

## Service d'assistance à 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, l'Aéroport de la Réunion Roland-Garros doit fixer et publier des normes de qualité relatives au service d'assistance et déterminer les besoins des 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, l'Aéroport de la Réunion Roland-Garros se fixe comme objectif d'organiser un service de qualité, supposant donc une collaboration forte entre l'Aéroport de la Réunion Roland-Garros, les usagers de l'aéroport et les organisations représentant les PHMR.**

L'organisation retenue par l'Aéroport de la Réunion Roland-Garros consiste à assurer, avec ses propres ressources, un service d'accueil des personnes handicapées et à mobilité réduite à l'espace Accueil de l'aérogare Passagers, et à confier la prestation d'assistance proprement dite à une société spécialisée dans cette activité, choisie à la suite d'une procédure de consultation.

### **1 -Périmètre du service assuré par l'Aéroport de la Réunion Roland-Garros**

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 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 l'Aéroport de la Réunion Roland-Garros au moins 30 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 la messagerie SITA (Adresse RUNFHXH) et sur des adresses de messagerie communiquées par l'Aéroport de la Réunion Roland-Garros ;

- 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 les 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 l'Aéroport de la Réunion Roland-Garros 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, l'Aéroport de la Réunion Roland-Garros 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 annoncer leur arrivée à l'aéroport et demander de l'assistance.

Les points désignés sont les suivants :

- Dans le parc de stationnement public de l'aéroport, aux emplacements dédiés et réservés aux PHMR, en contactant, par téléphone, le numéro précisé sur les panneaux de signalisation,
- A l'intérieur de l'aérogare :
  - ✓ dans les espaces d'accueil d'Aéroport de la Réunion Roland-Garros
  - ✓ 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, l'Aéroport de la Réunion Roland-Garros cherchera, autant que possible, à apporter une assistance adaptée à chaque personne handicapée 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 européen de l'aviation civile (CEAC) intitulé « Code de bonne conduite sur les services d'assistance en escale pour les personnes à mobilité réduite », l'Aéroport de la Réunion Roland-Garros 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 signalement.

<b>Normes de ponctualité</b>			
Aéroport de La Réunion Roland-Garros			
<b>PHMR signalés ≥ 30 heures</b>			
Départ	Délai de prise en charge des PHMR*	≤ 10 min	90%
		≤ 25 min	99%
		≤ 45 min	100%
Arrivée	Délai de mise en place de l'assistance	≤ HAB	90%
		≤ HAB + 10 min	99%
		≤ 45 min	100%
<b>30h &gt; PHMR signalés ≥ 8h</b>			
Départ	Délai de prise en charge des PHMR*	≤ 10 min	60%
		≤ 25 min	90%
		≤ 45 min	99%
		≤ 60 min	100%
Arrivée	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; 8 heures</b>			
Départ	Délai de prise en charge des PHMR*	≤ 10 min	40%
		≤ 25 min	80%
		≤ 45 min	90%
		≤ 60 min	100%
Arrivée	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. L'Aéroport de la Réunion Roland-Garros s'engage à faire ses meilleurs efforts pour que les personnes handicapées et à mobilité réduite non signalées soient assistées dans les conditions correspondant à un service de qualité.
2. L'Aéroport de la Réunion Roland-Garros 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. L'Aéroport de la Réunion Roland-Garros 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.
4. L'Aéroport de la Réunion Roland-Garros veillera à la formation de son propre personnel d'accueil ainsi qu'à la formation de ses prestataires. L'Aéroport de la Réunion Roland-Garros auditera annuellement les programmes de formation de ses prestataires.

**c) Sécurité et Confort**

- 1- L'Aéroport de la Réunion Roland-Garros 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- L'Aéroport de la Réunion Roland-Garros 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- L'Aéroport de la Réunion Roland-Garros 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- L'Aéroport de la Réunion Roland-Garros prendra en charge au sol les chiens d'assistance reconnus.
- 5- L'Aéroport de la Réunion Roland-Garros 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.