



Normes de qualité pour l'assistance des personnes à mobilité réduite à l'aéroport de Karlsruhe / Baden-Baden

Mise en œuvre du « Règlement (CE) N° 1107/2006 du Parlement Européen et du Conseil en date du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens », article 9 (2) du « code de bonne conduite sur les services d'assistance en escale pour les personnes à mobilité réduite » de la Conférence européenne de l'aviation civile (CEAC)

Introduction

Le Règlement (CE) N° 1107/2006 du Parlement Européen concernant les droits des passagers handicapés et des passagers à mobilité réduite a été promulgué le 5 juillet 2006. Il est entré en vigueur le 26 juillet 2008 et s'applique depuis à l'ensemble de l'Union européenne.

Exigences du règlement (CE) N° 1107/2006:

- Les passagers handicapés et les passagers à mobilité réduite (abrégé ci-après PHMR) ont le droit d'emprunter les transports aériens.
- L'entité gestionnaire de l'aéroport doit s'assurer que l'assistance aux PHMR est fournie sans majoration de prix (voir annexe).
- Tout aéroport de l'Union européenne est obligé de fixer des normes de qualité pour l'assistance aux PHMR.
- Le service gestionnaire de l'aéroport doit veiller à l'application et au respect des normes de qualité pour l'assistance aux PHMR.
- Les normes de qualité doivent être publiées sur le site internet de l'aéroport.
- Les normes de qualité assurent que les PHMR obtiennent l'assistance individuelle dont ils ont besoin – sans discriminations et sans restrictions de leur liberté de mouvement.

Définition des normes de qualité

Qualité des services conformément à l'article 9 (2) du Règlement (CE) N° 1107/2006 du Parlement Européen et au „Code de bonne conduite sur les services d'assistance en escale pour les personnes à mobilité réduite“ de la Conférence européenne de l'aviation civile (CEAC):

Pour les PHMR au départ, ayant fait une réservation au préalable:

A l'arrivée à l'aéroport et après s'être fait connaître:

- 80% des PHMR pas d'attente supérieure à 10 minutes.
- 90% des PHMR pas d'attente supérieure à 20 minutes.
- 100% des PHMR pas d'attente supérieure à 30 minutes.

Pour les PHMR au départ, n'ayant pas fait de réservation au préalable:

A l'arrivée à l'aéroport et après s'être fait connaître :

- 80% des PHMR pas d'attente supérieure à 25 minutes
- 90% des PHMR pas d'attente supérieure à 35 minutes,
- 100% des PHMR pas d'attente supérieure à 45 minutes.

Pour les PHMR à l'arrivée, ayant fait une réservation au préalable:

Mise en place de l'assistance à partir de l'avion:

- 80% des PHMR, en 5 minutes à partir de l'immobilisation de l'avion,
- 90% en 10 minutes,
- 100% en 20 minutes.

Pour les PHMR à l'arrivée, qui n'ont pas fait de réservation préalable:

Mise en place de l'assistance à partir de l'avion:

- 80% de PHMR en 25 minutes à partir de l'immobilisation de l'avion,
- 90% en 35 minutes,
- 100% en 45 minutes.

Selon l'article 7, 1. du Règlement (CE) N° 1107/2006 un PHMR est considéré comme préenregistré après avoir signalé ses besoins d'assistance et ce au moins 48 heures avant l'heure de départ publiée du vol, auprès de la compagnie aérienne ou de l'organisateur de voyages.

Suivi des normes de qualité

La Baden-Airpark GmbH procède à des inspections régulières des véhicules et équipements utilisés. Les employés sont formés régulièrement concernant la prise en charge des PHMR. La mise en œuvre des normes de qualité est surveillée sur la base des remarques des PHMR et des compagnies aériennes. Les plaintes seront examinées et traitées dans les délais les plus brefs conformément à l'article 15 du règlement (CE) N° 1107/2006. Des mesures correctives et coordonnées seront engagées si nécessaire.

Annexe

Assistance sous la responsabilité des services gestionnaires des aéroports

Assistance et arrangements nécessaires pour permettre aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite de:

- communiquer leur arrivée à l'aéroport et leur demande d'assistance à un point désigné à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments du terminal au sens de l'article 5,
- se déplacer d'un point désigné au comptoir d'enregistrement,
- procéder à leur enregistrement, ainsi qu'à celui de leurs bagages,
- se rendre du comptoir d'enregistrement jusqu'à l'aéronef, en s'acquittant des formalités d'émigration et douanières et des procédures de sûreté,
- embarquer à bord de l'avion, grâce à la mise à disposition d'ascenseurs, de fauteuils roulants ou de toute autre assistance requise, selon le cas,
- se rendre de la porte de l'aéronef jusqu'à leur siège,
- entreposer leurs bagages à bord de l'aéronef et les récupérer,
- se rendre de leur siège jusqu'à la porte de l'aéronef,
- débarquer de l'aéronef, grâce à la mise à disposition d'ascenseurs, de fauteuils roulants ou de toute autre assistance requise, selon le cas,
- se rendre de l'aéronef jusqu'au hall de livraison de bagages et récupérer leurs bagages, en accomplissant les formalités d'immigration et douanières,
- se rendre du hall de livraison de bagages jusqu'à un point désigné,
- obtenir leur correspondance s'ils sont en transit, avec une assistance à bord et au sol, ainsi qu'à l'intérieur des terminaux et entre eux, le cas échéant,
- se rendre aux toilettes sur demande.

Au cas où une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite est aidée par un accompagnateur, celui-ci est autorisé à fournir, sur demande, l'assistance nécessaire dans l'aéroport ainsi que pour l'embarquement et le débarquement.



BADEN-AIRPARK®

FLUGHAFEN KARLSRUHE / BADEN-BADEN

- Prise en charge au sol de tout l'équipement de mobilité nécessaire, y compris les fauteuils roulants électriques, moyennant un préavis de 48 heures et sous réserve de l'existence d'un espace suffisant à bord de l'aéronef, et sans préjudice de l'application de la législation relative aux matières dangereuses.
- Remplacement temporaire d'équipement de mobilité endommagé ou perdu, mais pas nécessairement à l'identique.
- prise en charge au sol de chiens d'assistance reconnus, le cas échéant.
- communication sous des formes accessibles des informations nécessaires pour prendre les vols.