



**CHARTRE D'ASSISTANCE AUX PERSONNES HANDICAPEES
ET AUX PERSONNES A MOBILITE REDUITE
SUR L'AEROPORT DE NIMES**

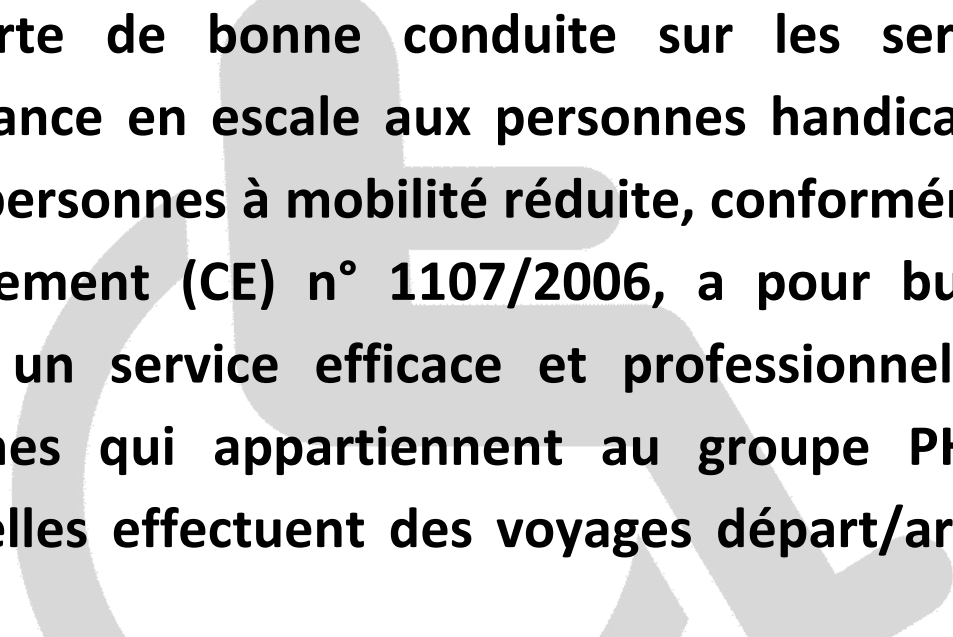
REGLEMENT N° 1107/2006

Aéroport Nîmes – Alès – Camargue – Cévennes

2013

TABLE DES MATIERES

	<i>Pages</i>
A – INTRODUCTION	4
B – GENERALITES	5
C – LES SERVICES SUR L’AEROPORT	5
D – NORMES ET MESURES QUALITE APPLIQUEES SUR L’AEROPORT	6
1. PMR au départ, qui ont fait une réservation préalable	6
2. PMR au départ, qui n’ont pas fait de réservation préalable	7
3. PMR à l’arrivée, qui ont fait une réservation préalable	7
4. PMR à l’arrivée, qui n’ont pas fait de réservation préalable	7
5. Formation du personnel	7
6. Mesures et Suivi de la Qualité	7
E - PREPARATION AU VOYAGE	8
F - ARRIVEE A L’AEROPORT	8
1. Accès à l’infrastructure	9
2. Assistance	9
G – Annexe	10



La Charte de bonne conduite sur les services d'assistance en escale aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, conformément au règlement (CE) n° 1107/2006, a pour but de fournir un service efficace et professionnel aux personnes qui appartiennent au groupe PHMR, lorsqu'elles effectuent des voyages départ/arrivée de/à

l'Aéroport de Nîmes-Alès-Camargue-Cévennes.

Définition

PMR – (Passenger with Reduced Mobility) en Europe, on entend par « personne handicapée » ou « personne à mobilité réduite » : 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 intellectuelle, 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.

A. INTRODUCTION

Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont le droit à la libre circulation et au libre choix pendant le transport aérien ; à chaque étape du voyage, la discrimination des passagers mentionnés au-dessus est interdite. Le gestionnaire de l'Aéroport de Nîmes- Alès-Camargue-Cévennes apportera tous les soins pour que tous les passagers dans l'aéroport, se sentent traités équitablement.

I. Les facilitations suivantes présentent une orientation sur la nature générale et le cadre des services d'assistance spéciaux à assurer et à fournir par l'Aéroport de Nîmes-Alès-Camargue-Cévennes, conformément à la législation, nationale et européenne (législation de l'UE) afin de veiller à ce que les personnes à mobilité réduite bénéficient de service de qualité et sans faille. La société SENA gestionnaire de l'Aéroport, les compagnies aériennes, les agents du sous-traitant ainsi que les agents du service en escale déclarent une coopération commune sur le plan local, afin d'organiser une assistance spécifique pour les PMR conforme à la directive européenne.

II. La présente Charte est conforme aux normes définies dans le document 30, 10-ème édition, 2006, section 5 de la CEAC (Conférence européenne de l'aviation civile) aussi bien qu'aux recommandations de l'annexe 9, 11-ème édition de l'OACI (Organisation de l'aviation civile internationale).

III. La Charte s'applique à tous les personnels de l'Aéroport de Nîmes, en particulier aux :

- Agents d'assistance,
- Transporteurs,
- Entités gestionnaire de l'aéroport,
- Commerces et centres de services.

B. GENERALITE

- L'application de la Charte consiste à améliorer l'accès au transport aérien pour les PMR sur l'Aéroport de Nîmes-Alès-Camargue-Cévennes.

- La Charte définit des standards minimum de qualité de service pour le traitement des PMR, en vigueur sur l'Aéroport de Nîmes-Alès-Camargue-Cévennes. Elle concerne tous les aspects de l'assistance au passager de son arrivée à l'aéroport à son embarquement à bord de l'aéronef et de son arrivée par avion sur l'aéroport jusqu'à son départ en véhicule privé ou en transport en commun.
- La Charte est basée sur le règlement en matière des standards du service des personnes à mobilité réduite, compris dans :
 - La Conférence européenne de l'aviation civile (CEAC), le document n°30, section 5, et ses annexes
 - L'annexe 9 de l'OACI, édition 11
 - Le Règlement (CE) n°1107/2006
 - Les Directives européennes relatives aux services d'assistance en escale.
- La Charte mentionne les obligations en matière d'infrastructure de l'aéroport, ainsi que le marquage et les informations nécessaires destinées au PMR.

C. LES SERVICES SUR L'AEROPORT

Lors de la réservation, il est indispensable de préciser à votre compagnie aérienne ou agence de voyages :

- la nature de votre handicap (mobilité réduite, malvoyant, malentendant...), le degré de l'assistance requise ainsi que vos besoins spécifiques durant le vol afin de bénéficier des services indispensables tout au long de votre voyage.
- le code international qui correspond au degré d'assistance dont vous avez besoin, selon la classification internationale:
 - **WCH R** : Le passager peut se déplacer seul et monter un escalier
 - **WCH S** : Le passager peut se déplacer seul mais ne peut ni monter ni descendre un escalier.
 - **WCH C** : Le passager ne peut se déplacer seul et doit être porté de/vers son siège.
 - **BLND** : Passager mal voyant ou non-voyant.
 - **DEAF** : Passager malentendant.
 - **DPNA** : Personne ayant une déficience intellectuelle ou comportementale et ayant besoin d'une assistance.

Les services suivants sont disponibles sur l'aéroport :

- Assistance depuis l'arrivée sur l'aéroport par le PMR
- Assistance au comptoir d'enregistrement et pour les formalités sûreté (inspection filtrage passager et bagage cabine).
- Assistance pour les formalités douanières au départ
- Assistance jusqu'en porte d'embarquement
- Assistance lors de la montée et la descente, y compris la fourniture de matériel adéquat, de et vers l'aéronef
- Assistance à l'arrivée pour les formalités douanières et la récupération du bagage de soute.
- Assistance spécifique en cas de retards de vols importants et/ou d'annulations.

Horaires d'ouverture du service PHMR

Le service d'assistance aux PMR est ouvert de l'ouverture de l'aérogare à sa fermeture

Deux points d'accueil des passagers handicapés ou à mobilité réduite sont définis sur l'aéroport de Nîmes selon le plan annexé. (Annexe 1)

D. NORMES ET MESURES QUALITE APPLIQUEES SUR L'AEROPORT

L'assistance au départ ne peut être garantie que si le passager se présente une heure avant le départ de son vol au comptoir enregistrement ou au minimum une heure trente avant le départ de son vol au point d'accueil dédié.

Si les temps mentionnés ci-dessus ne sont pas respectés, l'Aéroport de Nîmes-Alès-Camargue-Cévennes fera tous les efforts possibles –dans la limite du raisonnable- pour fournir l'assistance nécessaire de telle sorte que le passager à mobilité réduite puisse prendre son vol, mais sans garantie.

1. PMR au départ, qui ont fait une réservation préalable

Lorsqu'ils sont arrivés et qu'ils en ont informé, l'assistance doit être disponible à :

- a) 80% de clients en 10 minutes*
- b) 90% des clients en 20 minutes*
- c) 100% des clients en 30 minutes*

2. PMR au départ, qui n'ont pas fait de réservation préalable

Lorsqu'ils sont arrivés et qu'ils en ont informé, l'assistance doit être disponible à :

- a) 80% de clients en 25 minutes
- b) 90% des clients en 35 minutes
- c) 100% des clients en 45 minutes

3. PMR à l'arrivée, qui ont fait une réservation préalable

L'assistance doit être disponible à :

- a) 80% de clients en 5 minutes
- b) 90% des clients en 10 minutes
- c) 100% des clients en 20 minutes

4. PMR à l'arrivée, qui n'ont pas fait de réservation préalable

L'assistance doit être disponible à :

- a) 80% de clients en 25 minutes
- b) 90% des clients en 30 minutes
- c) 100% des clients en 35 minutes

5. FORMATION DU PERSONNEL

Afin d'assurer le meilleur service aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, tout agent fournissant des services en matière d'assistance aux PMR a suivi une formation. Cette formation annuelle porte sur la satisfaction des besoins des personnes à différents types d'handicap ou déficience intellectuelle, d'égalité de traitement et de conscience du handicap. La formation est suivie par le personnel y compris l'encadrement concerné par les services rendus aux PMR.

6. MESURES ET SUIVI DE LA QUALITE

Des mesures internes sont réalisées mensuellement afin de s'assurer du respect des normes des prestations de service rendus, d'évaluer et de faire évoluer la performance qualité. L'aéroport de Nîmes – Alès-Camargue-Cévennes veillera au respect des normes qualité des services rendus aux PMR au travers :

- D'enregistrement du traitement des PMR et des délais d'intervention par le service exploitation du gestionnaire de l'aéroport.
- D'enregistrement et de traitement des réclamations
- D'audits internes et entretiens avec des institutions responsables de personnes handicapées.

Une personne handicapée ou personne à mobilité réduite qui reconnaît une violation du règlement 1107/2006, peut en informer l'entité gestionnaire de l'aéroport ou le transporteur aérien concerné.

Toutes suggestions ou réclamations concernant le respect des normes de la prestation des services pour les PMR doivent être envoyées à l'adresse suivante : PMR@nacc.aeroport.fr

E. PREPARATION AU VOYAGE

Information

Les passagers désirant obtenir une assistance que ce soit à l'aéroport ou dans l'avion doivent en informer la compagnie aérienne au moment de la réservation.

Toutes les informations concernant l'assistance dans l'aéroport sont délivrées soit au bureau accueil de l'aérogare, soit par téléphone au 04.66.70.49.33, soit par email à ops@nacc.aeroport.fr, soit sur le site internet de l'aéroport www.aeroport-nimes.fr.

F. ARRIVEE A L'AEROPORT

Pour votre confort soyez présent 1 heure avant l'enregistrement.

1 - ACCES A L'INFRASTRUCTURE

- **Stationnement** : L'aéroport de Nîmes a créé des places de stationnement, expressément marquées et visibles pour les passagers arrivant en voiture privée, d'une part d'une place devant le parvis de l'aérogare pour un stationnement minute et d'autre part, de 6 places de stationnement réservées au parking voiture niveau 0 à proximité immédiate de la caisse de paiement handicapée. Les emplacements sont indiqués par marquage au sol et panneaux verticaux.

- **Taxi** : l'arrivée en taxi se fait à proximité immédiate de l'entrée de l'aérogare afin que le passager puisse descendre et que le véhicule soit déchargé.
- **Espace d'attente** : un espace d'accueil identifié est situé à proximité des banques d'enregistrement et du bureau accueil de l'aéroport. (Voir plan Annexe 1).
- **Services** : Tous les commerces, bar et restaurant sont accessibles et vous souhaitent la bienvenue. L'accès au restaurant de l'aéroport situé au 1^{er} étage de l'aérogare s'effectue par l'ascenseur situé à proximité du loueur de voiture Hertz.
- **Toilettes** : Pour votre confort, deux toilettes accessibles uniquement aux handicapés sont à votre disposition en zone publique et en zone réservée.
- **Téléphone** : dans le Hall départ, 1 cabine téléphonique aux normes est à disposition
- Le système d'information via le téléaffichage est disponible aux personnes handicapées.
- **Votre fauteuil personnel** : L'usage des fauteuils qui appartiennent aux personnes handicapées est autorisé. Ils sont chargés en soute en dernier lieu et déchargés et remis à la personne handicapée en premier lieu. L'usage de fauteuil roulant électrique à batterie sèche est autorisé.

2- ASSISTANCE

- Un agent de l'aéroport assiste toute personne à mobilité réduite aux diverses opérations d'enregistrement, de contrôle sûreté, de formalités douanières et d'embarquement.
- Sauf impératif d'exploitation les passagers à mobilité réduite sont embarqués prioritairement.
- A l'arrivée d'un vol sur l'aéroport de Nîmes-Alès-Camargue-Cévennes, le passager handicapé ou à mobilité réduite devra quitter l'avion en dernier lieu et sera pris en charge par un agent de l'aéroport qui s'occupera de la récupération de ses bagages de soute et de son assistance jusqu'au parc de stationnement.
- **Chiens d'assistance** : Les chiens d'assistance qui accompagnent les personnes malvoyantes sont les seuls autorisés à l'intérieur de l'aérogare.

2 - PERTE OU FAUTEUIL ROULANT ENDOMMAGE

En cas de perte ou de fauteuil roulant endommagé, le gestionnaire de l'aéroport met gracieusement à disposition du PMR un fauteuil roulant, et met toutes les actions en place pour obtenir la réception et la livraison du fauteuil roulant perdu.

G. ANNEXE

