



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

REGLEMENT N° 1107/2006

Aéroport Nîmes

TABLE DES MATIERES

	<i>Pages</i>
A – INTRODUCTION	4
B – GENERALITES	5
C – LES SERVICES SUR L’AEROPORT	5
D – NOTRE ENGAGEMENT	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. Réclamations	7
E - PREPARATION AU VOYAGE	8
F - ARRIVEE A L’AEROPORT	8
1. Accès à l’infrastructure	9
2. Assistance	9



La Charte de bonne conduite sur les services d'assistance en escale 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, sur l'aéroport de Nîmes.

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. A chaque étape du voyage, la discrimination des passagers mentionnés ci-dessus est interdite. Le gestionnaire de l'Aéroport de Nîmes 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, conformément à la législation nationale et européenne afin de veiller à ce que les personnes à mobilité réduite bénéficient de service de qualité et sans faille.

Le 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,
- Entité gestionnaire de l'aéroport,
- Commerces et centres de services.

B. GENERALITE

- La Charte définit des standards minimums de qualité de service pour le traitement des PMR, en vigueur sur l'Aéroport de Nîmes. 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.
- 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.

Le point d'accueil pour les demandes d'assistance au départ est situé dans le hall départ au comptoir d'accueil général.

D. Notre Engagement

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 fera tous les efforts possibles afin de fournir l'assistance nécessaire.

1. PMR au départ avec réservation préalable

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**

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, avec 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, sans 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**

L'ensemble du personnel de l'Aéroport a reçu une formation « assistance aux passagers handicapés ou à mobilité réduite » et sont sensibilisés au handicap et à l'égalité face au handicap.

6. **RECLAMATIONS**

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 : nimes.contact@edeis.com

E. PREPARATION AU VOYAGE

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

Toutes les informations concernant l'assistance dans l'aéroport sont délivrées soit au bureau accueil de l'aérogare, soit par téléphone au 04.66.70.49.49, soit par email à nimes.ops@edeis.com, 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** : devant le parvis de l'aérogare pour un stationnement minute et dans le parking voitures niveau 0 à proximité immédiate de la caisse de paiement handicapée (interphone pour pouvoir se signaler).
- **Dépose** : Les personnes handicapées ou à mobilité réduite ont la possibilité de se faire déposer en voiture devant l'aérogare.
- **Services** : Tous les commerces et services sont accessibles en fauteuil roulant. L'accès au 1^{er} étage de l'aérogare s'effectue par l'ascenseur situé à proximité du loueur de voiture Hertz.
- **Toilettes** : L'aéroport dispose de toilettes pour personnes handicapées.
- Le système d'informations via le téléaffichage est disponible aux personnes handicapées.
- **Votre fauteuil personnel** : Les passagers handicapés ou à mobilité réduite qui voyagent avec leur propre fauteuil roulant (fauteuil roulant électrique inclus) ou tout autre équipement de déplacement peuvent s'en servir jusqu'à l'avion et à l'arrivée à la descente de l'avion.

Un passager handicapé ou à mobilité réduite qui est accompagné et/ou assisté ne sera jamais laissé seul dans un fauteuil roulant dans lequel il n'est pas mobile de façon indépendante.

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.