

NORMES QUALITE

PERSONNES A MOBILITE REDUITE & PERSONNES HANDICAPEES



AEROPORT PERPIGNAN



Ce document destiné aux personnes à mobilité réduite et personnes handicapées est disponible au service information aéroport et sur le site aeroport-perpignan.com

RÉDACTION

	NOM	FONCTION	DATE	VISA
Rédigé par	FIANCETTE. M	Resp.Qualité	01/10/13	
Vérifié par	MORAT. S	Chef Escale		
Approuvé par	LELUC. D	Directeur		

ARCHIVAGE

		LIEU	DUREE
Original	Classement	Resp.QUA	2 ans
	Archivage	Resp.QUA	5 ans

DIFFUSION

	NOM / Service	DATE	VISA
Exploitation			
Information			
Autre			

DOCUMENT À L'ATTENTION DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE ET PERSONNES HANDICAPÉES, DISPONIBLE SUR DEMANDE OU SUR LE SITE :

AEROPORT-PERPIGNAN.COM

TABLE DES MATIÈRES

	PAGE
Page de garde	1
Rédaction, Archivage, Diffusion	2
Table des matières	3
1) INTRODUCTION	4
1.1) Objet	4
1.2) Objectif d'aide	4
2) ASSISTANCE	4
2.1) Mode Opérateur	4
2.2) Accueil Point de Stationnement Véhicule	5
2.2.1) Entrée	5
2.2.2) Place de Parking	5
2.2.3) Contact Accueil	5
2.3) Traitement Information présence sur parking	5
2.4) Traitement Assistance	5
2.4.1) Départ	5
2.4.2) Arrivée	5
2.5) Personnes à Handicap léger	6
3) MISE A DISPOSITION FAUTEUIL	6
4) ZONES ACCES	6
5) ACCES ROUTIER	6
6) AEROGARE	7
7) EQUIPEMENT MOBILE	8
8) ENGAGEMENT TAP	8

1) INTRODUCTION

1.1) Objet

Ces Normes Qualités résultent de l'engagement de la Direction pour une démarche Qualité globale ; pour améliorer l'accessibilité au transport aérien pour personnes à mobilité réduite et personnes handicapées

Ces Normes Qualité précisent les éléments permettant de s'assurer la prise en charge des personnes à mobilité réduite et personnes handicapées, en accord avec le règlement CE 1107/2006 concernant leurs droits.

Toutes les étapes au sein de notre plateforme sont décrites pour mieux planifier l'accès et les déplacements sur l'Aéroport de Perpignan.

Le responsable Qualité crée, fait vivre ce programme, validé par le Directeur, vérifié par le Chef d'Escale.

Annuellement une relecture complète est effectuée.

1.2) Objectif d'aide

Les personnes à mobilité réduite et personnes handicapées ont les mêmes droits à la liberté de mouvement et à la liberté de choix des autres citoyens ; depuis le 26 juillet 2007 il est illégal de leur refuser une réservation ou l'embarquement pour une raison de handicap ou de mobilité.

Pour des cas exceptionnels, pour des raisons de sécurité ou techniques une solution alternative sera proposée à la personne en cas de refus. La personne sera informée dans les plus brefs délais de la situation.

2) ASSISTANCE

 **Contact aéroport Perpignan 04 68 52 60 78 fax 04 68 61 36 99**

aeroport.perpignan@transdev.fr

2.1) Mode opératoire

TRANSDEV AEROPORT PERPIGNAN, gestionnaire de la plateforme a mis en place un mode opératoire d'assistance, depuis le contact de la personne à mobilité réduite ou de la personne handicapée, tout au long de son passage à l'aéroport.

L'assistance spécifique a une gratuité totale pour le passager. Une demande avant le voyage aérien est recommandée pour faciliter la prise en charge du passager selon la règle établie : délais de prévenance auprès de la compagnie au moins 48h et 36h au moins entre le transporteur le gestionnaire.

Dans le cas d'une personne à mobilité réduite ou d'une personne handicapée n'ayant pas fait de demande d'assistance, telle que définie par le règlement Européen l'assistance sera effectuée avec un délai de prise en charge un peu plus long que prévu. En fonction des engagements d'assistance programmés.

2.2) Accueil au point de stationnement véhicule

2.2.1) Entrée

Un accès, barrière de gauche, est réservé pour les entrées des véhicules des abonnés et des personnes handicapées.

Identification par panneau signalétique (parking réservé)

Des plots routiers de séparation de voies ont été mis en place pour guider les véhicules vers les points de stationnements réservés. (cf.§5 accès routier)

2.2.2) Places de parking

Le parking payant public est doté de 9 places de stationnement pour personnes handicapées dont 2 de dimension plus importantes.

Ces emplacements réservés sont signalés par une double signalisation : marquage au sol, par panneaux en hauteur. (cf.§5 accès routier)

2.2.3) Contact Accueil

Le véhicule entrant ayant besoin d'une assistance personnalisée contacte les services de TAP par l'interphone situé sur la borne d'entrée du parking.

Identification par panneau signalétique. (cf.§5 accès routier)

2.3) Traitement information présence sur parking

Le contact par interphone arrive au service accueil.

L'agent présent collationne l'information d'arrivée, confirme à la personne à mobilité réduite qu'on est à son écoute, lui demande si elle a fait une demande d'assistance auprès de la compagnie aérienne, et se charge de mettre en place l'assistance programmée.

2.4) Traitement assistance

2.4.1) départ

L'agent en charge de l'assistance se rends au niveau du véhicule de la personne l'aide à s'installer sur son fauteuil roulant et l'accompagne jusqu'à l'avion à travers tous les circuits obligatoires, billetterie, enregistrement, contrôle de sûreté, embarquement, installation à bord.

2.4.2) Arrivée

L'assistant compagnie avise l'agent en charge de l'assistance, ce dernier prépare les fauteuils roulants nécessaires. A l'arrivée de l'avion la (les) personne(s) handicapée(s) ou à mobilité(s) réduite(s) est (sont) assistée(s) jusqu'à leur véhicule ; en passant par le circuit arrivée débarquement, réception bagage, paiement parking ou appel taxi, installation dans véhicule...

2.5) Personnes à handicap léger

Pour les personnes avec un handicap ne nécessitant qu'une assistance au niveau de l'aérogare, rendez-vous au point d'accueil situé au comptoir Information, hall arrivée.

Ce point regroupe toutes les fonctionnalités nécessaires : contact avec les agents chargés de l'assistance, téléphone, service bagage, guichet adapté, paiement stationnement, annonce...

Ce lieu est aussi le point de rendez-vous des personnes attendant le débarquement des personnes à mobilité réduite ou personnes handicapée. (cf. §6 aérogare)

3) MISE A DISPOSITION DE FAUTEUIL

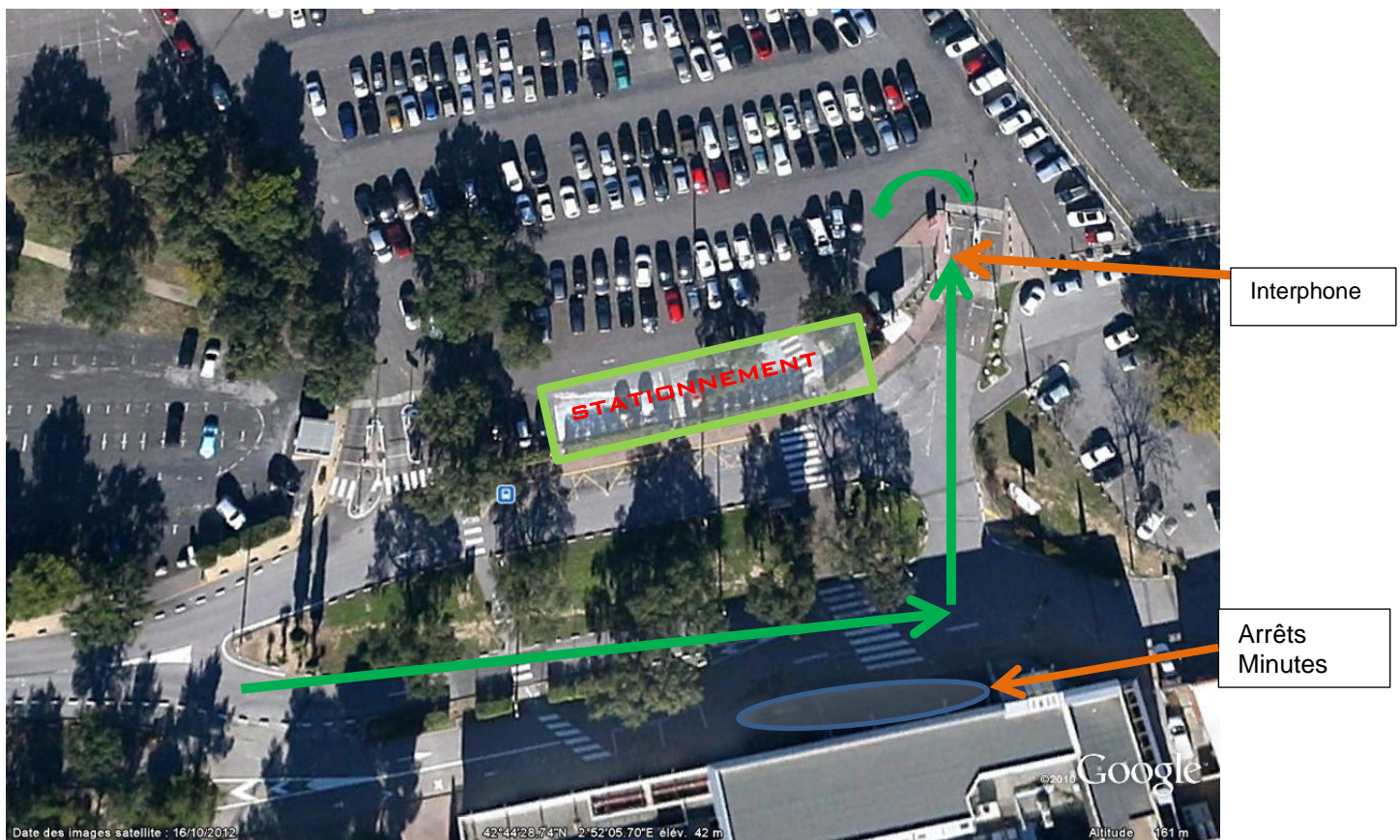
TRANDEV AEROPORT PERPIGNAN dispose de fauteuil roulant à disposition des personnes à mobilité réduite.

La demande doit en être faite au niveau du point accueil de l'aérogare.

4) ZONES D'ACCES

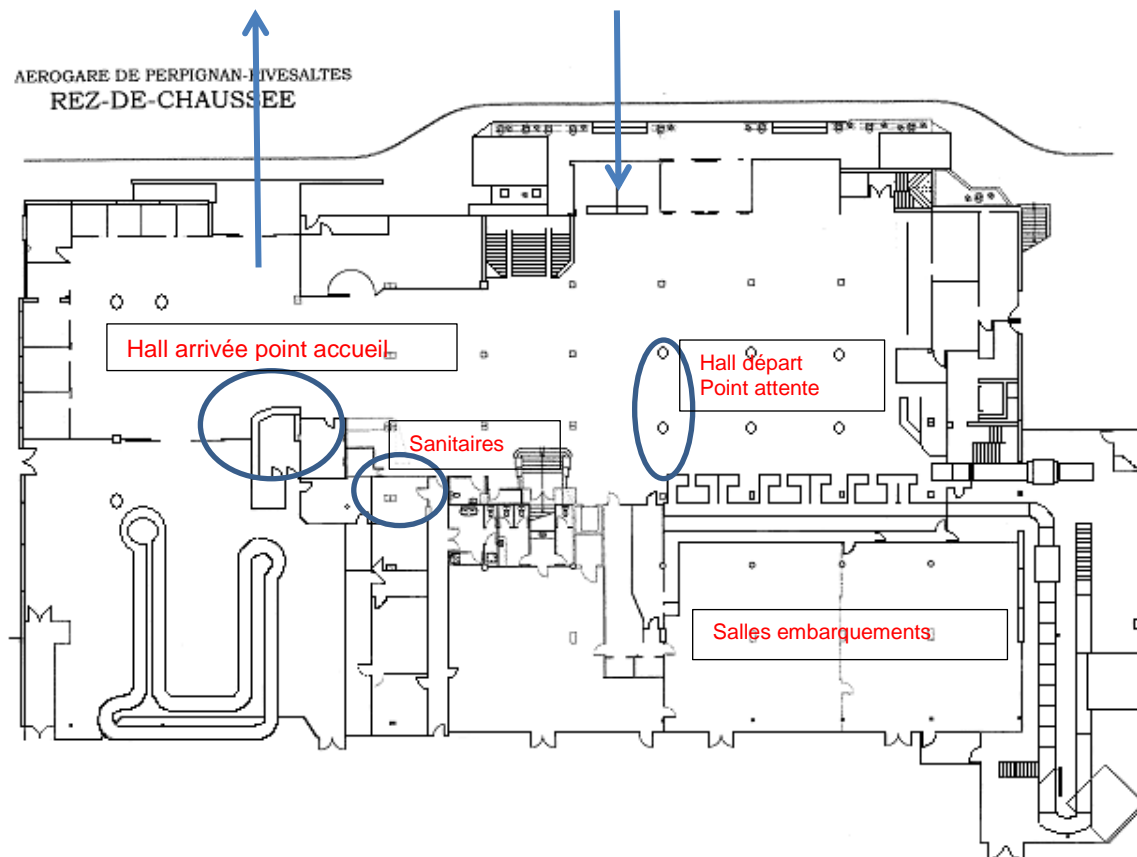
Toutes les zones aéroportuaires sont accessibles aux personnes à mobilité réduite ou personnes handicapée.

5) ACCES ROUTIER



Ce document destiné aux personnes à mobilité réduite et personnes handicapées est disponible au service information aéroport et sur le site aeroport-perpignan.com

6) AEROGARE



Des places de stationnement « arrêt minutes » réservées ont été créées aux abords du terminal.

L'accès à l'aérogare est aménagé avec des pentes douces adaptées aux fauteuils roulants. Toutes les opérations de voyage sont réalisées au rez-de-chaussée.

Aménagement spécifique du point accueil, les sanitaires dans le hall départ sont situées près des commerces au rez-de-chaussée.

Le passage aux contrôles documentaires et de sûreté sont accessibles aux fauteuils roulants.

Les services de sûreté sont formés pour le contrôle aux postes d'Inspection filtrage des personnes et des bagages de soute.

Les personnels de TRANSDEV AEROPORT PERPIGNAN ont été formés à l'assistance aux personnes à mobilité réduite et personnes handicapées et suivent des sensibilisations.

Une signalétique indique le cheminement à travers le terminal.

7) EQUIPEMENT MOBILE

En tant que gestionnaire et sensible aux personnes à mobilité réduite et aux personnes handicapées, nous avons complété notre équipement de piste d'une passerelle type AVIRAMP, supprimant les marches pour faciliter l'accès aux seuils de porte des aéronefs permettant aux passagers d'utiliser leur propre fauteuil jusqu'à l'avion.



Un fauteuil de transfert adapté à la circulation à bord des aéronefs est associé à l'équipement de piste.

8) ENGAGEMENT TAP

TRANSDEV AEROPORT PERPIGNAN s'engage sur les normes suivantes :

- Pour les clients ayant effectué une réservation arrivée et/ou départ :
 - 100% des clients pris en charge.
 - 80% des clients pris en charge en moins de 20 minutes.

- Pour les clients n'ayant pas effectué une réservation arrivée et/ou départ :
 - 100% des clients pris en charge
 - 80% des clients pris en charge en moins de 45 minutes