

# **Service d'assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite – Règlement Européen 1107/2006**

## **Normes de qualité**

---

### **Préambule**

Conformément à l'article 9, paragraphe 3 du règlement européen 1107/2006, Aéroports de Paris doit fixer et publier des normes de qualité relatives au service d'assistance et déterminer les besoins en ressources pour les respecter, en coopération avec les usagers de l'aéroport, par l'intermédiaire du Comité de suivi réunissant les usagers et les organisations représentant les personnes handicapées et à mobilité réduite.

**Dans ce cadre réglementaire, Aéroports de Paris se fixe comme objectif d'organiser un service de haut niveau de qualité, supposant donc une collaboration forte entre Aéroports de Paris, les usagers de l'aéroport et les organisations représentant les PHMR.**

L'organisation retenue par Aéroports de Paris consiste à assurer, avec ses propres ressources, un service d'accueil des personnes handicapées et à mobilité réduite dans les aéroports, et à confier la prestation d'assistance proprement dite à des sociétés spécialisées dans cette activité, choisies à la suite d'une procédure de consultation.

### **1. Périmètre du service assuré par Aéroports de Paris**

En référence à l'article 2 alinéa a) du règlement européen, ce service s'adresse à toute personne dont la mobilité est réduite, lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire), ou de tout handicap ou déficience intellectuels, ou de toute autre cause de handicap, ou de l'âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de tous les passagers.

Conformément à l'article 6 paragraphe 2 du règlement européen, le schéma général de transmission des informations s'établit comme suit :

- La PHMR notifie un besoin d'assistance au transporteur aérien au moins 48 heures avant l'heure de départ publiée du vol ;
- Le transporteur aérien communique les informations notifiées à Aéroports de Paris au moins 36 heures avant l'heure de départ publiée du vol. Il s'agit du "signalement" qui consiste à informer préalablement les parties prenantes de la venue d'une PHMR au départ, à l'arrivée ou en correspondance. Le signalement vise à faciliter la réservation de ressources et constitue donc un élément clé en vue de la bonne exécution de la mission d'assistance.  
Ces informations sont notifiées simultanément au prestataire d'assistance, via le système d'information mis en place par Aéroports de Paris ;
- Le prestataire réalise l'opération d'assistance lorsque la personne handicapée et à mobilité réduite se présente à l'aéroport.

Il est à noter que les personnes handicapées et à mobilité réduite pourront également se signaler dans des délais plus courts que ceux précités (cf. détail des normes de qualité au 2.a du présent document).

### **a. Fonctionnel**

Le périmètre fonctionnel du service assuré par Aéroports de Paris correspond à l'assistance et aux arrangements nécessaires aux personnes handicapées et à mobilité réduite inscrits à l'Annexe 1 du règlement européen 1107/2006.

### **b. Géographique**

En référence à l'article 5, paragraphe 1 du règlement européen, Aéroports de Paris a désigné, en tenant compte des spécificités locales, les points d'arrivée et de départ situés dans le périmètre de l'aéroport, où les personnes handicapées et à mobilité réduite peuvent aisément annoncer leur arrivée à l'aéroport et demander de l'assistance.

Les points désignés sont les suivants :

- Sur les trottoirs de stationnement routiers départ et arrivée des terminaux, aux bornes dédiées à cet effet ;
- Dans les parcs de stationnement de l'aéroport, aux bornes dédiées à cet effet ;
- Dans les gares ferroviaires et routières situées dans le périmètre de l'aéroport, aux bornes dédiées à cet effet ;
- À l'intérieur des terminaux :
  - dans les espaces d'accueil d'Aéroports de Paris,
  - aux banques d'enregistrement auprès du personnel du transporteur aérien ou de leur assistant.

## **2. Définition des normes de qualité**

Conscient que les personnes handicapées et à mobilité réduite ont des besoins individuels spécifiques, Aéroports de Paris cherchera autant que possible, à apporter une assistance adaptée à chaque personnes handicapées et à mobilité réduite, en veillant à maintenir des standards élevés en terme de qualité d'accueil, de sécurité, de confort et de respect du souhait d'autonomie et de dignité des personnes.

Dans l'esprit de l'Annexe J du document 30 de la Conférence européenne de l'aviation civile (CEAC) intitulé "Code de bonne conduite sur les services d'assistance en escale pour les personnes à mobilité réduite", Aéroports de Paris assurera une surveillance régulière de la performance et de la qualité de l'assistance afin de garantir le respect des normes de qualité.

### **a. Ponctualité**

Les normes de ponctualité portent sur le délai d'attente entre la demande d'assistance de la personne handicapée et à mobilité réduite sur l'aéroport et sa prise en compte effective, selon le point désigné. Cette demande d'assistance doit être effectuée au plus tard à l'heure limite de présentation.

Les normes de ponctualité de référence publiées ci-après sont déclinées au départ, à l'arrivée et par catégorie de signalament.

<b>Normes de ponctualité</b>			
<b>Paris CDG</b>			
<b>PHMR signalés ≥ 36h</b>			
<b>Départ</b>	Délai de prise en charge des PHMR*	≤ 10 min [20 min]**	80%
		≤ 20 min	90%
		≤ 30 min	100%
<b>Arrivée</b>	Délai de mise en place de l'assistance	≤ HAB+ 5 min	80%
		≤ HAB + 10 min	90%
		≤ HAB + 15 min	100%
<b>PHMR NON signalés</b>			
<b>Départ</b>	Délai de prise en charge des PHMR*	≤ 25 min [35 min]**	80%
		≤ 35 min [45 min]**	90%
		≤ 45 min	100%
<b>Arrivée</b>	Délai de mise en place de l'assistance	≤ HAB + 25 min	80%
		≤ HAB + 35 min	90%
		≤ HAB + 45 min	100%
* comptabilisé à partir de HLP - 60 min.			
** [délai pour point de prise éloigné]			
HLP: Heure Limite de Présentation. HAB : Heure d'Arrivée Bloc.			

<b>Normes de ponctualité</b>				
<b>Paris Orly</b>				
<b>PHMR signalés ≥ 36h</b>				
<b>Départ</b>	Délai de prise en charge des PHMR*		≤ 10 min	90%
			≤ 25 min	99%
			≤ 45 min	100%
<b>Arrivée</b>	Délai de mise en place de l'assistance		≤ HAB	90%
			≤ HAB + 10 min	99%
			≤ 45 min	100%
<b>36h &gt; PHMR signalés ≥ 8h</b>				
<b>Départ</b>	Délai de prise en charge des PHMR*		≤ 10 min	60%
			≤ 25 min	90%
			≤ 45 min	99%
			≤ 60 min	100%
<b>Arrivée</b>	Délai de mise en place de l'assistance		≤ HAB	80%
			≤ HAB + 10 min	90%
			≤ HAB + 20 min	95%
			≤ HAB + 45 min	100%
<b>PHMR signalés &lt; 8h</b>				
<b>Départ</b>	Délai de prise en charge des PHMR*		≤ 10 min	40%
			≤ 25 min	80%
			≤ 45 min	90%
			≤ 60 min	100%
<b>Arrivée</b>	Délai de mise en place de l'assistance		≤ HAB + 20 min	80%
			≤ HAB + 30 min	90%
			≤ HAB + 45 min	100%
* comptabilisé à partir de HLP - 60 min.				
** [délai pour point de prise éloigné]				
HLP: Heure Limite de Présentation. HAB : Heure d'Arrivée Bloc.				

De plus, les critères de ponctualité suivants sont définis :

- 99% des vols prévus avec personnes handicapées et à mobilité réduite signalées ne seront pas retardés du fait du service d'assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite ;
- 99% des personnes handicapées et à mobilité réduite signalées devront embarquer sur le vol prévu, ce critère ne s'appliquant pas aux vols en correspondance.

## **b. Accueil**

1. Aéroports de Paris s'engage à faire ses meilleurs efforts pour que les personnes handicapées et à mobilité réduite non signalées soient assistées dans des conditions correspondant à un service de qualité.
2. Aéroports de Paris s'engage à mettre à disposition des personnes handicapées et à mobilité réduite un espace d'attente en zone publique à proximité de l'accueil commun à tous les passagers.
3. Aéroports de Paris s'engage à communiquer aux personnes handicapées et à mobilité réduite toute information essentielle, dans les mêmes langues que les informations fournies aux autres passagers, notamment celles pouvant affecter leur voyage, par l'utilisation de moyens de communication adaptés.
4. Aéroports de Paris s'engage auprès des personnes handicapées et à mobilité réduite mentalement déficientes et auprès des mineurs handicapés non accompagnés, à assurer la présence d'un accompagnateur de bout en bout de leur séjour dans l'aéroport, et jusqu'à l'embarquement dans l'aéronef.
5. Aéroports de Paris veillera à la formation de son propre personnel d'accueil ainsi qu'à la formation de ses prestataires. Aéroports de Paris auditera annuellement les programmes de formation de ses prestataires.

## **c. Sécurité et Confort**

1. Aéroports de Paris utilisera les moyens les plus modernes adaptés aux contraintes de ses plates-formes aéroportuaires pour le transport et la mobilité des personnes (navettes help, chaises de confort, etc.) permettant le respect des normes de sécurité et de confort pour les passagers.
2. Aéroports de Paris mettra temporairement à disposition d'une personne handicapée et à mobilité réduite tout équipement de mobilité nécessaire en cas de perte ou de dégradation (mais pas nécessairement à l'identique).
3. Aéroports de Paris assurera la prise en charge au sol de tout l'équipement de mobilité nécessaire, y compris les fauteuils électriques, moyennant un préavis de 48 heures et sous réserve de l'existence d'un espace suffisant à bord.
4. Aéroports de Paris prendra en charge au sol les chiens d'assistance reconnus.
5. Aéroports de Paris mettra à disposition des personnes handicapées et à mobilité réduite un service unique de réclamation, dont les coordonnées seront mises à jour sur son site internet, pour porter toute question relative à l'assistance à son attention.