

Normes de qualité

Règlement CE 1107/2006 - concernant les droits des personnes handicapées et à mobilité réduite (PMR) lorsqu'elles font des voyages aériens

Conformément au Règlement Européen 1107/2006 l'aéroport de Carcassonne fixe des normes de qualité pour l'assistance des PMR.

L'aéroport de Carcassonne s'engage à répondre aux besoins particuliers de chaque PMR et de leur rendre assistance respectueusement, avec dignité et sans discrimination.

L'objectif de cette charte de qualité est de garantir un niveau de qualité de service aux PMR.

Les normes de qualité établis se rapportent à:

- . La communication concernant:
 - la demande d'assistance lors de la réservation du billet d'avion,
 - l'annonce du PMR à l'arrivée sur l'aéroport côté ville aux points désignés et/ou dans le terminal.
- . La désignation des points d'arrivée et de départ.
- . Le déroulement du procès complet par rapport à l'assistance aux PMR au départ ainsi qu'à l'arrivée à l'aéroport, c'est-à-dire dès l'annonce du PMR à l'arrivée de l'aéroport et jusqu'à son siège dans l'avion et vice versa.
- . L'usage de l'équipement adapté.

Définition de PMR

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 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

Catégories de passagers ayant besoin d'une assistance particulière

L'aéroport de Carcassonne se réfère à la classification et la codification des compagnies aérienne pour définir les différentes catégories de personnes ayant besoin d'une assistance particulière:

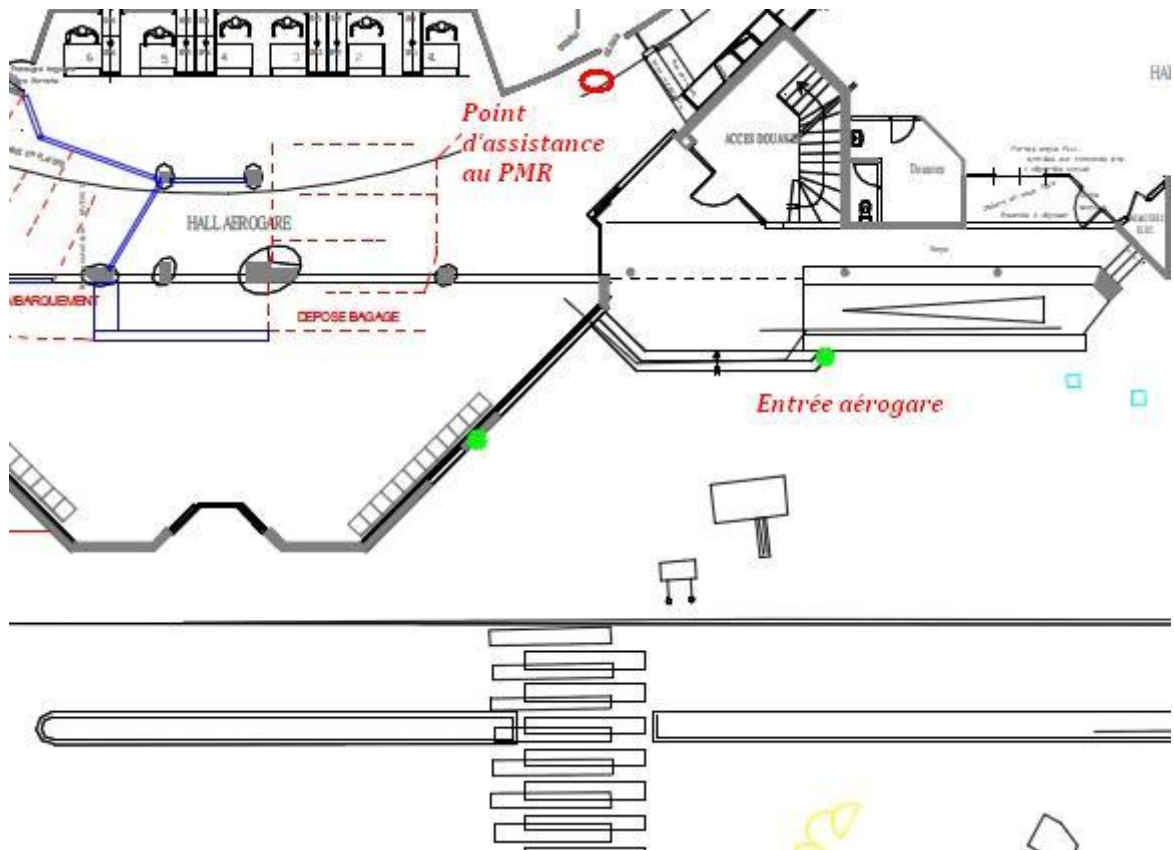
- WCHR: passager qui peut monter et descendre les marches d'escalier et qui peut se déplacer dans la cabine d'un aéronef, mais qui a besoin d'un fauteuil roulant, pour les déplacements entre l'aéronef et l'aérogare et entre le point d'arrivée ou de départ dans l'aérogare côté ville.
- WCHS: passager qui ne peut pas monter ou descendre les marches d'escalier, mais qui peut se déplacer dans la cabine d'un aéronef et a besoin d'un fauteuil roulant pour se déplacer entre l'aéronef et l'aérogare, dans l'aérogare et entre le point d'arrivée ou de départ dans l'aérogare côté ville.
- WCHC: passager sans aucune mobilité personnelle, qui ne peut se déplacer qu'avec l'aide d'un fauteuil roulant et qui a besoin à tout moment d'assistance dès son arrivée à l'aéroport jusqu'à son installation dans le siège de l'avion .Avec un cheminement inverse à l'arrivée.
- BLIND: passager aveugle.
- DEAF: passager sourd ou sourd/muet.
- DPNA : passager avec une déficience intellectuelle qui peut comprendre et répondre aux instructions de sécurités et qui a besoin d'une assistance au départ et à l'arrivée.

Points d'arrivée et de départ

L'aéroport dispose de places réservées sur le parking à proximité de l'entrée de l'aérogare, les personnes qui souhaitent une assistance dans le parking doivent le demander en utilisant l'interphone situé à l'entrée du parking où l'on prend les tickets.



L'aéroport a désigné un point d'assistance au PMR dans l'aérogare au niveau du comptoir accueil information.



Description du service

Afin que les PMR puissent bénéficier de services d'assistance en fonction de leur handicap, l'aéroport offre:

- Une assistance depuis le point d'assistance jusqu'à l'enregistrement, aux formalités de sûreté, aux formalités d'émigration et douanières, jusqu'à la porte d'embarquement,
- Une assistance pour l'embarquement et le débarquement (jusqu'à et à partir du siège de l'avion si besoin),
- Une assistance pour les procédures d'immigration et les formalités douanières,
- Le prêt d'un fauteuil roulant sans assistance si demandé.

Les PMR 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 partir de l'avion.

L'accompagnant d'une PMR aura toujours la possibilité de rester avec lui.

Notification du besoin en assistance

- Le PMR doit notifier lors de sa réservation son besoin d'assistance et au moins quarante-huit heures avant l'heure de départ publiée du vol auprès de la compagnie aérienne. Cela permettra d'assurer une assistance adéquate.
- Le PMR doit se présenter à l'enregistrement deux heures avant le départ publié du vol pour donner au service PMR de l'aéroport la possibilité de fournir un service de qualité.

Si aucune notification n'a été effectuée, l'aéroport mettra tout en place pour exécuter l'assistance mais les délais pourront être plus longs.

Performances

L'aéroport s'engage à respecter les services suivant :

Départ

Pour les passagers au départ ayant réservé l'assistance au moins 48 heures à l'avance:

- 100 % des clients PMR seront pris en charge par le service d'assistance.

Pour les passagers au départ n'ayant pas réservé l'assistance en avance:

- Tout sera mis en place pour assister et permettre aux PMR de prendre l'avion. Cependant nous devons vérifier s'il existe un motif de sécurité justifié qui empêcherait les dites personnes d'être embarquées sur le(s) vol(s) concerné(s) et, le cas échéant, nous nous efforcerons, de proposer une autre solution acceptable. Conformément au Règlement (CE) No. 1107/2006

Arrivée

Pour les passagers à l'arrivée ayant réservé ou non à l'avance l'assistance :

- 100 % des clients PMR seront pris en charge par le service d'assistance.

Equipement

L'aéroport de Carcassonne dispose d'une chaise électronique Globetrotter 2000 qui permet de monter ou descendre les passagers par tous types d'escaliers.

Dans le cas où l'équipement de mobilité du PMR serait indisponible, l'aéroport s'engage à faire intervenir son équipe de pompier professionnel pour assister les PMR.



Informations

Toutes les informations concernant les dispositions pour les PMR et l'assistance sont disponibles sur le site Internet de l'aéroport :

<http://www.aeroport-carcassonne.com/fr/page/accueil-pmr-guide-du-voyageur>

Ou au service comptoir accueil par téléphone au **04.68.71.96.46**