



FALP/7

# Organisation de l'aviation civile internationale

---

## **GROUPE D'EXPERTS DE LA FACILITATION**

### **SEPTIÈME RÉUNION**

Montréal, 22 – 26 octobre 2012

**RAPPORT**



## LETTRE D'ACCOMPAGNEMENT

---

Le Président du Groupe d'experts de la facilitation

au

Président du Comité du transport aérien

J'ai l'honneur de vous présenter ci-joint le rapport de la septième réunion du Groupe d'experts de la facilitation, tenue au siège de l'OACI à Montréal, du 22 au 26 octobre 2012.



Samuel Lucas  
Président du Groupe d'experts  
de la facilitation

Montréal, le 26 octobre 2012



**TABLE DES MATIÈRES**

Lettre d'accompagnement

Table des matières..... I-1

**Introduction**

Généralités..... II-1

Mandat..... II-1

Ordre du jour ..... II-1

Participation..... II-2

Ouverture de la réunion..... II-2

Bureau et Secrétariat..... II-3

Langues et documentation..... II-3

**Rapport de la réunion**

Point 1 : Faits nouveaux dans le domaine de la facilitation à l'OACI..... 1-1

Point 2 : Rapport sur les résultats de la Conférence de haut niveau sur la sûreté de l'aviation  
et de la vingt-troisième réunion du Groupe d'experts de la sûreté de l'aviation ..... 2-1

Point 3 : Rapport du Groupe de travail sur les personnes handicapées (PWD)..... 3-1

Point 4: Faits nouveaux sur les renseignements préalables concernant les voyageurs (RPCV)  
et les données des dossiers passagers (PNR)..... 4-1

Point 5: Amendement de l'Annexe 9 ..... 5-1

Point 6: Questions diverses..... 6-1

Appendice A : Liste des participants ..... A-1

Appendice B : Liste des notes de travail et notes d'information ..... B-1

-----



---

**RAPPORT DE LA SEPTIÈME RÉUNION  
DU GROUPE D'EXPERTS DE LA FACILITATION**

**Montréal, 22 – 26 octobre 2012**

**INTRODUCTION**

**Généralités**

1. La septième réunion du Groupe d'experts de la facilitation (FALP/7) s'est tenue au siège de l'OACI à Montréal, du 22 au 26 octobre 2012.

**Mandat**

2. Les tâches du Groupe FAL seront les suivantes :
- a) examiner les éléments provenant des réunions régionales FAL, des agents de liaison en matière de facilitation et du Secrétariat en vue de formuler des recommandations portant sur des normes et pratiques recommandées (SARP) ou des éléments d'orientation nouveaux et amendés, en tenant compte des progrès et de l'évolution des technologies applicables, des enjeux modernes et des besoins futurs de renforcement de l'efficacité et de l'efficacité des inspections frontalières et autres processus de contrôle aux aéroports ;
  - b) fournir des renseignements qui pourraient être utilisés par le Secrétariat pour élaborer des outils de gestion (par exemple un manuel) et d'autres éléments indicatifs en vue d'aider les États à mettre en œuvre l'Annexe 9 ;
  - c) formuler des propositions qui seront examinées durant les sessions de la Division FAL ;
  - d) exécuter d'autres tâches qui lui seront attribuées par le Comité du transport aérien.

**Ordre du jour**

3. L'ordre du jour de la réunion, établi par le Comité du transport aérien, comprenait les points suivants (présentés dans la note FALP/7-WP/1) :

**Point 1 : Faits nouveaux dans le domaine de la facilitation à l'OACI**

Le Groupe d'experts est informé des faits nouveaux survenus dans le domaine de la facilitation à l'OACI depuis la sixième réunion, notamment de l'incorporation prévue de l'Annexe 9 dans le Projet de notification électronique des différences (EFOD) de l'OACI.

**Point 2 : Rapport sur les résultats de la Conférence de haut niveau sur la sûreté de l'aviation et de la vingt-troisième réunion du Groupe d'experts de la sûreté de l'aviation**

Le Groupe d'experts reçoit un briefing sur la Conférence de haut niveau sur la sûreté de l'aviation (Montréal, 12 – 14 septembre 2012), en particulier sur ses recommandations portant sur les renseignements préalables concernant les voyageurs (RPCV) et les données des dossiers passagers (PNR). Le groupe est également informé des conclusions de la vingt-troisième réunion du Groupe d'experts de la sûreté de l'aviation (Montréal, 26 – 30 mars 2012).

**Point 3 : Rapport du Groupe de travail sur les personnes handicapées (PWD)**

Le Groupe d'experts est invité à examiner le rapport du Groupe de travail sur les personnes handicapées et, s'il y a lieu, à y donner suite.

**Point 4 : Faits nouveaux sur les renseignements préalables concernant les voyageurs (RPCV) et les données des dossiers passagers (PNR)**

Le Groupe d'experts est informé des faits nouveaux survenus dans les domaines des RPCV et des données PNR, notamment sur les travaux réalisés par le Comité de contact sur les RPCV de l'OMD/IATA/OACI.

**Point 5 : Amendement de l'Annexe 9**

Le Groupe d'experts est invité à examiner des propositions d'amendement de l'Annexe 9.

**Point 6 : Questions diverses**

Le Groupe d'experts est invité à examiner des questions diverses concernant le programme de facilitation de l'OACI.

**Participation**

4. Le nombre total de participants est réparti comme suit :  
51 membres, suppléants et conseillers du Groupe d'experts provenant de 17 États membres ;  
24 observateurs de 11 États membres ;  
10 observateurs de 7 organisations internationales.
5. La liste complète des participants figure à l'**Appendice A**.

**Ouverture de la réunion**

6. La Présidente du Comité du transport aérien, M<sup>me</sup> K. Macaulay, a ouvert la réunion. Le Sous-Directeur chargé de la sûreté de l'aviation, M. J. Marriott, a souhaité la bienvenue aux participants et présenté les membres du Secrétariat. Il a ensuite prononcé une allocution d'ouverture au nom de M. B. Djibo, Directeur du transport aérien.



---

**Bureau et Secrétariat**

7. Le Groupe d'experts a élu M. Samuel Lucas, membre du Groupe d'experts désigné par l'Australie, Président de la réunion, et M. Jaromír Štolc, membre du Groupe d'experts désigné par la République tchèque, Vice-Président.

8. M. J. Thaker, Expert en facilitation de la Section des politiques de sûreté de l'aviation et de facilitation (SFP), a rempli les fonctions de Secrétaire de la réunion, assisté de M. S. Berti, Chef de la Section SFP. MM. E. MacBurnie et D. Sterland ont fait fonction de Secrétaires adjoints.

**Langues et documentation**

9. Les services d'interprétation en anglais, arabe, espagnol, français et russe ont été coordonnés par M<sup>me</sup> F. Liu, Directrice de l'administration et des services.

10. Une liste des documents de la réunion figure à l'**Appendice B**.

-----



---

**Point 1 : Faits nouveaux dans le domaine de la facilitation à l'OACI****1.1 DOCUMENTATION**

Dans la note WP/21, le Secrétariat présente un résumé des résultats des audits du Programme universel d'audits de sûreté (USAP) relatifs à la mise en œuvre par les États membres de l'OACI des dispositions de l'Annexe 9 — *Facilitation* concernant la sûreté.

Dans la note IP/7, le Secrétariat présente une liste à jour des membres du Groupe FAL et de leurs suppléants.

Dans la note IP/10, le Secrétariat présente une mise à jour de l'amendement n° 23 de l'Annexe 9 concernant l'adoption d'une version améliorée du Formulaire de localisation de passager pour la santé publique.

Dans la note IP/13, le Secrétariat présente des passages tirés de la Résolution A37-20, adoptée par l'Assemblée de l'OACI durant sa 37<sup>e</sup> session (28 septembre – 8 octobre 2010), concernant la facilitation (Appendice D). Plus précisément, l'Appendice D traite du développement et de l'application des dispositions relatives à la facilitation, de la coopération internationale en matière de protection de la sécurité et de l'intégrité des passeports, et des initiatives nationales et internationales et de la coopération en matière de facilitation.

**1.2 DÉLIBÉRATIONS ET RECOMMANDATIONS**

1.2.1 Le Secrétaire fait un exposé des faits nouveaux survenus dans le domaine de la facilitation à l'OACI depuis la sixième réunion du Groupe d'experts de la facilitation (FALP/6), tenue du 10 au 14 mai 2010.

1.2.2 Un membre du personnel du Secrétariat relevant de la Direction de la navigation aérienne (ANB) fait un exposé sur la mise au point et l'exécution du projet de notification électronique des différences (EFOD) de l'OACI.

1.2.3 Un membre du personnel du Secrétariat relevant d'ANB présente au Groupe d'experts un court exposé sur la prédictibilité et la ponctualité opérationnelles et sur leur importance pour la planification des systèmes futurs de navigation aérienne.

1.2.4 Au cours des délibérations sur la note WP/21, le Groupe d'experts constate un certain niveau de non-conformité avec des normes et pratiques recommandées (SARP) de l'Annexe 9 concernant la sûreté, qui pourrait être attribué au fait que les SARP ne sont pas comprises ou interprétées correctement, ou au fait que les SARP en question ont été rendues désuètes par des éléments nouveaux dans le domaine de la facilitation du transport aérien dans certains États. Pour tenter de sortir du statu quo, le Groupe d'experts convient que cette question de non-conformité avec l'Annexe 9 et les mesures éventuelles pourraient être examinée dans le contexte de la note de travail sur l'orientation future du programme de facilitation (WP/17). De telles considérations devraient porter sur les différents aspects de la mise en œuvre de ces SARP et sur leur utilité actuelle.

-----



---

**Point 2 : Rapport sur les résultats de la Conférence de haut niveau sur la sûreté de l'aviation et de la vingt-troisième réunion du Groupe d'experts de la sûreté de l'aviation****2.1 DOCUMENTATION**

Dans la note WP/18, le Secrétariat présente un rapport sur les questions techniques soulevées pendant la Conférence de haut niveau sur la sûreté de l'aviation (HLCAS), tenue du 12 au 14 septembre 2012, concernant le rôle du Programme de documents de voyage lisibles à la machine (DVLM), des renseignements préalables concernant les voyageurs (RPCV) et des données des dossiers passagers (PNR), ainsi que le Répertoire de clés publiques (RCP).

Dans la note IP/4, le Secrétariat présente un rapport sur les résultats de la Conférence HLCAS. La note contient une version résumée des recommandations de la Conférence sur tous les points de l'ordre du jour. Les recommandations portant sur des questions de facilitation qui ont été examinées durant la Conférence sont reproduites intégralement.

Dans la note IP/5, le Secrétariat présente un rapport sur les résultats de la vingt-troisième réunion du Groupe d'experts de la sûreté de l'aviation (AVSECP/23), tenue du 26 au 30 mars 2012.

Dans la note IP/8, le Secrétariat présente un rapport sur le point 7 de l'ordre du jour de la Conférence HLCAS, traitant du rôle du Programme DVLM, des RPCV et des PNR dans la sûreté de l'aviation.

**2.2 DÉLIBÉRATIONS**

2.2.1 En présentant une vue d'ensemble des notes de travail et notes d'information au titre de ce point, le Secrétariat informe le Groupe d'experts que la note WP/18 sera examinée au titre du Point 4 de l'ordre du jour.

2.2.2 En appelant l'attention du Groupe d'experts sur les notes IP/4 et IP/5, le Secrétaire souligne les travaux actuellement en cours pour renforcer la sûreté du fret aérien, notamment la coopération technique entre l'OACI, l'Organisation mondiale des douanes (OMD) et d'Union postale universelle (UPU), et les faits nouveaux dans les domaines des DVLM, des RPCV et des PNR.

-----



---

**EN ANGLAIS SEULEMENT****Agenda Item 3: Report of the Persons with Disabilities (PWD) Working Group****3.1 DOCUMENTATION**

In WP/2, the Rapporteur of the Persons with Disabilities (PWD) Working Group (WG) presented the fifth revision of the draft guidelines for persons with disabilities, originally Circular 274, *Access to Air Transport by Persons with Disabilities* (1999).

**3.2 DISCUSSION AND RECOMMENDATIONS**

3.2.1 With regard to the fifth draft of the PWD Guidelines developed by the PWD WG, the Panel agreed that:

**3.2.1.1 In Section 1 – GENERAL ISSUES:**

- a) a new definition for ‘service animals’ should be inserted; and
- b) a new paragraph on the allocation of responsibilities between airport and aircraft operators should be added, under a new title ‘Allocation of responsibilities’.

**3.2.1.2 In Section 3 – PRE-JOURNEY:**

- a) in paragraph 3.3 sub-paragraph i), the term ‘escort passes’ should be re-drafted to read ‘passes for non-travelling companions’;
- b) in paragraph 3.14, the phrase ‘or when required for safety purposes’ should be inserted in the second sentence after the words ‘require such services’;
- c) in paragraph 3.20.1, the phrases ‘but are not required’ and ‘upgrades to a higher class of service if’ should be deleted and the phrase ‘alternative seating, if available where’ should be inserted after the word ‘disabilities’;
- d) in paragraph 3.21, the words ‘if available’ should be inserted in the last line, after the words ‘their needs’; and
- e) in paragraph 3.27, the words ‘e.g. air carriers’ should be inserted before the word ‘airport’ and the term ‘i.e.’ should be deleted.

3.2.1.3 **In Section 4 – ARRIVAL AND MOVING THROUGH THE AIRPORT:** in paragraph 4.8, the words ‘or air carriers’ should be inserted after the word ‘operators’ and the phrase ‘under their control’ should be inserted after the words ‘passenger service areas’.

**3.2.1.4 In Section 5 – AIRPORT FACILITIES:**

- a) paragraph 5.3 should be re-drafted such that it reads: 'Routes of travel for boarding and disembarking aircraft should be accessible';
- b) in paragraph 5.10, the phrase 'be at eye-level' should be deleted and replaced with the word 'have' and a new sentence should be inserted at the end of the paragraph as follows: 'Signs should be placed so that they can easily be seen by persons with disabilities including those using a wheelchair';
- c) the first sentence of paragraph 5.14 should be re-drafted such that it reads: 'Airport operators should ensure that public telephones (both landside and airside, for example in arrival and departure areas, boarding gates, baggage claim areas) are accessible to a person with disabilities and that such a person can use the machine independently'; and, in paragraph 5.14, in the second sentence, the words 'hard of' should be deleted and the word 'impaired' should be inserted between the word 'hearing' and the word 'use';
- d) in paragraph 5.22, in the last line, the words 'be provided' should be deleted and replaced with the words 'have access to' and the clause 'that is provided to other passengers' should be inserted after the word 'information';
- e) the beginning of the second sentence of paragraph 5.24 should be re-drafted such that it reads 'Airport and aircraft operators (as applicable) . . .' and, in the third sentence, the words 'a' and 'safe' should be deleted and replaced with the words 'an accessible';
- f) in paragraph 5.26, the full-stop at the end of the first sentence should be deleted and, in the second sentence, the words 'In addition, terminal operators may wish to consider' should be deleted and the word 'and' should be inserted before the word 'providing'; and
- g) in paragraph 5.27, the word 'maintained' should be inserted at the end, following the word 'properly'.

3.2.1.5 **In Section 6 – SECURITY SCREENING:** the words 'and border checks' should be added to the title of the Section.

**3.2.1.6 In Section 8 – ON BOARD AIR CARRIER SERVICES:**

- a) in paragraph 8.2, the term 'crew luggage and' should be deleted; and
- b) in paragraph 8.10 (c), the words 'The person with disabilities and the' should be inserted at the beginning of the paragraph and the term 'Air carriers' should be changed to 'air carrier'.



---

3.2.1.7 **In Section 9 – AIRCRAFT:**

- a) in paragraph 9.1, the last line should be re-drafted such that it reads: ‘. . . disabilities, where aircraft type, size and configuration permit’; and
- b) in paragraph 9.2, the words ‘On aircraft with washrooms’ should be deleted and the beginning of the paragraph should be re-drafted such that it reads: ‘Where aircraft type, size and configuration permit, at least one washroom should be accessible . . .’.

3.2.1.8 **In Section 11 – GROUND TRANSPORTATION:** in paragraph 11.2, the word ‘provide’ should be deleted and the words ‘assist passengers in finding’ should be inserted between the words ‘should’ and ‘a booking service’.

3.2.2 The above changes are reflected in the text reproduced in the Appendix to this part of the report.

3.2.3 With regard to Section 9, the Panel recognized IATA’s concerns that some of the issues raised in this section are beyond the control of aircraft operators, as the design elements incorporated into aircraft are primarily determined by aircraft manufacturers.

3.2.4 The Panel noted that the Secrétariat will make further editorial changes to ensure consistency with the terminology used in other ICAO documents (e.g., the term ‘air carrier’ will be replaced with the term ‘aircraft operator’).

3.2.5 Subject to the above editorial revision, the Panel agreed to recommend that the revised fifth draft of Circular 274 as the proposed first edition of the *Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities* (as appended to this part of the report), be submitted for approval by the Secretary General, published, and distributed to States.

-----



---

**EN ANGLAIS SEULEMENT**

**MANUAL ON ACCESS TO AIR TRANSPORT BY PERSONS WITH DISABILITIES**

**CONTENTS**

**Foreword**

**Acronyms**

**Definitions**

**Section 1 – General Issues**

Accessible air travel  
Consultations with organizations representing persons with disabilities  
Seamless service  
No refusal of carriage except for safety reasons  
No charges for assistance  
Service level targets  
Allocation of responsibilities

**Section 2 – Training**

General principles  
Who should be trained?  
Scope and content of training programmes  
Initial training  
Refresher training

**Section 3 – Pre-journey**

Communication of information on services and facilities  
Reservation assistance  
Advance notice  
Self-identification  
Travelling with an assistant  
Seat reservations – general  
Seat reservations for persons travelling with service animals  
Transmission of reservation confirmation

**Section 4 – Arrival and Moving Through an Airport**

Timely service  
Use of facilities  
Information desks  
Check-in services  
Availability of wheelchairs  
Baggage assistance  
Seating

Leaving persons with disabilities unattended  
Review of processes

**Section 5 – Airport Facilities**

Consultations in planning stages  
Accessible routes and passageways  
Wayfinding  
Signage  
Automated kiosks  
Accessible communication systems  
Public announcements  
Arrival and departure monitors  
Seating areas  
Relieving areas for service animals  
Maintenance of accessible features and equipment

**Section 6 – Security Screening and Border Checks**

Maintaining dignity  
Security screening options  
Passes for non-travelling companions

**Section 7 – Boarding and Disembarking an Aircraft**

Assistance with boarding and disembarking  
Lifts and ramps  
Transfer of mobility aids

**Section 8 – Aircraft Operators' Services on Board**

Carriage of mobility aids and assistive devices  
Signage on board  
Seat allocation  
Service animals  
Communication of safety briefings and information on equipment features  
On-board wheelchairs  
Periodic enquiries  
Moving through the cabin  
Services NOT required of operators

**Section 9 – Aircraft**

Accessible aircraft features  
Accessible washrooms  
Stowage space for mobility aids

**Section 10 – Connections and Leaving an Airport**

Loss or delay of or damage to mobility aids  
Baggage retrieval

**Section 11 – Ground Transportation**

Availability of accessible ground transportation

Information on and reservations for accessible ground transportation

Ground transportation within an airport

No extra charges

Accessible ground transportation to remote aircraft stands

Accessible transportation between airports

Signage

Adapted rental vehicles or equivalent service

**Section 12 – Complaints**

**Section 13 – Monitoring and Enforcement of Compliance**

-----

## FOREWORD

- i) Persons with disabilities make up a significant and growing percentage of the world's population and constitute the world's largest minority. The World Health Organization (WHO) reports that this number is increasing through population growth, medical advances and the ageing process.
- ii) Aviation, like all other transport modes, needs to recognise and accommodate this growing passenger segment. Persons with disabilities have the same international rights as other citizens, such as accessibility, and full and effective participation and inclusion in society, including freedom of movement and freedom of choice (United Nations *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*, Articles 3c and 3f). Persons with disabilities should have equivalent access to air travel.
- iii) These international rights apply to air travel as to all areas of life. There have been many changes in the provision of accessible facilities and services to persons with disabilities in air transportation worldwide, and this trend requires renewed attention at an international level.
- iv) In keeping with the general obligations of States under the *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*, to promote universal design, to provide accessible information, and to promote the training of professionals and staff working with persons with disabilities (articles 4f, 4h and 4i), this Manual provides general guidance on services and features needed to meet the needs of persons with disabilities in air transportation. The guidance material in this Manual was created by the Facilitation Panel's Working Group on Persons with Disabilities, for the purpose of elaborating on the relevant Standards and Recommended Practices in Annex 9 — *Facilitation* and assisting the civil aviation community in their implementation.
- v) This Manual should be read in conjunction with other key documents in this field, which provide more detailed guidance, and the legal frameworks which apply to various jurisdictions.

## ACRONYMS AND ABBREVIATIONS

ACI	Airports Council International
IATA	International Air Transport Association
TTY	Telephone typewriter device
WHO	World Health Organization

## DEFINITIONS

- 1.1** *Person with disabilities.* Any person whose mobility is reduced due to a physical incapacity (sensory or locomotor), an intellectual deficiency, age, illness or any other cause of disability when using transport and whose situation needs special attention and the adaptation to the person's needs of the services made available to all passengers.
- 1.2** *Aircraft operator.* A person, organization or enterprise engaged in or offering to engage in an aircraft operation. For the purposes of this Manual, the term also includes operators operating under code sharing and wet-leasing arrangements.

**1.3** *Service animals.* Animals, normally being dogs or other animals, specified in national regulations, for the purpose of accompanying persons with disabilities with the objective of providing them with physical or/and emotional support, being under the control of the person with disabilities and provided that their presence on board an aircraft:

- a) does not endanger the safety of flight operations;
- b) is not reasonably considered as a threat to other passengers; and
- c) does not cause health concerns related to hygiene.

**1.4** Member States should encourage aircraft and airport operators and travel agents to use common definitions for different categories of persons with disabilities. Such entities should follow the standard system of classification and codification developed by the International Air Transport Association (IATA) for this purpose, as amended from time to time.

## **SECTION 1 – GENERAL ISSUES**

### ***Accessible air travel***

**1.5** All procedures forming part of an air travel journey, including reservations, check-in, immigration and customs, security clearances, transfers within (an) airport(s), embarkation and disembarkation, departure, carriage, and arrival should be adapted to the needs of persons with disabilities in order to facilitate the clearance and air transportation of such persons in a dignified manner.

**1.6** In some instances, the aircraft operator with whom the passenger enters into a contract of carriage may be a separate entity from the actual aircraft operator. Aircraft operators should ensure, as far as possible, that the services that they provide to persons with disabilities are also provided by the operator that operates their flights.

### ***Consultations with organizations representing persons with disabilities***

**1.7** Airport and aircraft operators should consult with organizations that represent persons with disabilities when developing services and training programmes and designing facilities and equipment to ensure that persons with disabilities have equal access to air transportation. Airport and aircraft operators should consider involving organizations that represent persons with disabilities in evaluating services, training programmes, facilities and equipment.

### ***Seamless service***

**1.8** The service provided at the request of persons with disabilities should be professional and “seamless”, that is, with no points at which such persons may be left stranded or without assistance.

**1.9** “Seamless” is a concept that includes a comfortable, safe and uninterrupted journey, with the provision of assistance that is adapted to the needs of each individual person with disabilities.

***No refusal of carriage except for safety reasons***

**1.10** Aircraft operators should not refuse to transport persons with disabilities on the basis of their disabilities except for safety requirements.

***No charge for assistance***

**1.11** Assistance to meet disability-related needs should be provided without charge to persons with disabilities.

***Service level targets***

**1.12** This Manual presents the minimum recommended service level targets that Member States should meet, and urges them to exceed these service level targets wherever possible.

**1.12.1** Recommended service level targets should be set for each request for assistance. These should be mutually agreed on by airport and aircraft operators, as well as all other stakeholders. Organizations representing persons with disabilities should be consulted in the development of these service level targets. Service level targets should be included in contractual arrangements.

***Allocation of responsibilities***

**1.13** Some States' legislation and regulations assign responsibilities for providing accessible services at airports to airport operators, while others assign them to aircraft operators. Further references below to airport and aircraft operators should be read in that context.

**SECTION 2 – TRAINING*****General principles***

**2.1** Training of staff is vital for providing quality service to persons with disabilities in a consistent and respectful manner. It is essential that staff know their responsibilities and are able to perform them. Training for all staff in the chain of air travel service delivery is needed to ensure that the needs of persons with disabilities are appropriately met. Training should address the attitudinal, environmental/physical and organizational barriers that affect persons with disabilities in air transportation. Training should prepare staff to provide assistance to persons with disabilities in a manner that respects their dignity, and as a professional service to which the person is entitled, rather than as a favour or compassionate gesture.

***Who should be trained?***

**2.2** Training should be provided to airport and aircraft operator personnel, including contracted personnel, who provide assistance to the travelling public, including persons with disabilities.



---

***Scope and content of training programmes***

**2.3** Organizations that represent persons with disabilities should be consulted in the content of training programmes. Airport and aircraft operators should consider involving organizations representing persons with disabilities in evaluating the content of their training programmes and, where possible, in the training itself.

**2.4** Training should include an understanding of disabilities and their diversity, and help staff develop an awareness of and appropriate responses to persons with disabilities.

**2.5** Training should cover:

- a) physical, sensory, hidden and learning disabilities;
- b) mental health problems;
- c) cognitive impairments;
- d) persons who use mobility aids;
- e) persons with walking difficulties or limitations in balance, agility or coordination that affect their mobility;
- f) persons who are Deaf or hard of hearing;
- g) persons who are blind or partially sighted;
- h) persons who are Deaf blind;
- i) persons with impaired speech;
- j) persons who require assistants and the roles of assistants; and
- k) persons travelling with a service animal, and the role and needs of that animal.

**2.6** Employees and contractors should be trained in the policies and procedures of the airport or aircraft operator concerning persons with disabilities, and the legal obligations that exist in national and international legislation and regulations.

**2.7** The content of the training should be appropriate to the duties of the person being trained.

**2.8** Training on how to seek and record accommodation needs and information from persons with disabilities should be provided to booking agents.

**2.9** Training should be provided on communication, including on how to ask what assistance persons with disabilities need, and how best to provide it, for example, how to guide and orient a person who is blind.

**2.10** Employees and contractors should be trained how to recognize requests for communication accommodation from persons with hearing and/or visual impairments and how to respond, such as providing information in an appropriate format, as well as receiving information from persons with disabilities transmitted via their communication aids or devices.

**2.11** Employees and contractors should be trained how to communicate directly with persons with disabilities, who are in the best position to explain their needs, rather than with a companion, assistant or interpreter.

**2.12** Employees and contractors who provide physical assistance should be trained to always ask persons with disabilities what kind of assistance they need, and seek feedback to ensure they are providing appropriate assistance.

**2.13** In addition to general training, aircraft and airport operators should ensure that they train their employees and contractors who are required to handle different types of mobility aids. They should be required to be familiar with procedures for securing, carrying and stowing mobility aids, including methods of dismantling, packing, unpacking and assembling these aids, if deemed necessary under safety, security, or hazardous material requirements.

**2.14** Employees and contractors who provide physical assistance should be trained in assisting persons with mobility aids through doors and on irregular and multi-level surfaces, steps, curbs and elevators.

**2.15** Training should be provided on transferring persons with disabilities from their own mobility aids to mobility aids provided by the aircraft or airport operator, and from such mobility aids to passenger seats. Training should include instructions on lift techniques, asking persons with disabilities about their preferred method of transfer, and performing the lifting with maximum consideration for the dignity, safety and comfort of the persons with disabilities and avoiding injury to the employee(s).

**2.16** Training should be provided on the proper and safe operation of equipment used to accommodate persons with disabilities, including boarding and disembarking assistance equipment and how to ensure the safety and dignity of passengers.

**2.17** Cabin crew training should be geared towards familiarizing persons with disabilities with their immediate environment and possible hazards within the cabin, and assisting them in the competent use of the facilities that are provided.

**2.18** Training programmes and emergency procedures should include special provisions related to the evacuation of persons with disabilities.

### ***Initial training***

**2.19** Aircraft and airport operators should ensure that employees and contractors complete initial training before commencing their duties.

**2.20** Staff should be trained to an advanced skill level that allows them to accomplish their duties, and adeptly, respectfully and effectively provide the necessary services the first time.

---

***Refresher training***

**2.21** Aircraft and airport operators should provide refresher training periodically and/or when appropriate, for example annually or every two years. Any feedback from passengers that signals necessary improvements should be incorporated into training programmes.

**2.22** Routine on-going training should be provided by way of information on new equipment, policies and procedures, and the related implications on the provision of accommodation to meet the needs of persons with disabilities, as these are introduced or implemented.

**Section 3 – PRE-JOURNEY**

***Communication of information on services and facilities***

**3.1** Member States should publish, or encourage aircraft and airport operators or interested organizations to publish, general information or guidance material relating to air travel by persons with disabilities in accessible formats and technologies appropriate to different kinds of disabilities, such as electronic, web-based, large-print and audio, in a timely manner and without additional cost.

**3.1.1** Web-based material and internet bookings should be accessible to persons with disabilities, in accordance with international web accessibility standards found at <http://www.w3.org/standards/webdesign/accessibility>.

**3.2** Aircraft and airport operators, ground handling operators, and travel agents should take necessary measures to inform those persons with disabilities planning to travel or in the course of travel of the availability of accessible services and of how to access them, whether or not the information is specifically requested.

**3.3** Information about the following should be made available to the public by airport and aircraft operators as applicable:

- a) hours of operation;
- b) location of designated parking areas;
- c) location of drop-off and pick-up areas;
- d) telephone numbers for accessibility information;
- e) wheelchair or electric cart services;
- f) location of relieving areas for service animals;
- g) accessible inter-terminal transportation;
- h) accessible ground transportation;

- i) passes for non-travelling companions;
- j) complaint resolution services;
- k) advance notice requirements;
- l) check-in and flight departure times;
- m) requirements for the carriage of mobility aids, e.g. size; and
- n) types of service available at the airport and in flight, including available boarding equipment.

**3.4** Aircraft and airport operators should ensure that they have the means to facilitate communication with travellers who have cognitive or sensory disabilities (e.g. Deaf or hard of hearing, or blind or with low vision) and they should describe such means in the public information referred to above, in accessible formats.

**3.5** Aircraft and airport operators and travel agents should integrate information for persons with disabilities into their general product literature and information available online or in advertising.

#### ***Reservation assistance***

**3.6** Travel agents, tour operators and aircraft operator employees or contractors should actively enquire during booking transactions whether there will be anyone in the party who may require assistance at the airport and/or in flight. For bookings made online, there should be a place where the required assistance can be noted. If this is not possible and can only be done by telephone, a toll-free telephone number should be provided.

**3.7** When a reservation for a person with disabilities is being made and such disability and the assistance required is made known to the aircraft operator, the latter should provide information on the assistance that it is required to provide, and the accessibility features of the aircraft or service limitations, whether or not such information is specifically requested.

**3.8** Aircraft operators should request the dimensions of any mobility aids at the time of booking to ensure that if they cannot carry a mobility aid, or if a mobility equipment requires special handling (e.g. a powered wheelchair that requires the battery to be isolated), such information is communicated as soon as possible to passengers, in order for them to make alternative arrangements, if needed.

**3.9** If a change in aircraft before a flight's departure results in the aircraft operator not being able to accommodate a passenger's wheelchair in the cargo hold, the aircraft operator should offer the passenger alternative transportation at a different time or refund the fare where there is no alternative.

**3.10** Agents should advise passengers on the limits of an aircraft operator's liability regarding the carriage of mobility aids, so that persons with disabilities can consider taking out their own insurance.

Agents should also advise passengers of the current status of safety, security, and hazardous material restrictions, as these could impact on the carriage of medical devices or mobility aids.

### ***Advance notice***

**3.11** Persons with disabilities requesting special assistance should be encouraged to inform the aircraft operator or travel agent of their needs at the time of booking of a flight or as early as possible in advance of the flight.

**3.11.1** Aircraft operators and travel agents should ensure that the information they receive from travellers with disabilities regarding their disability-related needs is communicated to the departments, teams and organizations that will deliver the relevant assistance, such as airport operators and ground handling companies.

**3.12** Aircraft and airport operators should ensure that services are provided to persons with disabilities as long as a request is made at least 48 hours prior to departure.

**3.13** Persons with disabilities who wish to travel on short notice should not be prevented from travelling if they are unable to provide advance notice. Aircraft and airport operators should make all reasonable efforts to accommodate the needs of persons with disabilities who do not provide advance notice of 48 hours.

### ***Self-identification***

**3.14** Persons with disabilities should not be required to identify themselves when they do not require disability-related services. However, when persons with disabilities do require such services, or when required for safety purposes, it is important that they identify their needs to the aircraft or airport operator.

**3.15** Aircraft and airport operators should promote the services available to persons with disabilities and the advantages of persons identifying their needs in advance of travel.

### ***Travelling with an assistant***

**3.16** Aircraft operators should accept the self-assessment persons with disabilities as to whether they are able to travel independently and attend to their own needs on board an aircraft. However, in some circumstances, for reasons of safety, an aircraft operator may determine that it is necessary for a person with disabilities to travel with an assistant (e.g. to understand and respond to safety briefings when no alternate forms of communication can accomplish this, or to assist in an emergency evacuation).

**3.17** As aircraft operators do not provide personal care (e.g. assistance in the washroom or with eating), some persons with disabilities who require such care will need to travel with an assistant who can provide personal care during the flight. However, an aircraft operator's concern that a person with disabilities may need personal care should not be reason enough for it to impose a requirement to travel with an assistant; rather, a person's self-assessment of his or her personal care needs should be accepted.

**3.18** Consideration should be given to offering discounted rates or a free seat to assistants.

**3.19** An assistant travelling with a person with disabilities should be seated with that person.

***Seat reservations – General***

**3.20** Aircraft operators should have seats that are designated as accessible for persons with disabilities. Aircraft operators may choose to block these seats until close to the time of departure, and should ensure that they are the last seats assigned to other passengers. Seats should be reassigned, if necessary, to ensure that persons with disabilities have appropriate seating. Aircraft operators that charge for advanced seat selection should waive the charge for a persons with disabilities in order that the latter may select the seat that best meets his or her needs.

**3.20.1** Aircraft operators are encouraged to provide persons with disabilities alternative seating, if available, where this can better meet their needs.

**3.21** When a person identifies the nature of his or her disability, the aircraft operator should, before assigning that passenger a seat, inform the passenger of those available seats that are most accessible and then establish with that passenger an appropriate seat assignment (e.g. movable armrests, additional legroom, near washroom, adjacent seating for the person with disabilities and the assistant), subject to safety regulations. Where seats are not allocated in advance, the person should be able to pre-board and choose the seat which best meets his or her needs, if available, subject to safety regulations.

***Seat reservations for persons travelling with service animals***

**3.22** Where the use of a service animal is required by a person with disabilities, aircraft operators should provide seating with sufficient space so that the animal can remain on the floor at the passenger's seat in accordance with applicable safety regulations.

**3.23** Aircraft operators should not impose charges for transporting service animals.

**3.24** Aircraft operators should have a dialogue with a person with disabilities in advance of a flight to help determine the amount of space required to ensure that the person in question and his or her service animal can travel safely and without discomfort.

**3.24.1** For more information on the carriage of service animals please refer to section 8.10.

***Transmission of reservation confirmation***

**3.25** Whenever possible, aircraft operators should indicate in the record of a person's reservation the disability-related services that they will provide to the person, and provide a written confirmation of such services.

**3.26** Aircraft operators should ensure that instructions relating to special assistance requests by persons with disabilities, such as those regarding mobility aids, are passed on to the cabin crew, gate agents, ground personnel and others, as appropriate, with any other special instructions. They should also transmit, to the appropriate personnel assisting the person requiring the services mentioned above, a list of

the services that they have undertaken to provide to the person, at the time of reservation. When medical information is provided to the aircraft operator, the passenger should be advised that this data will be transmitted to personnel who need this information in order to provide the relevant services.

**3.27** When an aircraft operator, its agent(s) or tour operator(s) receive a notification of a need for assistance, they should transmit the information as soon as possible to the departments, teams and organizations that will deliver the assistance (e.g. aircraft and airport operators and ground handling companies). The information should be transmitted as soon as practicable if the identity of the aircraft operator is not known at the time of notification.

## **Section 4 – ARRIVAL AND MOVING THROUGH AN AIRPORT**

### ***Timely service***

**4.1** Aircraft and airport operators should ensure that assistance to persons with disabilities is provided in a timely manner such that they are able to take the flights for which they have reservations.

### ***Use of facilities***

**4.2** Aircraft and airport operators should provide assistance to persons with disabilities in the use of airport facilities, such as assistance in getting to and from washrooms and using automated kiosks, subject to sufficient time being available.

### ***Information desks***

**4.3** Information desks should be accessible to all persons with disabilities, for example, those who use a mobility aid such as a wheelchair, or who have a visual, auditory, dexterity, or speech impairment. Information desk staff should be provided with the training required for handling requests for information from persons with disabilities with efficiency and sensitivity.

### ***Check-in services***

**4.4** Airport and aircraft operators should ensure that automated check-in machines or kiosks under their control are accessible and identified with the universal symbol of accessibility. If the machines and kiosks cannot be made accessible, then an equivalent level of service should be provided to those persons who are unable to use them independently.

**4.5** Airport and aircraft operators should provide assistance to persons with disabilities at check-in counters. Check-in staff should be given appropriate training to handle requests from, and respond to the needs of, persons with disabilities, such as by assigning appropriate seating.

### ***Availability of wheelchairs***

**4.6** Airport and aircraft operators should provide wheelchairs, upon request, at airports to persons with disabilities to ensure seamless transportation from their arrival at an airport to the time of boarding an aircraft, and from the point of disembarkation to their exit from an airport. Adequate

information should be available to passengers about the availability of wheelchairs, and whether the airport or aircraft operator needs advance notification to provide wheelchair service. Passengers should be able to remain in their personal wheelchair up to the departure gate and receive it upon disembarking, wherever this is possible.

### ***Baggage assistance***

**4.7** Airport and aircraft operators should provide assistance with baggage to persons with disabilities, when requested during check-in, security, customs, immigration and boarding.

### ***Seating***

**4.8** Airport or aircraft operators should provide persons with disabilities with seating in passenger service areas under their control where there may be long waiting lines or times, including at ticket sales counters, check-in counters, security screening points, customs areas, and baggage retrieval areas. Seating should not be placed where it blocks evacuation routes.

### ***Leaving persons with disabilities unattended***

**4.9** When a person using a wheelchair who is not independently mobile must await assistance with boarding or disembarking, the airport or aircraft operator staff, as appropriate, should be in frequent (e.g. every 30 minutes) contact with the person to advise them of the status of the request for assistance and to enquire about the person's needs.

### ***Review of processes***

**4.10** Airport and aircraft operators should ensure that they continually review their processes related to the provision of services to persons with disabilities so that services are consistently improved, and take account of new practices and technologies. Feedback from persons with disabilities should be sought to help inform this review.

## **Section 5 – AIRPORT FACILITIES**

### ***Consultations in planning stages***

**5.1** Airport operators should ensure that, from the first phase of planning, any plans for new construction and renovation of airport facilities open to the public meet accessibility standards for persons with disabilities. Airport operators should seek the advice of experts on accessible and universal building design. In general, airport operators should refer to the relevant manuals of ICAO (*Airport Planning Manual* (Doc 9184), Part 1, Master Planning) and Airports Council International (ACI) for guidance on the building and planning requirements which will help to ensure accessibility for persons with disabilities.



---

***Accessible routes and passageways***

**5.2** Passenger walkways, including crossings to terminal buildings, should be accessible to persons with disabilities.

**5.3** Routes of travel for boarding and disembarking aircraft should be accessible to persons with disabilities.

**5.4** All areas in terminal buildings that are open to the travelling public should include facilities designed in such a way that persons with disabilities can reach and use them without difficulty, in particular:

- a) washrooms;
- b) restaurants;
- c) shops;
- d) business lounges;
- e) communication equipment;
- f) information and check-in counters;
- g) drop-off and pick-up areas; and
- h) exterior paths of travel, such as in parking areas.

**5.5** Airport operators should ensure that new barriers are not created along accessible routes. Accessible paths of travel should be checked on a regular basis and any obstructions should be removed.

**5.6** Systems of intra and inter-terminal transportation (e.g. moving walkways) should comply with national legislation on accessibility standards.

***Wayfinding***

**5.7** Airport operators should incorporate wayfinding methods that are appropriate for persons with disabilities.

**5.7.1** Examples of wayfinding methods include visual contrast, detectable (e.g. tactile) patterns on floors and walls to indicate direction, arrangement of architectural features such as walls and columns, etc.

***Signage***

**5.8** Facilities which are reserved or designed for persons with disabilities should have appropriate signage in accordance with internationally-agreed standards. All other signs should take account of the needs of persons with disabilities.

**5.9** Airport operators should ensure that when persons with disabilities arrive at an airport, signage is clear and enables them to find their way easily within the airport.

**5.10** Airport operators should ensure that tactile symbols are included in signs used for: washrooms; emergency exits; elevators; stairwells; doors or passageways off main corridors; designated seating areas; service animal relief areas; and gate and departure area numbers. Signs should have letters,

symbols or pictograms that are glare-free, in high contrasting colours and of a universal font and size. Letters should be sans serif and numbers should be Arabic. Signs should be supplemented by Braille where possible. Illuminated signs should not use red text on a dark background. Signs should be placed so that they can easily be seen by persons with disabilities, including those using wheelchairs.

### ***Automated kiosks***

**5.11** Airport and aircraft operators should ensure that automated kiosks are accessible and identified with the universal symbol of accessibility. Automated kiosks include those that provide travel-related services such as: confirming check-in; verifying photograph identification; allowing seat selection; and dispensing boarding passes, baggage tags, and parking passes. If kiosks cannot be made accessible, then an equivalent level of service should be provided to those persons who are unable to use them independently.

### ***Accessible communications systems***

**5.12** Some or all flight information systems should be installed at eye level.

**5.13** Airport operators should ensure that communications systems for use by the general public (such as telephones, internet terminals, and mobile device recharging stations) are also accessible to persons with disabilities.

**5.14** Airport operators should ensure that both landside and airside public telephones (e.g. in arrival and departure areas, at boarding gates and in baggage claim areas) are accessible to persons with disabilities and such persons can use the machines independently. For example, people who are Deaf or hearing-impaired use telephone typewriter devices (TTYs) or require communication equipment to be compatible with hearing aids and, for those who do not have hearing aids, volume controls and some kind of visual indication that their requests for assistance have been received should be in place.

**5.15** Accessible telecommunications systems should be clearly identified using the universal symbol of accessibility or the identification sign for TTYs.

### ***Public announcements***

**5.16** Airport and aircraft operators should ensure that public announcements concerning delays, schedule changes, gate changes, connections, and baggage claims are made both verbally and visually.

### ***Arrival and departure monitors***

**5.17** Airport operators should install some monitors at eye level (1.5 metres above the floor +/- 25 mm) in each area where monitors are used. Monitors installed above eye level should be placed so that they can be easily seen by persons with disabilities, including those using wheelchairs. Information screens should be visible from seating areas which are designated for persons with disabilities. Monitors should be positioned to avoid glare.

**5.18** Information displayed on monitors should be in plain language that is easy to read, and should avoid the use of acronyms.

**5.19** If monitors or other electronic signs are used, good colour contrast should be provided, such as a light colour on a dark background, which is preferable. Red lettering on a black background should not be used. Scrolling, flashing or dot matrix texts also create accessibility barriers for some users and should be avoided, where possible.

### *Seating areas*

**5.20** Airport operators should provide specially designated seating along circulation paths at regular intervals, for example in long corridors or passages to boarding areas, where possible. Seating should not be placed where it blocks evacuation routes.

**5.21** Airport operators should provide persons with disabilities with seating in passenger service areas where there may be long waiting lines or times, including at ticket sales counters, check-in counters, security screening points, customs areas, and baggage retrieval areas.

**5.22** Designated seating should be available for persons with disabilities at boarding gates and departure areas within viewing distance of communication boards, and within hearing range of audio announcements. Such seating areas should be identified by the universal symbol of accessibility, and shelter should be provided if this seating is outdoors. However, airport and aircraft operators should not require persons with disabilities to remain in designated seating areas in order to receive accommodation or to have access to information that is provided to other passengers.

**5.23** Aircraft and airport operator staff should provide regular updates to persons with disabilities who self-identify on the status of their flights and enquire about their needs. This is particularly important for visually impaired passengers, who cannot read customer information screens.

### *Relieving areas for service animals*

**5.24** Airport operators should ensure that there is an area available for service animals to relieve themselves, whether designated or not. Airport and aircraft operators, as applicable, should ensure that staff and volunteers are made aware of the relieving areas so that they know how to facilitate access for travellers to the relieving area and on to their connecting flights. There should be accessible paths of travel between terminals and suitable relieving areas.

**5.25** Where possible, persons travelling with service animals should have access to a relieving area within secured areas for use between connections. If this is not possible, a relieving area that can be easily accessed from secured areas should be provided, to minimize the time required to relieve a service animal.

Note — Service animals may have different preferences for surfaces for relieving themselves. Generally, gravel or grass works well in a relieving area, as not all animals will relieve themselves on hard surfaces such as concrete. Ideally, relieving areas should provide more than one surface.

**5.26** Other considerations for relieving areas include the provision of: a fenced-in area, located away from high traffic areas; plastic bags for clean-up and a garbage can or other container for the hygienic disposal of waste; and a water source to facilitate the cleaning of the area by staff. Signage should be provided that reminds users to clean up after their animals.

***Maintenance of accessible features and equipment***

**5.27** Airport and aircraft operators, if they own, lease or operate the airport facility, should ensure that accessibility features are maintained in proper working order. If airport operators own and operate boarding devices or equipment, they should be properly maintained.

**Section 6 – SECURITY SCREENING AND BORDER CHECKS**

***Maintaining dignity***

**6.1** Immigration, customs and security operational procedures should be adapted to the needs of persons with disabilities in order to facilitate their clearance in a dignified manner.

**6.2** Security procedures should be communicated both verbally and visually, as needed, to advise passengers of the following:

- a) when to proceed into a security screening area;
- b) directions for placing cabin baggage and other materials on an X-ray machine conveyor belt;
- c) when to proceed through a security screening device; and
- d) when a security inspection is complete and to continue to the next step.

***Security screening options***

**6.3** Security personnel should offer a physical search in the place of screening using metal detectors, with the option of the search being performed in an area that is not open to public viewing.

***Passes for non-travelling companions***

**6.4** If government security regulations allow, airport operators should have a process in place to provide temporary passes to non-travelling companions, so that persons with disabilities can be escorted by a person of their choice, in addition to aircraft operator or terminal staff, through secured areas to boarding gates.

---

## Section 7 – BOARDING AND DISEMBARKING AN AIRCRAFT

### *Assistance with boarding and disembarking*

**7.1** Assistance for persons with disabilities should be provided by airport and aircraft operator staff trained and qualified to meet their needs, from arrival at an airport terminal until they are seated on board an aircraft, and *vice versa*, and the appropriate equipment to assist them.

**7.2** Services should include:

- a) assistance with boarding and disembarking an aircraft;
- b) transferring a person with disabilities from the person's own mobility aid to a wheelchair, boarding chair or other mobility aid provided by the airport or aircraft operator;
- c) transferring a person with disabilities from a wheelchair or mobility aid to his or her seat and *vice versa*;
- d) assistance with stowing and retrieving cabin baggage, including mobility aids and other assistive devices;
- e) assistance with proceeding to baggage retrieval areas, including the completion of immigration and customs procedures;
- f) assistance with retrieving hold baggage if the person with disabilities has difficulty doing so; and
- g) assistance with proceeding to general public areas and, if requested, to the first point of onward connection or to reach a connecting flight.

**7.3** Persons with disabilities who self-identify as needing assistance or additional time should be offered the opportunity to separately pre-board (i.e. prior to all other passengers) and disembark (i.e. before or after all other passengers), as this is generally more dignified and less stressful for the person and more efficient for the aircraft operator. Assistance in getting on and off aircraft should be provided promptly to persons with disabilities.

**7.4** Aircraft, airport and ground handling operators should cooperate to ensure, where practicable, that persons who use wheelchairs may use their own wheelchairs to move to and from an aircraft door. However, this may not be possible with some powered wheelchairs. For example, it may not be practical to allow an individual to remain in his or her own wheelchair at an airport where wheelchairs have to be carried up and down stairs at a gate, which could potentially place staff at risk of injury.

**7.5** Aircraft and airport operators should provide for the timely return of wheelchairs and other mobility aids, as close as possible to the door of an aircraft so that persons with disabilities may use their own equipment to the greatest extent possible, except if there are national security or hazardous material rules to the contrary, or if the person requests otherwise.

**7.6** Aircraft and airport operators should ensure that they inquire periodically about the needs of persons who are not independently mobile.

***Lifts and ramps***

**7.7** Airport and aircraft operators, including airport ground handlers and aircraft operators that self-handle, should ensure that boarding equipment that provides for the safe and dignified boarding and disembarking of persons with disabilities is available for use at their terminals. Airport and aircraft operators should ensure that boarding equipment is properly maintained.

**7.8** Aircraft operators should be encouraged to use hand-carrying as a method of boarding and disembarking assistance for persons with disabilities only if all other options have been exhausted, and only if the person with disabilities agrees and the transfer can be done safely.

***Transfer of mobility aids***

**7.9** Airport and aircraft operators should ensure that means to securely transfer mobility aids to or from boarding levels in preparation for carriage are available, avoiding, as far as practicable, the hand-carrying of power wheelchairs and other large mobility aids, to minimize the risk of damage to mobility aids and the risk of injury to staff handling such aids.

**Section 8 – AIRCRAFT OPERATORS’ SERVICES ON BOARD**

***Carriage of mobility aids and assistive devices***

**8.1** Mobility aids and assistive devices should be accepted in addition to an aircraft operator’s standard baggage allowance for both cabin and hold baggage. Mobility aids and assistive devices should be accepted free of charge.

**8.2** Aircraft operators should permit the carriage, where stowage space permits, of manually operated folding wheelchairs and small disability aids in passenger cabin. Mobility aids should take priority in the cabin over other passengers’ items of cabin baggage.

**8.3** If wheelchairs cannot be carried in a passenger cabin, aircraft operators should accept them for carriage in the cargo hold and promptly return them at the passenger’s destination.

**8.4** Wheelchairs and mobility aids should be the last items to be stowed in an aircraft cargo hold and the first items to be removed.

**8.5** Batteries may need to be removed from battery-operated wheelchairs or mobility aids and packaged, in accordance with national regulations.

**8.6** If it is necessary to disassemble and package a mobility aid, aircraft operators should then unpackage and reassemble the aid and return it as quickly as possible to the person with disabilities. Mobility aids should be returned to passengers in the same condition in which they were received. Aircraft operators should encourage passengers to provide instructions regarding the disassembly and assembly of their mobility aids.

---

***Signage on board***

**8.7** Signage should be positioned so as to avoid shadows and glare. Characters and symbols presented in contrasting colours (light on dark or dark on light). Letters should be sans serif. Many States have their own standards regarding the height at which signs should be placed and the sizes of characters, symbols and pictographs. If symbols and pictograms are supplemented with Braille, the code should be located under the symbols or pictograms.

***Seat allocation***

**8.8** Persons with disabilities should be assigned seats that meet their needs, subject to safety requirements, for instance a seat with a movable armrest for a passenger who cannot easily transfer over a fixed aisle armrest; a seat that provides additional leg room for a passenger who cannot bend his or her leg; or a seat close to a washroom or exit for a passenger with a mobility impairment. Once seats have been assigned, persons with disabilities should not be moved from the seats that are most appropriate for them, other than for safety reasons. In the event of an equipment change, persons with disabilities should be reassigned to an appropriate seat.

**8.9** Aircraft operators should have seats that are designated as accessible for persons with disabilities. Seats should be reassigned, if necessary, to ensure that persons with disabilities have appropriate seating. Aircraft operators may wish to block accessible seats in order to ensure that they are available for persons with disabilities. If a person with disabilities requests a seat with less than 24 hours' notice in advance of the flight, aircraft operators should make a reasonable effort to provide appropriate seating.

***Service animals***

**8.10** Guidelines regarding service animals on board include the following:

- a) Aircraft operators should not impose charges for transporting service animals;
- b) Persons with disabilities and aircraft operators should take the steps necessary to comply with animal health regulations, if any, of the State of arrival, to permit the legal transportation of a service animal to the destination airport. States are encouraged to minimize such restrictions whenever possible to facilitate travel by persons requiring service animals;
- c) If the use of a service animal is required by a person with disabilities, aircraft operators should provide seating with sufficient space so that the animal can remain on the floor at the passenger's seat, in accordance with applicable safety regulations. This may require an extra seat to be provided by the aircraft operator or purchased by the passenger in order for there to be enough floor space for the animal to lie down, without extreme discomfort to the animal or the person with disabilities. The accommodation should ensure that the animal is able to carry out its duties without contravening safety regulations;

- d) In advance of a flight, aircraft operators should determine with persons with disabilities the amount of space required to ensure that they and their service animals can travel safely and without discomfort. The following should be considered when determining the required amount of floor space:
- 1) A service animal should not have to remain in a 'tight curl' for any significant period of time. The space should allow the animal to assume other positions besides curling up, especially on long flights;
  - 2) Entry paths of seat rows affect the space available for a service animal to lie down. An entry path for this purpose is measured from the front of the seat cushion to the back of the seat in front, and should be wide enough for the animal to get in and out of the row without having to be squeezed through the space;
  - 3) No part of a service animal should have to extend into an aisle in the way of carts or people walking;
  - 4) Sufficient space is required to allow a person with disabilities to sit with his or her legs and feet in a position which will not result in the service animal lying on the person's feet or legs;
  - 5) The person with disabilities should be able to avoid having to place his or her legs over the service animal in a confined space, which may result in injury to the person if the animal is startled or gets up quickly for any reason; and
  - 6) an assigned seat for a person with disabilities and a service animal should have the fewest impediments possible under the seat (e.g. electrical boxes, entertainment and safety equipment, footrests, and seat fasteners) to reduce the chance that the animal will become injured or accidentally damage equipment;
- e) If an aircraft is changed at the last minute or if a person with disabilities fails to check in on time, resulting in a change to the pre-assigned seat (which was determined to have enough space for the person and a service animal), aircraft operators should discuss the situation with the person. The person should be offered an opportunity to move with the animal to another seat if the new seat assignment does not provide enough space for the person, their service animal, and other passengers to travel safely and without injury or extreme discomfort; and
- f) Only if no other alternative for appropriate seating is available on the flight should the aircraft operator discuss other alternatives with the person with disabilities, such as travelling on a later flight with more room.

### *Communication of safety briefings and information on equipment features*

**8.11** Aircraft operators should provide individual safety briefings to persons with disabilities, where requested or required, in a manner that meets the passenger's needs. If individual safety briefings are provided, they should be done as discreetly as possible.

**8.12** Aircraft operators should ensure that verbal descriptions are provided for information that is presented in a visual format and that verbal information is likewise also presented in a visual format. This will ensure that persons with sensory impairments have equal access to the same information



provided to all other passengers. The use of pictures generally meets the needs of persons with learning disabilities.

**8.13** Upon request, aircraft operators should provide verbal, written or visual information about the equipment features of an aircraft, such as the location of call buttons and washroom features.

#### ***On-board wheelchairs***

**8.14** An aircraft with accessible washroom facilities should be equipped with an on-board wheelchair. An aircraft that is not equipped with accessible washrooms should carry an on-board wheelchair when a person with disabilities requests one, subject to the aircraft having the capacity to stow and restrain such equipment.

**8.15** On-board wheelchairs should be designed to permit the easy transfer of an occupant and easy manoeuvring of the wheelchair. On-board wheelchairs should include footrests and armrests that are moveable or removable, an occupant restraint device, and wheel locks or other adequate means to prevent the chair from moving during transfer or turbulence.

#### ***Periodic enquiries***

**8.16** During a flight, aircraft operators should make periodic enquiries concerning the needs of a person with disabilities.

#### ***Moving through the cabin***

**8.17** Aircraft operators should provide assistance to persons with disabilities in moving to and from an aircraft washroom. Such assistance should not include hand-carrying the person.

#### ***Services NOT required of operators***

**8.18** Aircraft operators are not required to provide personal care assistance to persons with disabilities. Examples of personal care assistance include the following:

- a) assistance with eating;
- b) assistance in a washroom or with elimination functions; and
- c) provision of medical services, including administration of medication.

### **Section 9 – AIRCRAFT**

#### ***Accessible aircraft features***

**9.1** Aircraft operators should optimize the level of accessibility of new aircraft and those undergoing refurbishment by choosing design options and features that meet the needs of persons with disabilities, insofar as aircraft type, size and configuration permit. For example:

- a) aircraft should be equipped with an accessible washroom;
- b) signage should be positioned to avoid shadows and glare. Aircraft should have tactile directional signage to assist the movement of vision-impaired passengers around the cabin;
- c) lighting on aircraft, except reading and other lighting under the control of a passenger, should be directed and controlled so as not to create shadows or glare. Lighting should not result in any sharp contrasts in intensity in the cabin;
- d) integrated boarding stairs on an aircraft should have: uniform riser heights and uniform tread depths, and a first step on and a last step off of a height that does not exceed the uniform riser height; tread surfaces that are firm and non-slippery and do not create glare; a contrasting colour strip marking the top outer edge of each step; and handrails on both sides;
- e) handrails should: be sturdy, rounded, smooth and slip-resistant; be colour contrasted from their surrounding area; have an exterior diameter that permits easy grasping and not have any obstructions that could break a handhold; and return to the wall or the head and foot of the stairs in a smooth curve;
- f) floor surfaces on an aircraft should be glare-free and slip-resistant;
- g) movable aisle armrests should be installed on at least 50% of the seat rows and should be distributed throughout all classes of service;
- h) aircraft with more than one aisle should have at least one on-board wheelchair that can be moved around the cabin;
- i) an on-board wheelchair should have a design that permits the easy transfer of an occupant and easy manoeuvring of the chair with assistance in the aircraft. It should have footrests, armrests that are movable or removable, a restraint device and wheel locks; and
- j) tactile markers should be installed to indicate rows.

### ***Accessible washrooms***

**9.2** Where aircraft type, size and configuration permit, at least one washroom should be accessible to persons with disabilities, including tactile signage, colour contrasting and ease of use of handles, faucets and other controls, as set out below.

**9.2.1** The following additional features apply to aircraft whose size permit an on-board wheelchair:

- 
- a) Identification: Persons with disabilities should be able to identify the accessible washroom by the universal symbol of accessibility in pictograph and tactile form by or on the door;
  - b) Privacy: Persons with disabilities using an on-board wheelchair should be able to use the accessible washroom with privacy;
  - c) Doors: Doorways should be wide enough to accommodate a person with disabilities using an on-board wheelchair and there should be enough space outside the door to manoeuvre that wheelchair. Doors should open outwards or sliding doors should be used. Door handles, pulls, latches, locks and other operational devices should be mounted at a height that a person in an on-board wheelchair can easily reach. These devices should be operable with one hand using minimal force and should not require fine finger control, tight grasping, pinching or twisting of the wrist. They should also be colour contrasted from their surrounding areas;
  - d) Toilets: Toilets should be at a height and location that allows a person with disabilities using an on-board wheelchair to make an easy transfer. Toilets should have a flush control that is colour contrasted from its surrounding area. A person with disabilities should be able to operate the flush control with a closed fist using minimal force, or the flush control should be automatically controlled. Toilets should have a back support if there is no seat lid, and a toilet paper dispenser within reaching distance that does not interfere with the grab bars;
  - e) Grab Bars: The accessible washroom should have grab bars that are sturdy and located on the wall behind the toilet, if possible, and on one of the walls beside the toilet. They should be at a height and length such that a person in an on-board wheelchair can easily reach them. Grab bars should be rounded, free of any sharp or abrasive element and slip-resistant. They should as well be colour contrasted from their surrounding areas or marked with a contrasting colour strip that runs the full length of each bar;
  - f) Sinks, faucets and other controls: The sink should be positioned such that a person using an on-board wheelchair can use it easily. Faucets and other controls should be colour contrasted from their surrounding area. A person with disabilities should be able to use the faucet with a closed fist using minimal force or the faucet should be automatically controlled;
  - g) Accessories: Accessories, such as soap dispensers, towel dispensers and waste receptacles, should be easily useable by a person using an on-board wheelchair. Such accessories should be a different colour than their surrounding areas and identified by tactile signs;
  - h) Mirrors: Each mirror should be mounted so that a person using an on-board wheelchair can access it easily; and

- i) Call buttons: Washrooms should have call buttons that are a different colour than their surrounding areas and identified by tactile signs. A call button should be positioned so that a person using an on-board wheelchair can easily access it and operate it with one hand using minimal force, and should not require fine finger control, tight grasping, pinching or twisting of the wrist.

### ***Stowage space for mobility aids***

**9.3** (a) Where there is sufficient space, aircraft operators should carry a passenger-owned manually-operated folding wheelchair in addition to small aids in the passenger cabin, consistent with safety and security requirements;

(b) Stowage of a passenger's manually-operated wheelchair in the cabin should have priority, and take place when the person using the wheelchair pre-boards; and

(c) Aircraft operators should give priority in the stowage of wheelchairs and other mobility aids in the hold over other baggage and cargo.

## **Section 10 – CONNECTIONS AND LEAVING AN AIRPORT**

### ***Loss or delay of or damage to mobility aids***

**10.1** In the case of a lost, damaged, unduly delayed or destroyed mobility aid resulting in the mobility aid not being available to a person with disabilities upon the person's arrival at their destination, airport and aircraft operators should provide a temporary replacement.

**10.2** This replacement should be as similar as possible to the person's mobility aid and satisfactory to the person with disabilities, and provided at no extra charge.

**10.3** Airport and aircraft operators should have information about local mobility aid providers readily available so that they can make arrangements in the event of loss, damage or undue delay of mobility aids, and to ensure that persons with disabilities can make onward travel arrangements.

**10.4** If a mobility aid is damaged during carriage and can be repaired quickly and adequately, aircraft operators should arrange for its repair at no expense to the person with disabilities, and return it to the person as soon as possible.

**10.5** If a mobility aid is damaged during carriage and cannot be repaired adequately or if a mobility aid is lost and cannot be located, aircraft operators should reimburse the person with disabilities according to applicable conventions. Aircraft operators are encouraged to reimburse the person for the full replacement cost of the aid.

### ***Baggage retrieval***

**10.6** Airport and aircraft operators should assist persons with disabilities with baggage retrieval, if requested to do so.

---

## **Section 11 – GROUND TRANSPORTATION**

### ***Availability of accessible ground transportation***

**11.1** Airport and aircraft operators should ensure that accessible ground handling services are available in landside, terminal and airside areas during operational hours, and also during extended hours when necessitated by irregular operations. Where it is not possible to provide accessible ground transportation, airport and aircraft operators should advise of alternative services available in the community and advise the public how to access these other services. Where there is no ground transportation available, the public should be informed of this fact.

### ***Information on and reservations for accessible ground transportation***

**11.2** Airport and aircraft operators, or ground handling operators as appropriate, should assist passengers in finding a booking service that allows persons with disabilities to specify their needs for ground-handling assistance in advance of travel. This information should be accessible, for instance published in large print or Braille or available in audio or on an accessible website.

### ***Ground transportation within an airport***

**11.3** Airport, aircraft or ground handling operators should provide vehicles or equipment for the transport of persons with disabilities within an airport.

### ***No extra charges***

**11.4** Persons with disabilities should not incur extra charges for accessible ground transportation for transporting service animals, wheelchairs, or other mobility aids.

### ***Accessible ground transportation to remote aircraft stands***

**11.5** Airport, aircraft or ground handling operators under contract should make available accessible vehicles to transport persons with disabilities between terminals and between a terminal building and a remote aircraft stand when other persons are transported by bus. Such vehicles should be designed and equipped to ensure the safe and dignified transport of persons with disabilities. Personnel operating such vehicles should be trained in the correct and safe procedures for boarding and disembarking. Service animals should be permitted to accompany persons with disabilities in the passenger compartment of a vehicle.

### ***Accessible transportation between airports***

**11.6** Airport or aircraft operators, as appropriate, should be encouraged to organize means of transport between airports so as to enable persons with disabilities to be transported at the same cost and in the same conditions of comfort and safety as those available to other passengers. Service animals should be permitted to accompany persons with disabilities in the passenger compartment of a vehicle. Ground transportation vehicles should be able to accommodate the sizes of mobility aids commonly used in their State.

### ***Signage***

**11.7** Airports operators should provide signage, in accordance with internationally-agreed standards, indicating the availability of accessible ground transportation services.

### ***Adapted rental vehicles or equivalent service***

**11.8** Airport operators should encourage rental vehicle companies on their premises to make available vehicle rentals with hand controls for persons with disabilities at no additional cost beyond the standard vehicle rental rates.

## **Section 12 – COMPLAINTS**

**12.1** Airport and aircraft operators should:

- a) have processes available for persons with disabilities to make complaints about the level or quality of service;
- b) have specially trained human resources available, whether in person or by telephone, to persons with disabilities to resolve problems in a timely manner, at no cost to the passenger;
- c) ensure that the complaints process is accessible to persons with disabilities, who may need assistive technology such as TTYs or similarly effective technologies, and accessible websites;
- d) provide reasonable means for persons with disabilities to file a complaint. Aircraft and airport operators should accept both verbal and written complaints;
- e) inform the public about their complaints procedures in ways that are accessible to persons with disabilities; and
- f) promptly inform persons with disabilities that they may file a complaint with the State body that handles such complaints if they are unable to resolve the complaint or become aware that the person is not satisfied with the solution provided.

## **Section 13 – MONITORING AND ENFORCEMENT OF COMPLIANCE**

**13.1** States are encouraged to set up a body or agency responsible for the enforcement of compliance with accessible air transportation standards and guidelines of that State.

**13.2** The general responsibility of the enforcement body should be to conduct regular monitoring of service providers to ensure that standards are upheld and improved as needed, and to ensure that the rights of persons with disabilities are respected.

**13.3** States should encourage service providers to establish their own internal performance monitoring systems.

-----

---

**Point 4 : Faits nouveaux sur les renseignements préalables concernant les voyageurs (RPCV) et les données des dossiers passagers (PNR)****4.1 DOCUMENTATION**

Dans la note WP/18, le Secrétariat présente un rapport sur les questions techniques soulevées pendant la Conférence de haut niveau sur la sûreté de l'aviation (HLCAS), tenue du 12 au 14 septembre 2012, concernant le rôle du Programme de documents de voyage lisibles à la machine (DVLM), des renseignements préalables concernant les voyageurs (RPCV) et des données des dossiers passagers (PNR), ainsi que le Répertoire de clés publiques (RCP).

Dans la note IP/2, l'Organisation mondiale des douanes (OMD) présente le texte d'une recommandation récente du Conseil de l'OMD sur l'utilisation des RPCV et des PNR par les administrations douanières.

Dans la note IP/8, le Secrétariat présente un rapport sur le point 7 de l'ordre du jour de la Conférence HLCAS, traitant du rôle du Programme DVLM, des RPCV et des PNR dans la sûreté de l'aviation.

Dans la note IP/9, le Secrétariat passe en revue les documents sur la sécurité et l'intégrité des RPCV et des données PNR, et sur leur protection.

Dans la IP/11, l'Australie, au nom de l'Australie, du Canada, des États-Unis et du Royaume-Uni, fournit des renseignements détaillés sur un nouveau message type désigné PRNGOV qui a été élaboré conjointement par l'Association du transport aérien international (IATA) et un certain nombre d'États membres et d'exploitants d'aéronefs pour la transmission des données PNR des exploitants d'aéronefs aux États membres.

Dans la note IP/12, le Secrétariat présente des renseignements sur les « *Lignes directrices sur les renseignements préalables concernant les voyageurs* » du Comité de contact sur les RPCV de l'OMD/IATA/OACI.

**4.2 DÉLIBÉRATIONS ET RECOMMANDATIONS**

4.2.1 Dans son examen de la note WP/18, le Groupe d'experts a délibéré sur les mesures proposées par le Secrétariat pour donner suite aux recommandations relatives au système d'échange de données sur les passagers, convenues par la Conférence HLCAS en septembre 2012. Pour ce qui est des questions concernant les RPCV et RPCV interactifs (RPCVi), les travaux réalisés par l'OACI, l'OMD et l'IATA au sein du Comité de contact sur les RPCV sont largement approuvés. Le Groupe d'experts note que la collaboration sur les questions concernant les RPCV et les RPCVi continuent d'incomber à cette entité.

4.2.2 Les membres du Groupe d'experts conviennent d'étudier s'il y a lieu de mettre en œuvre les recommandations sur les RPCV et les données PNR et, le cas échéant, la méthode de mise en œuvre, et ils conviennent également d'élaborer des propositions pour réviser les normes et pratiques recommandées (SARP) de l'Annexe 9, au besoin, qui seront examinées à la prochaine réunion du Groupe d'experts de la facilitation (FAL) en 2014. Il est entendu que toutes les questions concernant ce sujet,

telles que l'applicabilité du nouveau format de message PNRGOV élaboré par l'IATA, seront examinées aussi à la prochaine réunion du Groupe d'experts FAL.

4.2.3 Sur la base des délibérations sur les propositions présentées dans la note WP/18, le Groupe d'experts :

- a) recommande que l'OACI envoie une lettre aux États membres pour les informer des recommandations de la Conférence HLCAS qui portent sur les systèmes d'échange de RPCV et de données PNR ;
- b) constate à la lumière des travaux en cours du Comité de contact sur les RPCV qu'il n'est pas nécessaire de réactiver le Groupe de travail sur les RPCV/PNR du Groupe d'experts ;
- c) constate qu'il n'est pas nécessaire, à ce stade, d'entreprendre la révision des lignes directrices sur les données PNR figurant dans le Doc 9944, *Lignes directrices sur les données des dossiers passagers (PNR)* ;
- d) recommande que l'OACI, dans les limites du financement disponible, organise des activités de formation et des séminaires sur les RPCV et les données PNR.

-----



---

**Point 5 : Amendements de l'Annexe 9****5.1 DOCUMENTATION**

Dans la note WP/3, le Rapporteur du Groupe de travail sur les personnes handicapées (PWD) présente l'examen fait par le Groupe de la mise à jour des normes et pratiques recommandées de l'Annexe 9, Chapitre 8, Section H, qui portent sur la facilitation du transport des personnes ayant besoin d'assistance.

Dans la note WP/4, le Canada, au nom de l'Australie, du Canada, des États-Unis, de la Nouvelle-Zélande et du Royaume-Uni, présente des propositions concernant l'amendement de la norme 3.8 existante et l'addition d'une nouvelle norme 3.8.1 en vue de renforcer la sécurité des modalités de délivrance des documents de voyage.

Dans la note WP/5, le Canada, au nom du Groupe de travail des services de contrôle de l'Association du transport aérien international (CAWG de l'IATA), recommande l'addition de nouvelles pratiques recommandées concernant la planification d'urgence pour les systèmes de renseignements préalables concernant les voyageurs (RPCV).

Dans la note WP/6, le Canada, au nom du CAWG de l'IATA, présente des propositions en vue d'ajouter une nouvelle définition et de nouvelles pratiques recommandées concernant les systèmes RPCV interactifs.

Dans la note WP/7, le Canada, au nom du CAWG de l'IATA, présente des propositions en vue d'ajouter une nouvelle définition et de nouvelles pratiques recommandées concernant des personnes trouvées en possession de documents de voyage frauduleux ou falsifiés.

Dans la note WP/8, le Canada, au nom du CAWG de l'IATA, recommande d'amender les dispositions existantes concernant le refoulement des personnes non admissibles.

Dans la note WP/9, le Canada, au nom du CAWG de l'IATA, présente des propositions visant à amender la pratique recommandée existante concernant le transfert des données PNR et à ajouter de nouvelles dispositions à ce sujet.

Dans la note WP/10, le Canada, au nom du CAWG de l'IATA, recommande d'ajouter au Chapitre 5 de nouvelles dispositions concernant les expulsions.

Dans la note WP/11, le Secrétariat présente une proposition d'amendement de la norme 3.10, étant donné que la date limite prescrite dans la norme est dépassée.

Dans la note WP/13, la Conférence européenne de l'aviation civile (CEAC) recommande d'ajouter une nouvelle définition du terme « contrôle frontalier automatisé (CFA) » et une nouvelle pratique recommandée à ce sujet.

Dans la note WP/14, la CEAC présente des propositions d'amendement du Chapitre 4 visant à actualiser les mesures de facilitation concernant le fret aérien.

Dans la note WP/16, l'IATA propose d'incorporer dans le Chapitre 4 de nouvelles normes concernant le rapatriement des corps de personnes décédées.

Dans la note WP/19, les Émirats arabes unis proposent de porter au rang de norme les pratiques recommandées existantes du Chapitre 6 sur les passagers indisciplinés.

Dans la note IP/3, l'IATA reproduit, à titre d'information, le *Traité du Conseil de l'Europe de 1973 sur l'Accord sur le transfert des corps des personnes décédées*.

## 5.2 DÉLIBÉRATIONS ET RECOMMANDATIONS

5.2.1 Le Groupe d'experts examine les amendements de l'Annexe 9 proposés par le Groupe de travail PWD dans la note WP/3 et il convient de recommander, sans observations, la plupart des changements visant à préciser et à actualiser les SARP connexes.

5.2.2 Dans son examen de la note WP/3, le Groupe d'experts convient d'apporter d'autres amendements à certaines pratiques recommandées. Pour plus de cohérence, il décide d'aligner la terminologie des pratiques recommandées 8.24 et 8.25 avec celles de la pratique recommandée 8.26 nouvellement amendée. Le Groupe accepte également une proposition présentée par un observateur visant à incorporer dans la pratique recommandée 8.35 un énoncé de qualification pour tenir compte des diverses configurations d'aéronef. Tout en prenant note des inquiétudes d'un observateur concernant la suppression de la mention du rôle des agences de voyage pour ce qui est de l'assistance à apporter aux personnes handicapées, le Groupe d'experts décide de proposer l'amendement de la pratique recommandée 8.25 tel que l'a rédigé le Groupe de travail. Il approuve également une modification de la pratique recommandée 8.23 visant à décrire plus exactement la nature du voyage du passager aérien et il convient aussi de modifier le titre de la Section H du Chapitre 8 pour qu'il devienne « Facilitation du transport des personnes handicapées ».

5.2.3 Dans son examen de la note WP/4, le Groupe d'experts appuie pleinement la proposition d'amender la norme 3.8 et d'élaborer une nouvelle norme 3.8.1 afin de répondre au besoin de sécuriser l'ensemble du processus de délivrance des documents, et il convient aussi d'actualiser en conséquence le *Manuel de facilitation* (Doc 9957).

5.2.4 Les amendements de l'Annexe 9 proposés dans la note WP/5 sont largement acceptés, ainsi qu'un autre amendement proposé par un membre du Groupe d'experts. Certains membres s'inquiètent du bien-fondé des mots employés, qui laissent entendre une obligation juridique partagée de la part des exploitants d'aéronefs et des États contractants. Après avoir poursuivi les délibérations et consulté de manière informelle la Direction des affaires juridiques, le Groupe d'experts décide toutefois que les amendements proposés, avec quelques changements, sont appropriés et, en conséquence, il leur donne son appui.

5.2.5 Le Groupe d'experts adopte une nouvelle définition pour l'expression « Système interactif de renseignements préalables concernant les voyageurs (RPCVi) » et il convient de recommander une nouvelle pratique recommandée 3.47.8, présentée dans l'Appendice à la note WP/6, concernant la mise en œuvre de nouveaux systèmes RPCVi. Il juge qu'il serait prématuré d'examiner les autres pratiques recommandées proposées dans l'appendice, étant donné le besoin de délibérer plus avant

à ce sujet et d'élaborer des éléments indicatifs connexes, et il renvoie cette question à la prochaine réunion du Groupe d'experts.

5.2.6 Le Groupe d'experts adopte, sans observations, les propositions figurant dans la note WP/7 visant à incorporer deux nouvelles normes dans le Chapitre 3 et à déplacer une norme existante dans une autre section du Chapitre 3 afin de lui donner plus d'importance. Le Groupe convient également d'adopter la définition du terme « imposteur » présentée dans l'appendice à la note WP/7.

5.2.7 Dans leur examen de la note WP/8, les membres du Groupe d'experts conviennent de recommander de porter au rang de norme la pratique recommandée 5.4 existante, et conviennent également d'amender le paragraphe 5.5 pour ce qui est du type de renseignements qui doit être inclus dans un ordre de refoulement.

5.2.8 En ce qui concerne une proposition visant à modifier et à adopter des pratiques recommandées concernant les données PNR, il est convenu de recommander de modifier la pratique recommandée 3.48 comme le propose la note WP/9, mais en la reformulant pour préciser la source des éléments indicatifs sur la mise en œuvre des messages PRNGOV. Tout en notant les inquiétudes d'un membre du Groupe d'experts concernant les incidences techniques et financières de la mise en œuvre des messages PRNGOV pour les États en développement, le Groupe d'experts décide de recommander l'addition des pratiques recommandées 3.48.1 et 3.48.2 telles qu'elles sont présentées à l'appendice à la note WP/9, et d'adopter la note explicative avec les amendements.

5.2.9. Dans son examen de la note WP/10, le Groupe d'experts convient d'incorporer au Chapitre 1 une définition pour le terme « agent d'escorte » et appuie l'inclusion d'une nouvelle pratique recommandée dans le même chapitre. Après délibérations et remaniement des propositions de dispositions supplémentaires sur les personnes expulsées à incorporer dans la Section C du Chapitre 5, le Groupe d'experts décide de recommander l'inclusion d'une pratique recommandée et de deux normes.

5.2.10 Le Groupe d'experts approuve une proposition du Secrétariat visant à actualiser la norme 3.10. Sur proposition de certains membres, l'amendement présenté dans la note WP/11 est reformulé de manière à le rendre plus clair.

5.2.11 Dans son examen de la note WP/13, le Groupe d'experts appuie une version modifiée de la définition proposée pour le terme « contrôle frontalier automatisé (CFA) », à incorporer dans le Chapitre 1, ainsi qu'une nouvelle pratique recommandée concernant les systèmes CFA, à incorporer dans le Chapitre 3.

5.2.12 Un large appui est exprimé relativement à une note présentant des propositions d'amendement des dispositions sur la facilitation du transport du fret aérien, à l'exception de la Section 2 portant sur les exigences en matière de renseignements préalables concernant le fret, qui, de l'avis du Groupe d'experts, devraient être examinées une fois que seront connus les résultats des projets pilotes en cours. Les membres du Groupe d'experts décident de recommander les autres propositions d'amendement figurant dans la note WP/14 après s'être entendus sur d'autres révisions, notamment :

- a) l'inclusion d'une note terminologique explicative à la suite des deux pratiques recommandées concernant les opérateurs économiques agréés ;

- b) une révision du texte de la pratique recommandée 4.17.2 de manière à définir plus précisément les systèmes communautaires électroniques ;
- c) une harmonisation des termes utilisés dans la pratique recommandée 4.30 avec ceux de la pratique recommandée 4.30.1, étant donné que les deux portent sur des procédures spéciales pour les négociants autorisés.

5.2.13 Afin de garantir la coordination avec l'Annexe 17, le Groupe d'experts demande également que le Groupe d'experts de la sûreté de l'aviation et le Secrétariat examinent les propositions d'amendement de l'Annexe 19 concernant les dispositions sur la facilitation du transport du fret aérien et présentent leurs observations au Comité du transport aérien.

5.2.14 Le Groupe d'experts prend note des inquiétudes exprimées par un membre concernant la complexité du sujet traité dans la note WP/16, qui nécessite la participation des diverses autorités pouvant avoir à traiter de cette question. De plus, il s'agit d'un nouveau sujet à incorporer dans l'Annexe 9. Il est clairement précisé que l'alinéa b) de la nouvelle norme 4.61 proposée, lorsqu'elle fait état d'un « cercueil » se rapporte uniquement au transport du corps d'une personne décédée et non pas à l'inhumation de ce corps. Le Groupe d'experts appuie les propositions présentées dans la note, sous réserve de la suppression de la « Note » et de l'amendement de plusieurs éléments figurant dans le projet d'Appendice 14 pour montrer qu'ils doivent être indiqués seulement s'il y a lieu.

5.2.15 Malgré les divergences d'opinion des membres, le Groupe décide que l'appui est suffisant pour recommander de faire passer au rang de norme les pratiques recommandées existantes sur les passagers indisciplinés, comme le propose la note WP/19, après avoir convenu toutefois d'un amendement proposé par un membre. Afin de garantir la coordination avec l'Annexe 17 et les travaux entrepris par le Comité juridique sur les passagers indisciplinés, le Groupe d'experts demande également que le Groupe d'experts de la sûreté de l'aviation et le Secrétariat examinent les propositions d'amendement de l'Annexe 9 et présentent leurs observations au Comité du transport aérien.

5.2.16 Le texte convenu par le Groupe d'experts est reproduit dans l'appendice au rapport sur le point 5 de l'ordre du jour.

-----

## APPENDICE

*Amender* comme suit l'Annexe 9 [voir la note WP/3] :

### H. Facilitation du transport des personnes ayant besoin d'assistance handicapées

#### I. Généralités

8.22 **Pratique recommandée.**— *Il est recommandé que, lorsqu'elles voyagent, les personnes handicapées reçoivent une assistance spéciale, de façon à pouvoir qu'elles puissent bénéficier des services qui sont habituellement offerts au grand public. Cette assistance devrait être fournie d'une manière qui respecte la dignité de la personne. comprend la fourniture de renseignements et directives sous une forme pouvant être comprise par les voyageurs aux prises avec des difficultés d'ordre cognitif ou sensoriel.*

8.23 **Pratique recommandée.**— *Il est recommandé que les États contractants coopèrent pour prendre les mesures nécessaires pour rendre accessibles aux personnes handicapées tous les éléments de la chaîne de déplacement de la personne, du début jusqu'à la fin depuis l'arrivée à l'aéroport de départ jusqu'au moment de quitter l'aéroport de destination.*

8.24 **Pratique recommandée.**— *Il est recommandé que les États contractants prennent les mesures nécessaires auprès des exploitants d'aéronefs, des d'aéroports et des de services de manutention au sol d'assistance en escale pour établir et publier des normes minimales et uniformes d'accessibilité qui viseront les services de transport offerts aux personnes handicapées, depuis l'arrivée à l'aéroport de départ jusqu'au moment de quitter l'aéroport de destination.*

8.25 **Pratique recommandée.**— *Il est recommandé que les États contractants prennent les mesures nécessaires auprès des exploitants d'aéronefs, des d'aéroports, et des de services de manutention au sol d'assistance en escale et des agences de voyages pour que les personnes handicapées reçoivent de leur part les informations qui leur sont nécessaires, sous des formes accessibles aux personnes ayant des difficultés d'ordre cognitif ou sensoriel, et qu'ils prennent les mesures nécessaires pour que les compagnies aériennes, les aéroports, et les services de manutention au sol d'assistance en escale et les agences de voyages soient en mesure d'apporter à ces passagers l'assistance nécessaire, selon leurs besoins, afin de leur faciliter le leur voyage.*

8.26 **Pratique recommandée.**— *Il est recommandé que les États contractants prennent toutes les mesures nécessaires pour obtenir l'appui des exploitants d'aéronefs, des d'aéroports et des de services de manutention au sol d'assistance en escale afin d'établir et de coordonner des programmes de formation visant à garantir la présence de personnel pouvant assister les personnes handicapées.*

#### II. Accès aux aéroports

8.27 Les États contractants prendront les mesures nécessaires pour que les installations et services d'aéroport soient adaptés aux besoins des personnes handicapées.

8.28 **Pratique recommandée.**— *Il est recommandé que les États contractants veillent à ce que des mécanismes de levage ou tous autres dispositifs appropriés soient disponibles pour faciliter en cas de besoin les déplacements des personnes handicapées entre l'aéronef et l'aérogare à l'arrivée et au départ, lorsqu'il n'est pas fait usage de passerelles télescopiques.*

8.29 **Pratique recommandée.**— *Il est recommandé que des mesures soient prises pour que les malentendants et les malvoyants puissent obtenir les informations sur les vols relatives aux services.*

8.30 **Pratique recommandée.**— *Il est recommandé que les emplacements réservés à l'embarquement et au débarquement et au désignés pour la prise en charge et le débarquement des personnes handicapées à l'aérogare soient situés à proximité immédiate aussi près que possible des entrées principales. Pour faciliter le mouvement vers les diverses parties les déplacements à l'intérieur de l'aéroport, les trajets d'accès devraient être libres d'obstacles.*

8.31 **Pratique recommandée.**— *Il est recommandé que, lorsque l'accès au transport public est limité, tous les efforts soient faits pour offrir des services de transport de surface accessibles, à des prix raisonnables, en adaptant le système de transport urbain public existant ou prévu ou en offrant des services de transport spéciaux aux personnes ayant des besoins en matière de mobilité.*

8.32 **Pratique recommandée.**— *Il est recommandé de réserver des emplacements de stationnement automobile adéquats pour les personnes ayant des besoins en matière de mobilité et de prendre les mesures appropriées pour faciliter leurs déplacements entre les zones de stationnement et les aérogares.*

8.33 **Pratique recommandée.**— *Il est recommandé d'autoriser, si cela est nécessaire et possible, le transfert bord à bord des passagers et notamment des personnes handicapées lorsque les délais de correspondance et autres conditions nécessaires le permettent. Si une assistance est offerte aux personnes handicapées en correspondance pour passer d'un aéronef à un autre, il est recommandé qu'elle soit fournie aussi efficacement que possible, en tenant dûment compte des vols de correspondance.*

### III. Accès aux services de transport aérien

8.34 Les États contractants prendront les mesures nécessaires pour s'assurer que les personnes handicapées ont un accès satisfaisant équivalent aux services de transport aérien.

8.35 **Pratique recommandée.**— *Il est recommandé que les États contractants introduisent des dispositions selon lesquelles les aéronefs mis en service nouvellement ou après une rénovation majeure devraient, si leur type, leur taille et leur configuration des aéronefs le permettent, être conformes à des normes minimales et uniformes d'accessibilité en ce qui concerne l'équipement de bord, qui devrait comprendre des accoudoirs amovibles, des fauteuils roulants de bord, des toilettes accessibles, ainsi que l'éclairage et les signes appropriés.*

8.36 **Pratique recommandée.**— *Il est recommandé que les fauteuils roulants ainsi que les appareils et équipements spéciaux aides dont ont besoin des personnes handicapées soient transportés gratuitement en cabine si, de l'avis de l'exploitant d'aéronefs, l'espace, les contraintes de poids et la sécurité le permettent, ou qu'elles soient transportées gratuitement et désignées comme bagages*

~~prioritaires. Les animaux de service accompagnant des passagers handicapés devraient aussi être transportés gratuitement dans la cabine, sous réserve de l'application de toute réglementation pertinente du pays ou de l'exploitant d'aéronefs.~~

**8.36 bis Pratique recommandée.**— *Il est recommandé que les animaux d'assistance accompagnant des personnes handicapées soient transportés gratuitement dans la cabine, sur le plancher près du siège de la personne, sous réserve de l'application de toute réglementation pertinente du pays ou de l'exploitant d'aéronefs.*

8.36.1 Les États contractants qui imposent des restrictions au transport de dispositifs alimentés par accumulateurs, incluant les aides à la mobilité contenant des accumulateurs versables, en aviseront promptement l'OACI pour que ces restrictions puissent être incluses dans le Doc 9284, *Instructions techniques pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses* et pour assurer que les exploitants d'aéronefs rendent publiques ces informations, et en conformité avec les dispositions du § 2.5 du Chapitre 2 de l'Annexe 18.

**8.37 Pratique recommandée.**— *Il est recommandé que, en principe, les personnes handicapées soient autorisées à déterminer elles-mêmes si elles ont besoin d'un accompagnateur, et à voyager sans avoir à présenter une autorisation médicale. Par contre, un préavis devrait être obligatoire si le passager a besoin d'être aidé ou soulevé. Les exploitants d'aéronefs ne devraient être autorisés à exiger des passagers personnes handicapées qu'ils obtiennent une autorisation médicale ou qu'ils soient avec un accompagnateur que lorsqu'il est clair dans les cas où il n'est pas évident que leur condition médicale leur permette de voyager et qu'elles risquent de compromettre leur sécurité ou leur bien-être ou ceux des autres passagers. En outre, les exploitants d'aéronefs ne devraient être autorisés à exiger un accompagnateur que lorsqu'il est clair qu'une personne handicapée ne peut subvenir à ses besoins et donc que sa sécurité ou son bien-être ou celle d'un autre passager ne peut être garantie.*

**8.38 Pratique recommandée.**— *Il est recommandé que, en principe, les personnes handicapées soient autorisées à déterminer elles-mêmes si elles ont besoin d'un accompagnateur. Si la présence d'un accompagnateur est requise, il est recommandé que les États contractants encouragent les exploitants d'aéronefs à offrir des tarifs réduits pour le transport de l'accompagnateur. En outre, les exploitants d'aéronefs ne devraient être autorisés à exiger un accompagnateur que lorsqu'il est clair que la sécurité ou le bien-être de la personne handicapée ou ceux des autres passagers ne peuvent être garantis.*

**8.38.1 Pratique recommandée.**— *Il est recommandé d'encourager vivement de donner un préavis dans les cas où le passager a besoin d'être aidé ou soulevé.*

**Amender** l'Annexe 9 comme suit [voir la note WP/4] :

3.8 Les États contractants établiront des contrôles sur la création et la délivrance des documents de voyage pour se prémunir contre le vol de leurs stocks et le détournement de documents de voyage nouvellement délivrés.

3.8.1 Les États contractants établiront des contrôles appropriés sur l'ensemble des modalités de demande, d'octroi et de délivrance des documents de voyage pour garantir un niveau élevé de leur intégrité et de leur sûreté.

**Amender** l'Annexe 9 comme suit [voir la note WP/5] :

**3.47.XX Pratique recommandée.**— *Il est recommandé que les systèmes RPCV des États contractants et des exploitants d'aéronefs, y compris les RPCVi, puissent fonctionner 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et que des procédures soient adoptées pour minimiser les perturbations s'ils tombent en panne ou subissent une défaillance.*

**3.47.XX Pratique recommandée.**— *Il est recommandé que les États contractants et les exploitants d'aéronefs assurent 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, s'il y a lieu et selon qu'il convient, un appui opérationnel et technique pour analyser toute panne ou défaillance des systèmes et pour y réagir afin qu'ils puissent recommencer à fonctionner dès que possible.*

**3.47.XX Pratique recommandée.**— *Il est recommandé que les États contractants et les exploitants d'aéronefs établissent et mettent en œuvre des procédures appropriées de notification et de remise en service des systèmes d'information pour leur entretien programmé et quand ils tombent en panne ou subissent une défaillance imprévue.*

**Amender** l'Annexe 9 comme suit [voir la note WP/6] :

## **Chapitre 1. Définitions et principes généraux**

### **A. Définitions**

**RPCV interactif (RPCVi).** Le RPCVi (on parle aussi d'« Autorisation d'embarquer/Interdiction d'embarquer, « Feu rouge/Feu vert » et « Autorisation de transporter ») est un système dans lequel les éléments de données exigés sont recueillis et transmis par les exploitants d'aéronefs aux pouvoirs publics au moment de l'enregistrement. Un message de réponse concernant chaque passager et/ou chaque membre d'équipage (par exemple « Autorisation d'embarquer » ou « Interdiction d'embarquer ») est envoyé, pendant la période normale d'exécution des formalités d'enregistrement des passagers, puis renvoyé à l'exploitant d'aéronefs.

## **Chapitre 3. Entrée et sortie des personnes et de leurs bagages**

**3.47.8 Pratique recommandée.**— *Il est recommandé que les États contractants qui souhaitent mettre en œuvre un système interactif de renseignements préalables concernant les voyageurs (RPCVi) :*

- a) s'efforcent de minimiser son incidence sur le système et sur l'infrastructure technique des exploitants d'aéronefs en les consultant avant de concevoir et de mettre en œuvre un système RPCVi ;*
- b) collaborent avec les exploitants d'aéronefs pour mettre au point des systèmes RPCVi qui pourront être intégrés aux interfaces de contrôle des départs des exploitants d'aéronefs ;*
- c) quand ils doivent mettre en œuvre un RPCVi, se conforment aux « Lignes directrices sur les renseignements préalables concernant les passagers » (RPCV) adoptées par l'OMD/OACI/IATA.*



*Amender* l'Annexe 9 comme suit [voir la note WP/7] :

### Chapitre 1 – Définitions et principes généraux

**Imposteur.** Personne qui se fait passer pour le titulaire légitime d'un document de voyage authentique.

### Chapitre 3 – Entrée et sortie des personnes et de leurs bagages

**3.XX.1** Les États contractants n'exigeront pas des exploitants d'aéronefs qu'ils saisissent les documents dont il est fait mention dans la norme 3.46.

**3.XX.2** Les États contractants n'exigeront pas d'un exploitant d'aéronefs qu'il transporte un passager depuis un point de départ ou de correspondance s'il est établi par l'État que le document de voyage présenté par ce passager est frauduleux, falsifié ou faux, ou que ce document est en possession d'une personne autre que celle à laquelle il a été légitimement délivré.

*Note — La présente disposition ne doit en aucune manière être interprétée comme empêchant le retour de passagers non admissibles dont le ou les documents de voyage sont frauduleux, falsifiés ou faux, ou en possession d'un imposteur, et ont été saisis par un État contractant conformément à la norme 3.46, et qui voyagent sous couvert d'une lettre explicative délivrée conformément au § 5.7.*

*Il est proposé de transférer la norme 3.46 à la Section I – Inspection des documents de voyage.*

*Amender* l'Annexe 9 comme suit [voir la note WP/8] :

**5.4 Pratique recommandée.**— ~~Il est recommandé que les~~ Les États contractants, par l'entremise de leurs pouvoirs publics, ~~consultent~~ consulteront l'exploitant d'aéronefs sur le calendrier d'exécution du refoulement de la personne jugée non admissible, afin de donner à l'exploitant d'aéronefs un délai raisonnable pour procéder au refoulement de la personne sur ses propres services ou pour prendre d'autres dispositions à cet effet.

*Note.— La présente disposition ne doit en aucune manière être interprétée comme une autorisation de renvoyer quiconque demande asile dans le territoire d'un État contractant vers un pays dans lequel sa vie ou sa liberté serait menacée en raison de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un groupe social particulier ou de ses opinions politiques.*

**5.5** Les États contractants veilleront à ce qu'un ordre de refoulement soit donné à l'exploitant d'aéronefs à l'égard d'une personne jugée non admissible. L'ordre de refoulement comprendra des renseignements sur l'aéronef à bord duquel cette personne arrive et ~~renseignements suivants~~, s'ils sont connus : ses nom, âge, sexe et citoyenneté ~~de la personne en question~~.

*Amender* l'Annexe 9 comme suit [voir la note WP/9] :

**3.48 Pratique recommandée.**— *Il est recommandé que les États contractants qui exigent l'accès aux dossiers passagers (PNR) ~~adaptent~~ se réfèrent pour leurs demandes de données et le traitement de*

*ces données aux lignes directrices élaborées par figurant dans le Document 9944 — Lignes directrices sur les données des dossiers passagers (PNR) de l'OACI et dans les éléments indicatifs pour la mise en œuvre des messages PRNGOV publiés par l'OMD et approuvés par l'OACI et l'IATA.*

**3.48.1 Pratique recommandée.**— *Il est recommandé que les États contractants et les exploitants d'aéronefs assurent un service d'assistance adéquat (dans la mesure du possible, en service continu, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7).*

**3.48.2 Pratique recommandée.**— *Il est recommandé que, dans leurs prescriptions sur la transmission des données PNR, les États contractants prennent en compte l'adoption et la mise en œuvre du message PRNGOV comme moyen de communiquer ces données.*

*Note— Le message PRNGOV est un message électronique standard approuvé conjointement par l'OMD/OACI/IATA. Il permet de fournir des éléments de données précis, selon le système de contrôle des réservations et des départs propre à l'exploitant d'aéronefs.*

**Amender** l'Annexe 9 comme suit [voir la note WP/10] :

## Chapitre 1 – Définitions et principes généraux

### A. Définitions

**Agent d'escorte** – *Un agent d'escorte est une personne qu'un État contractant ou un exploitant d'aéronefs autorise à accompagner des personnes non admissibles ou d'autres personnes qui sont refoulées de cet État contractant.*

### B. Principes généraux

**1.6 Pratique recommandée.**— *Il est recommandé que les États contractants et les exploitants d'aéronefs s'échangent des renseignements sur le ou les points de contact appropriés auxquels les services de contrôle frontalier et les douanes devraient adresser leurs questions.*

## Chapitre 5. Personnes inadmissibles et personnes expulsées

### C. Personnes expulsées

**5.XX.1 Pratique recommandée.**— *Il est recommandé que les États contractants et les exploitants d'aéronefs s'échangent, lorsque c'est possible, des renseignements sur leur ou leurs points de contact compétents, disponibles 24 heures sur 24, auxquels ils devraient adresser leurs questions concernant les personnes expulsées.*

**5.19.XX** L'exploitant d'aéronefs et/ou le pilote commandant de bord auront l'option de refuser de transporter une personne expulsée sur un vol particulier s'il y a des inquiétudes raisonnables concernant la sécurité et la sûreté du vol.

*Note.— Voir le Manuel de sûreté de l'aviation (Doc 8973) de l'OACI, aux paragraphes 12.3.1.3 et 12.2.1.6.*

5.19.XX-1 Lorsqu'ils prennent des dispositions en vue d'une expulsion, les États contractants tiendront compte de la politique de l'exploitant d'aéronefs relative au nombre de personnes expulsées qui peuvent être transportées sur un vol donné.

*Note.— L'État contractant consultera l'exploitant d'aéronefs au sujet du vol le plus approprié ou d'un autre mode de transport.*

**Amender** comme suit l'Annexe 9 [voir la note WP/11] :

### **Chapitre 3 – Entrée et sortie des personnes et de leurs bagages**

3.10 Tous les passeports délivrés par les États contractants commenceront à délivrer uniquement des passeports seront lisibles à la machine, conformément aux spécifications du Doc 9303, Partie 1, au plus tard le 1<sup>er</sup> avril 2010.

*Note.— La présente disposition n'a pas pour objet d'empêcher la délivrance, en cas d'urgence, de passeports ou de documents de voyage temporaires à validité limitée non lisibles à la machine.*

**Amender** l'Annexe 9 comme suit [voir la note WP/13] :

### **Chapitre 1. Définition et principes généraux**

#### **A. Définitions**

**Contrôle frontalier automatisé (CFA).** Système automatisé qui authentifie le document de voyage ou jeton électronique lisible à la machine, établit que le passager est le détenteur légitime du document ou du jeton, interroge les dossiers des services de contrôle frontalier, puis détermine le droit de traverser une frontière conformément à un ensemble de règles prédéfinies.

### **Chapitre 3. Entrée et sortie des personnes et de leurs bagages**

**xx Pratique recommandée.—** Il est recommandé que les États contractants qui utilisent des systèmes de contrôle frontalier automatisé (CFA) veillent à ce que les portes d'embarquement soient dotées du personnel nécessaire lorsqu'elles sont opérationnelles afin d'assurer la fluidité du trafic de passagers et de répondre rapidement aux préoccupations de sécurité et d'intégrité en cas de mauvais fonctionnement du système.

*Amender* l'Annexe 9 comme suit [voir la note WP/14] :

#### Chapitre 4. Entrée et sortie des marchandises et autres articles

##### A. Généralités

4.9.1 **Pratique recommandée.**— *Il est recommandé que les États contractants envisagent d'instituer des programmes relatifs aux opérateurs économiques agréés, prévoyant des mesures de contrôle spécifiques en matière de sûreté. Ces mesures devraient être basées sur les renseignements fournis à l'avance aux pouvoirs publics et permettre, sur la base d'une évaluation du risque, un niveau réduit d'inspections physiques ou d'autres mesures de contrôle spécifiques.*

4.9.2 **Pratique recommandée.**— *Il est recommandé que les États contractants encouragent l'établissement d'accords/arrangements concernant la reconnaissance mutuelle de leurs programmes relatifs aux opérateurs économiques agréés.*

*Note.*— *Le Cadre de normes SAFE de l'OMD visant à sécuriser et à faciliter le commerce mondial inclut le concept d'opérateur économique agréé (OEA). Les OEA, ayant répondu à des normes de sûreté préétablies, bénéficient des avantages d'une facilitation accrue.*

##### B. Renseignements exigés par les pouvoirs publics

4.17.1 **Pratique recommandée.**— *Il est recommandé que les États contractants envisagent d'instituer des arrangements visant à permettre à toutes les parties qui participent aux vols de fret de soumettre tous les renseignements exigés par les pouvoirs publics, y compris les renseignements préalables concernant le fret, liés à l'arrivée, au séjour et au départ d'un aéronef et de son fret, à un point d'entrée unique (guichet unique).*

4.17.2 **Pratique recommandée.**— *Il est recommandé que les États contractants encouragent tous les participants au transport, à la manutention et au dédouanement du fret aérien à simplifier les procédures et documents pertinents et à coopérer ou à participer directement à l'élaboration de systèmes communautaires électroniques concernant le fret aérien utilisant des normes convenues à l'échelle internationale et d'autres moyens en vue de renforcer l'échange de renseignements concernant ce trafic et d'assurer l'interopérabilité entre les systèmes de tous les participants.*

##### D. Mainlevée et dédouanement des marchandises à l'importation

4.30 **Pratique recommandée.**— *Il est recommandé que, pour les ~~importateurs~~ négociants autorisés et autres personnes autorisées qui répondent à des critères précis, dont des antécédents satisfaisants en matière de conformité aux exigences officielles et un système satisfaisant de gestion de leurs archives commerciales, les États contractants établissent des procédures spéciales basées sur la fourniture de renseignements à l'avance et prévoyant la mainlevée immédiate des marchandises à l'arrivée.*

4.30.1 **Pratique recommandée.**— *Il est recommandé que les procédures spéciales pour les négociants autorisés et autres personnes autorisées comprennent :*

- a) la mainlevée des marchandises sur présentation des renseignements minimaux nécessaires pour identifier les marchandises et permettre de remplir par la suite la déclaration de marchandises finale ;
- b) le dédouanement des marchandises dans les locaux du négociant autorisé ou d'une autre personne autorisée ou à un autre endroit autorisé par les douanes ;
- c) le dépôt d'une déclaration de marchandises sur la base de l'inscription dans les archives du négociant autorisé ou d'une autre personne autorisée ;
- d) le dépôt d'une seule déclaration de marchandises pour toutes les importations ou exportations dans une période donnée pendant laquelle des marchandises sont importées ou exportées fréquemment par la même personne.

Dans la pratique recommandée 4.31 actuelle, amender la mention des procédures simplifiées ou spéciales de façon à renvoyer également à la nouvelle pratique recommandée.

**Amender** l'Annexe 9 comme suit [voir la note WP/16] :

#### **Chapitre 4. Entrée et sortie des marchandises et autres articles**

##### **I. Corps de personnes décédées**

4.59 Les États contractants faciliteront la mainlevée rapide des corps de personnes décédées importés par voie aérienne, à condition que soient respectées les lois et règlements applicables régissant l'importation des corps.

*Note.*— Un préavis de transport, transmis sur support papier ou électronique, devrait faciliter l'entrée des corps de personnes décédées dans l'État de destination.

4.60 Les corps de personnes décédées seront accompagnés du laissez-passer mortuaire, reproduit à l'Appendice 14, délivré par l'autorité publique compétente de l'État d'origine.

4.61 Le laissez-passer sera délivré par l'autorité publique compétente dont il est fait mention au § 4.60, après qu'elle aura vérifié que :

- a) toutes les prescriptions médicales, sanitaires, administratives et juridiques des règlements en vigueur dans l'État d'origine concernant le transfert des corps et, s'il y a lieu, l'inhumation et l'exhumation, ont été respectées ;
- b) le cercueil ne contient que le corps de la personne décédée dont le nom figure dans le laissez-passer et les effets personnels qui seront inhumés ou incinérés avec le corps.

FALP/7  
Appendice au rapport sur le  
point 5 de l'ordre du jour

5A-10

**APPENDICE 14. LAISSEZ-PASSER MORTUAIRE**

*Document international certifié – Rapatriement du corps d'une personne décédée*

*Renseignements sur la personne décédée*

Nom de famille : \_\_\_\_\_

Prénom(s) : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Pays : \_\_\_\_\_ Nationalité : \_\_\_\_\_

Date de naissance : \_\_\_\_\_ Date du décès : \_\_\_\_\_

Lieu du décès : \_\_\_\_\_ Cause du décès (si elle est connue) : \_\_\_\_\_

Expéditeur : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_ Courriel : \_\_\_\_\_

Destinataire : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_ Courriel : \_\_\_\_\_

*Renseignements sur le vol*

Aéroport d'origine : \_\_\_\_\_ Heure de départ : \_\_\_\_\_

Aéroport de destination : \_\_\_\_\_ Heure d'arrivée : \_\_\_\_\_

Compagnie aérienne : \_\_\_\_\_ Téléphone : \_\_\_\_\_

Contact : \_\_\_\_\_ Courriel : \_\_\_\_\_

Numéro de vol : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Numéro de lettre de transport aérien : \_\_\_\_\_ Accompagnateur : \_\_\_\_\_

*Renseignements sur les documents*

Certificat de décès : \_\_\_\_\_ Certificat d'embaumement (le cas échéant) : \_\_\_\_\_

Certificat d'absence d'infection (le cas échéant) : \_\_\_\_\_

Déclaration du directeur de funérailles (le cas échéant) : \_\_\_\_\_

Permis de sortie du pays (le cas échéant) : \_\_\_\_\_

Permis de transport : \_\_\_\_\_

Autre : \_\_\_\_\_

Fait à \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_

Signature de l'autorité compétente

Cachet officiel de l'autorité compétente

\_\_\_\_\_

*Amender* l'Annexe 9 comme suit [voir la note WP/19] :

## **Chapitre 6. Aéroports internationaux —Installations et services intéressant le trafic**

### **E. Passagers indisciplinés**

6.44 ~~Pratique recommandée.~~ — Il est recommandé que chaque État contractant sensibilise sensibilisera davantage les passagers à l'inadmissibilité et aux conséquences judiciaires d'un comportement indiscipliné ou perturbateur à l'intérieur des installations aéronautiques et à bord des aéronefs.

6.45 ~~Pratique recommandée.~~ — Il est recommandé que chaque État contractant veille veillera à ce que les exploitants d'aéroports et d'aéronefs et les autorités publiques donnent aux membres intéressés de leur personnel une formation à la détection et au traitement des passagers indisciplinés dans les installations de l'aviation et à bord des aéronefs, incluant la reconnaissance et le désamorçage de situations en escalade, ainsi que la maîtrise des crises.

*Note.*— On trouvera dans la Circulaire 288 — Éléments d'orientation sur les aspects juridiques de la question des passagers indisciplinés/perturbateurs, des éléments indicatifs sur les aspects juridiques des passagers indisciplinés et perturbateurs.

-----





---

**Point 6 : Questions diverses****6.1 DOCUMENTATION**

Dans la note WP/12, la Conférence européenne de l'aviation civile (CEAC) recommande qu'un groupe de travail soit mis sur pied pour réviser les *Signes internationaux destinés aux usagers des aéroports et des gares maritimes* (Doc 9636).

Dans la note WP/15, la CEAC présente une proposition visant la création d'un groupe de travail chargé de mener un examen en profondeur du *Manuel de facilitation* (Doc 9957).

Dans la note WP/17, le Secrétariat propose la création d'un groupe de travail chargé de fournir des idées sur les options possibles pour l'orientation future du Programme de facilitation (FAL).

Dans la note WP/20, Singapour recommande la création d'un groupe de travail chargé d'élaborer des éléments indicatifs sur le contenu d'un Programme FAL type.

Dans la note WP/22, le Conseil international des aéroports (ACI) traite des technologies pour mesurer les temps d'attente et les délais de traitement, et en faire une analyse comparative.

Dans la note IP/1, la CEAC donne un aperçu des endroits actuels où sont recueillies les données sur les passagers, des renseignements recueillis par des exploitants d'aéronefs et de la fourniture de ces données aux services gouvernementaux.

Dans la note IP/6, la CEAC présente ses directives sur les meilleures pratiques concernant la mise en place et le fonctionnement des systèmes de contrôle frontaliers automatisés (CFA).

Dans la note IP/14, l'ACI présente des renseignements sur une résolution adoptée par la vingt-deuxième Assemblée générale mondiale de l'ACI visant à préserver les intérêts du public voyageur.

Dans la note IP/15, l'ACI présente des renseignements sur l'utilisation de moyens automatisés pour le contrôle frontalier aux aéroports européens.

**6.2 DÉLIBÉRATIONS ET RECOMMANDATIONS**

6.2.1 Dans son examen des notes WP/12, WP/15 et WP/20, ayant comme thème commun la création d'un nouveau groupe de travail aux fins d'élaborer ou de renforcer des éléments indicatifs, le Groupe d'experts note qu'il serait logique et plus efficace de mettre sur pied un groupe de travail unique chargé des éléments indicatifs qui se chargera des questions soulevées dans les notes de travail. Un groupe de travail a été créé et chargé de réaliser trois tâches précises, selon les priorités suivantes :

- a) élaborer un Programme de facilitation national type pour inclusion ultérieure dans le *Manuel de facilitation* (Doc 9957), accompagné des éléments indicatifs sur l'utilisation du modèle ;

- b) entreprendre un examen en profondeur du *Manuel de facilitation* (Doc 9957) ;
- c) entreprendre un examen en profondeur des *Signes internationaux destinés aux usagers des aéroports et des gares maritimes* (Doc 9636) en vue d'actualiser ce document et d'établir si de nouveaux signes s'imposent, compte tenu de l'évolution dans le transport aérien et maritime depuis sa publication.

6.2.2 Le Groupe convient du mandat du Groupe de travail sur les éléments indicatifs du Groupe d'experts FAL, qui figure en appendice.

6.2.3 Au titre de ce point de l'ordre du jour, le Groupe d'experts a commencé à délibérer sur l'orientation future du Programme FAL et sur les différents thèmes auxquels le Groupe d'experts FAL pourrait avoir à s'intéresser dans les prochaines années. Dans son examen de la note WP/17, le Groupe d'experts constate qu'il pourrait être nécessaire de concentrer autant d'efforts à l'actualisation des normes et pratiques recommandées (SARP) actuelles de l'Annexe 19 qu'à l'élaboration de nouvelles dispositions. Un certain nombre de membres invoquent la nécessité de se soucier davantage de la mise en œuvre des SARP et de faire davantage d'efforts pour remédier aux cas de non-conformité présentés dans la note WP/21. On s'interroge sur la manière d'encourager la conformité, et plusieurs membres font remarquer que les solutions possibles incluent des manuels plus ciblés et/ou améliorés, un plus grand nombre d'activités de formation et de nouveaux projets de renforcement de la capacité. Les délibérations portent également sur des améliorations possibles des méthodes de travail ; les avantages d'une collaboration accrue entre le Groupe d'experts FAL et d'autres organes techniques, tels que le Groupe d'experts de la sûreté de l'aviation et le Groupe consultatif technique sur les documents de voyage lisibles à la machine, sont soulignés, ainsi qu'une plus grande coopération entre les parties prenantes.

6.2.4 Le Groupe d'experts fait remarquer que ses délibérations sur l'avenir du Programme FAL viennent tout juste de commencer et les membres sont invités à présenter des observations par écrit au Président de la réunion FALP/7 par courriel (Samuel.Lucas@infrastructure.gov.au) d'ici le 15 novembre 2012, au plus tard. Le Président fait savoir que toutes les observations reçues seront colligées et transmises au Secrétariat, au nom du Groupe d'experts.

6.2.5 Dans son examen de la note WP/22, le Groupe d'experts constate le caractère utile des concepts présentés dans la note et reconnaît que les questions soulevées justifient la poursuite des délibérations et un partage de renseignements.

6.2.6 Le Groupe d'experts s'inquiète du fait que des notes de travail proposant des amendements à l'Annexe 9 n'ont pas été traduites dans toutes les langues de travail du Groupe d'experts et il constate aussi que certaines notes ont été présentées au Secrétariat tardivement, ce qui a eu pour résultat qu'elles ont été reçues par les participants dans les jours précédant la réunion.

-----

---

## APPENDICE

### MANDAT DU GROUPE DE TRAVAIL SUR LES ÉLÉMENTS INDICATIFS DU GROUPE D'EXPERTS DE LA FACILITATION (FAL)

#### Composition

Le Rapporteur du Groupe de travail sur les éléments indicatifs du Groupe d'experts FAL est le membre désigné par Singapour. Le Groupe comprend des représentants des pays et organisations suivants : Australie, Canada, États-Unis, Fédération de Russie, Finlande, Italie, Pays-Bas, Royaume-Uni, Singapour, Suisse, Association du transport aérien international (IATA), Conférence européenne de l'aviation civile (CEAC), Conseil international des aéroports (ACI) et Organisation mondiale des douanes (OMD).

#### Mandat

Le Groupe de travail sur les éléments indicatifs du Groupe d'experts FAL entreprendra trois tâches, dans l'ordre de priorité suivant :

- a) élaborer un Programme de facilitation national type pour inclusion ultérieure dans le *Manuel de facilitation* (Doc 9957), accompagné des éléments indicatifs sur l'utilisation du modèle ;
- b) entreprendre un examen en profondeur du *Manuel de facilitation* (Doc 9957) ;
- c) entreprendre un examen en profondeur des *Signes internationaux destinés aux usagers des aéroports et des gares maritimes* (Doc 9636) en vue d'actualiser ce document et d'établir si de nouveaux signes s'imposent, compte tenu de l'évolution dans le transport aérien et maritime depuis sa publication.

Le Groupe de travail présentera le résultat de ses travaux à l'examen du Groupe d'experts FAL entre les sessions, selon qu'il convient, et à la huitième réunion du Groupe d'experts FAL.

#### Méthode de travail

Le Groupe de travail recevra le concours du Secrétariat de l'OACI. En consultation avec des membres du Groupe de travail, le Rapporteur déterminera les méthodes de travail du Groupe en tenant compte de ce qui suit :

- a) pour ce qui est de la tâche décrite à l'alinéa a), prendre en compte l'Appendice 12 de l'Annexe 9, les éléments indicatifs ou juridiques, nationaux ou régionaux, actuels portant sur la question, et toute contribution reçue des membres et observateurs du Groupe d'experts ;
- b) pour ce qui est de la tâche décrite à l'alinéa b), tenir compte : i) des propositions formulées durant la douzième session de la Division de facilitation (Le Caire, 2004), la septième réunion du Groupe d'experts FAL et ses réunions précédentes ; ii) des

propositions visant l'incorporation d'éléments formulés par des organisations internationales telles que l'ACI, l'IATA et l'OMD ; iii) des propositions visant l'incorporation d'éléments formulés par des organismes régionaux de l'aviation civile [p. ex. la Commission africaine de l'aviation civile (CAFAC), la Commission arabe de l'aviation civile (CAAC), la Conférence européenne de l'aviation civile (CEAC), et la Commission latino-américaine de l'aviation civile (CLAC)] ; et iv) les autres éléments jugés pertinents pour les travaux du Groupe de travail ;

- c) pour ce qui est de la tâche décrite à l'alinéa c), réaliser les travaux en coopération avec l'Organisation maritime internationale (OMI) et d'autres organisations de normalisation telle que l'Organisation internationale de normalisation (ISO).

-----

**APPENDICE A****LISTE DES PARTICIPANTS****Membres, suppléants et conseillers du Groupe d'experts**

M <sup>me</sup> Kristina Moll-Osthoff	Membre suppléant	Allemagne
M. Sami Ashi	Membre	Arabie saoudite
M. Abdullah A. Al-Raddadi	Conseiller	
M. Samir Mirah	Conseiller	
M. Samuel Lucas	Membre	Australie
M <sup>me</sup> Agnieszka Holland	Conseillère	
M. Dale Sheridan	Conseiller	
M. Terry Wall	Conseiller	
M. Arundhati Gupta	Conseiller	
M. Frank Durinckx	Membre suppléant	Belgique
M <sup>me</sup> Karen Plourde	Membre	Canada
M <sup>me</sup> Nicoletta Bouwman	Conseillère	
M <sup>me</sup> Susan Clark	Conseillère	
M <sup>me</sup> Dana Chaulk	Conseillère	
M. Gavin Currie	Conseiller	
M <sup>me</sup> Nina Frid	Conseillère	
M <sup>me</sup> Mary-Jane Gravelle	Conseillère	
M <sup>me</sup> Inge Green	Conseillère	
M <sup>me</sup> Maxine Hurter	Conseillère	
M <sup>me</sup> Glenda Nicol	Conseillère	
M <sup>me</sup> Andray Renaud	Conseillère	
M <sup>me</sup> Kathy Therien	Conseillère	
M. John Watts	Conseiller	
M. Victor González Calero	Membre	Cuba
M. Magdy Abd El-Malek Ibrahim	Membre	Égypte
M. Fathy Akly Ahmed Ghoneimy	Conseiller	
M. John H. Kiser	Membre	États-Unis
M <sup>me</sup> Barbara M. Kostuk	Conseillère	
M <sup>me</sup> Clereece Kroha	Conseillère	
M <sup>me</sup> Elizabeth Shaver	Conseillère	
M <sup>me</sup> Sara Terry	Conseillère	
M. Patrick Lansman	Membre	France

---

M <sup>me</sup> Cinzia Mariani	Membre	Italie
M. Hiroaki Takahashi M <sup>me</sup> Ikuko Wakamatsu	Membre Conseiller	Japon
M <sup>me</sup> Annette Offenberger M. Garry Collins	Membre Conseiller	Nouvelle-Zélande
M. Luis T. Santos	Membre	Portugal
M. Jaromír Štolc M <sup>me</sup> Marie Hauerová	Membre Membre suppléant	République tchèque
M. James Gilderoy M. Mark Rodmell M. Simon Knight M. Jonathan Moore M. Ian Neill M. Jeremy Stokes	Membre Représentant au Conseil Conseiller Conseiller Conseiller Conseiller	Royaume-Uni
M. Sherman Koh M. Ignatius Ng Choong Khern M <sup>me</sup> Cheri Lim	Membre suppléant Conseiller Conseillère	Singapour
M. Urs Haldimann M. Frédéric Rocheray	Membre Membre suppléant	Suisse

*Note.— Les membres ci-après du Groupe d'experts n'ont pas assisté à la réunion :*

M <sup>me</sup> Mari Greyling	Membre, Afrique du Sud
M. Chris N.T. Quaye	Membre, Ghana
M. Prashant Sukul	Membre, Inde
M. Nicholas E. Bodo	Membre, Kenya
M <sup>me</sup> Abiola A. Vincent	Membre, Nigéria
M. Fareed Ahmed	Membre, Pakistan
M. Moussa Ndiaye	Membre, Sénégal
M. J. Meesomboon	Membre, Thaïlande

*Note.— Les membres ci-après du Groupe d'experts n'ont pas pu assister à la réunion, mais y ont été représentés :*

M. J. A. Alvarez	Membre, Argentine
M. Adival Magri Júnior	Membre, Brésil
M <sup>me</sup> Natalia Vlasova	Membre, Fédération de Russie

#### Observateurs

M <sup>me</sup> Edlira Lici	Observateur	Albanie
M <sup>me</sup> Lilika Radovicka	Observateur	
M. Norberto Luongo	Observateur	Argentine
M. André Rebouças	Représentant suppléant au Conseil	Brésil
M. Jose Botelho de Querioz	Conseiller	
M. Alberto Gomez Munoz	Représentant au Conseil	Colombie
M. Caesar Bejarano	Observateur	
M. Obaid Saif Al Nuaimi	Observateur	Émirats arabes unis
M. Rashed Ali Al Kaabi	Représentant suppléant au Conseil	
M. Buti Ahmed Qurwash	Observateur	
M. Khalid Ahmed	Observateur	
M. Alejandro Piera	Observateur	
M. Juan Crespo	Observateur	Espagne
M. Jose A. Fernandez de Usera	Observateur	
M <sup>me</sup> Nadezhda Malikova	Observateur	Fédération de Russie
M <sup>me</sup> Mari Saranpaa	Observateur	Finlande
M. Dionisio Mendez Mayora	Représentant au Conseil	Mexique
M <sup>me</sup> Dolce Valle	Observateur	
M <sup>me</sup> Diantha Raadgers	Observateur	Pays-Bas
M. Paulus Bouma	Observateur	
M. Ed Broekema	Observateur	
M. Bert Wezenberg	Observateur	
M. Alojzij Krapez	Représentant au Conseil	Slovénie
M. Klemen Ferjan	Représentant suppléant au Conseil	

---

M. Robert Davidson	Observateur	Association du transport aérien international (IATA)
M <sup>me</sup> Nina Brooks	Observateur	
M <sup>me</sup> Nathalie Herbelles	Observateur	
M <sup>me</sup> Patricia Reverdy	Observateur	Conférence européenne de l'aviation civile (CEAC)
M. Peter Ingleton	Observateur	Conseil international de l'aviation d'affaires (IBAC)
M. Arturo Garcia-Alonso	Observateur	Conseil international des aéroports (ACI)
M. Michael Rossell	Observateur	
M <sup>me</sup> Carole Couchman	Observateur	Fédération internationale des associations de pilotes de ligne (IFALPA)
M. Dietmar Jost	Observateur	Global Express Association (GEA)
Mike Weeding	Observateur	Organisation mondiale des douanes (OMD)

-----



**APPENDICE B**

**LISTE DES NOTES DE TRAVAIL ET NOTES D’INFORMATION**

FALP/7 n° de WP	Point de l’ordre du jour	Titre	Présentée par
1	—	Ordre du jour	Secrétariat
2	3	Rapport du Groupe de travail sur les personnes handicapées (PWD WG)	Rapporteur du groupe de travail PWD
3	5	Propositions d’amendement de l’Annexe 9 relatives aux personnes handicapées	Rapporteur du Groupe de travail PWD
4	5	Proposition d’addition dans l’Annexe 9 — Facilitation d’une norme pour établir des contrôles sur les modalités de délivrance des documents de voyage	Australie, Canada, États-Unis, Nouvelle-Zélande et Royaume-Uni
5	5	Systèmes de renseignements préalables concernant les voyageurs – Planification d’urgence	Canada, au nom du CAWG de l’IATA
6	5	Système interactif de renseignements préalables concernant les voyageurs (RPCVi)	Canada, au nom du CAWG de l’IATA
7	5	Propositions d’amendements de l’Annexe 9 — Facilitation : Personnes trouvées en possession de documents de voyage frauduleux ou falsifiés	Canada, au nom du CAWG de l’IATA
8	5	Refoulement des personnes non admissibles : propositions d’amendement de l’Annexe 9 — Facilitation	Canada, au nom du CAWG de l’IATA
9	5	Proposition de nouvelles pratiques recommandées : accès aux données des dossiers passagers (PNR)	Canada, au nom du CAWG de l’IATA
10	5	Expulsion de personnes : propositions d’amendement de l’Annexe 9 — Facilitation	Canada, au nom du CAWG de l’IATA
11	5	Proposition d’amendement de la norme 3.10 de l’Annexe 9	Secrétariat
12	6	International signs to provide guidance to persons at airports and marine terminals – Review of Doc 9636	Conférence européenne de l’aviation civile (CEAC)
13	5	Projet d’amendements de l’Annexe 9 de l’OACI concernant les contrôles frontaliers automatisés	CEAC
14	5	Proposition d’amendements de l’Annexe 9 dans le domaine de la facilitation du fret aérien	CEAC
15	6	ICAO Facilitation Manual (Doc 9957)	CEAC
16	5	Standards related to the repatriation of human remains	IATA
17	6	Facilitation – future direction (2014-2019)	Secrétariat
18	2 et 4	High-level Conference on Aviation Security: technical issues relating to Agenda Item 7	Secrétariat

FALP/7  
Appendice B – Liste des notes de travail  
et notes d’information

B-2

<b>FALP/7 n° de WP</b>	<b>Point de l’ordre du jour</b>	<b>Titre</b>	<b>Présentée par</b>
19	5	Proposed Amendments to Annex 9 in order to raise awareness and prevent the occurrence of unruly / disruptive behaviour in the aviation context	Émirats arabes unis
20	6	Development of a model FAL Programme	Singapour
21	1	Facilitation issues identified during Universal Security Audit Programme activities	Secrétariat
22	6	Technologies to measure and benchmark waiting and processing times	Conseil international des aéroports (ACI)

<b>N° de IP</b>	<b>Point de l’ordre du jour</b>	<b>Titre</b>	<b>Présentée par</b>
1	6	Passenger Information	CEAC
2	4	Adoption by the World Customs Organization of a recommendation concerning the use of API and PNR	Organisation mondiale des douanes (OMD)
3	5	Council of Europe Treaty on the Agreement on the Transfer of Corpses (26 October 1973)	IATA
4	2	Report on the outcome of the High-level Conference on Aviation Security	Secrétariat
5	2	Report on the outcome of the Twenty-third Meeting of the Aviation Security Panel, 26 to 30 March 2012 (AVSECP/23)	Secrétariat
6	6	ECAC best practice for automated border controls	CEAC
7	1	Updated list: FAL Panel members and alternates	Secrétariat
8	2 et 4	Report on Agenda Item 7 of the High-level Conference on Aviation Security	Secrétariat
9	4	Data Protection	Secrétariat
10	1	Amendment 23 to Annex 9	Secrétariat
11	4	PNRGOV	Secrétariat
12	4	WCO/IATA/ICAO API Contact Committee	Secrétariat
13	1	A37-20, Appendix D: Facilitation	Secrétariat
14	6	Airports resolve to safeguard the interests of the travelling public	ACI
15	6	The use of automated means for border control at European airports	ACI