaires/questionnaires. Ces démarches sont complétées par l'exploitation des demandes et réclamations reçues via les dispositifs dédiés.

8.1. Démarches d'analyse et d'identification des irritants :

- Exploitation des requêtes par courriel (accessibility@airalgerie.dz)

Centralisation et traitement continu des messages reçus sur cette adresse dédiée afin d'identifier et de répertorier les demandes d'assistance particulières en amont du vol, de relever les contraintes récurrentes et d'adapter les modalités de prise en charge.

- Analyse des doléances sur la plateforme E-Doléances (doleances.airalgerie.dz)

Examen méthodique des réclamations enregistrées sur le site E-Doléances afin d'identifier les principaux irritants opérationnels rencontrés au cours du parcours passager (délais d'assistance à l'aéroport, traitement des équipements de mobilité, orientation en aérogare) et de déclencher les enquêtes et mesures correctives nécessaires.

8.2. Engagements de développement et de mesure de la satisfaction

- Déploiement de la rubrique dédiée aux PMR sur le site E-Doléances (T4 2026) :

Mise en œuvre du projet d'intégration d'un espace spécifiquement consacré aux personnes à mobilité réduite sur la plateforme E-Doléances, conjointement avec le déploiement du nouveau CRM au quatrième trimestre 2026.

- Lancement du sondage thématique PMR via le Contact Center

Déploiement de l'enquête de satisfaction ciblée via le Centre de Contact pour évaluer l'expérience globale des passagers à mobilité réduite tout au long du parcours (de la réservation jusqu'à la destination).

Période d'analyse : suivi Continu à compter du déploiement du CRM.

Les résultats issus de ces différents canaux de consultation et de suivi permettront à AIR ALGERIE d'identifier les principaux obstacles rencontrés par les passagers en situation de handicap, d'évaluer l'efficacité des dispositifs mis en place et d'orienter les actions d'amélioration continue.

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. Absence de procédure formalisée de coordination sol/bord PMR en cas de situation perturbée (annulation, déroutement)
3. Formation limitée du personnel à l'escale sur les handicaps invisibles

Étapes pour éliminer ces obstacles / échéances

Obstacle 1 : Déploiement d'une rubrique dédiée aux PMR sur la plateforme E-Doléances, conjointement avec le nouveau CRM — T4 2026.

Obstacle 2 : Formalisation dans le GOM d'une check-list de coordination sol/bord PMR (rôles et délais Escale-CCO-PNC) et désignation d'un point focal PMR par escale — 2026-2028

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.

Suivi continu des canaux : Traitement de 100 % des demandes sur accessibility@airalgerie.dz et investigation ciblée des réclamations sur E-Doléances.

Mesure de la satisfaction (Échéance 2027) : Lancement d'un sondage thématique dédié au parcours global des passagers PMR.

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

La prise en charge continue de toutes les requêtes sur l'adresse dédiée et l'exploitation des données issues d'E-Doléances pour alimenter les futurs plans d'action ainsi que 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.