



NOTE DE TRAVAIL

GROUPE D'EXPERTS DE LA FACILITATION (FALP)

QUATORZIÈME RÉUNION

Montréal, 20 – 24 avril 2026

Point 3 : Amendements de l'Annexe 9 – Facilitation

**VERS UN AÉROPORT PLUS INCLUSIF :
« CHOSE QUI N'EXISTE PAS N'EST PAS CHOSE IMPOSSIBLE »**

(Note présentée par la République italienne)

RÉSUMÉ

Dans la résolution 12/3 adoptée à sa 42^e session, l'Assemblée prie instamment les États membres d'accorder la priorité à l'inclusion et à l'accessibilité aux services de transport aérien pour les personnes handicapées et à mobilité réduite. Le partage des meilleures pratiques et l'apprentissage à partir d'expériences nationales telles que l'expérience italienne devraient être encouragés au niveau de l'Organisation, dans l'intérêt de tous les États membres. Dans cette perspective, il conviendrait par ailleurs de tenir compte des meilleures pratiques relatives à la conduite d'inspections nationales sur l'accessibilité.

Suite à donner par le Groupe d'experts FAL :

Le Groupe d'experts FAL est invité à :

- inviter le Groupe de travail de l'OACI sur l'accessibilité en aviation civile internationale à envisager l'élaboration de meilleures pratiques relatives aux inspections nationales périodiques ;
- recommander à l'OACI de diffuser largement les meilleures pratiques énoncées dans la présente note de travail, afin de favoriser leur application.

1. INTRODUCTION

1.1 L'augmentation du nombre de passagères et de passagers à mobilité réduite, de même que les multiples facteurs concourant à cette évolution, est une réalité largement établie dans le secteur de l'aviation civile internationale. Les engagements pris pour garantir l'accessibilité du transport aérien aux personnes handicapées doivent être appuyés par des politiques efficaces et réalisables, ce qui inclut la contribution active des autorités de l'aviation civile à la promotion de l'accessibilité dans l'ensemble de l'environnement aéroportuaire.

2. PRATIQUES OPTIMALES EN MATIÈRE D'INSPECTION

2.1 À l'heure actuelle, les inspections et les audits liés à l'accessibilité des aéroports ne font pas l'objet d'une mise en œuvre harmonisée, tant au niveau international que régional. Plusieurs programmes nationaux et régionaux méritent d'être mentionnés. Le Programme états-unien de contrôle des dispositions relatives au handicap dans les aéroports prévoit la conduite de contrôles périodiques de la conformité dans les aéroports. Au sein de l'Union européenne, le Règlement (CE) n° 1107/2006 prévoit la désignation d'organismes nationaux chargés de veiller à l'application en bonne et due forme du Règlement concernant les droits des passagers et passagères handicapé(e)s ou à mobilité réduite. Ce règlement n'établit toutefois aucune disposition spécifique concernant les méthodes de vérification ou les mécanismes de contrôle de l'accessibilité des aéroports. Dans la région de la Conférence européenne de l'aviation civile (CEAC), le Secrétariat de la CEAC a instauré en 2024 le Programme d'évaluation-qualité de l'assistance aux personnes à mobilité réduite (PMR), destiné à évaluer la qualité de l'assistance fournie au nombre croissant de PMR dans le secteur de l'aviation. Ce programme a pour but d'aider les États membres de la CEAC à suivre l'application des dispositions énoncées dans la partie 1 du Doc 30 (section 5) par les organismes de gestion des aéroports et les compagnies aériennes, en prévoyant la conduite d'évaluations dans les aéroports à la demande desdits États membres. Le cas de l'Irlande offre un exemple de bonne pratique au niveau national. En 2024, le pays a publié des rapports sur les inspections relatives à l'accessibilité menées en 2023 dans six aéroports nationaux, ce qui a permis d'établir en toute transparence des constats sur les activités de contrôle liées à l'accessibilité des aéroports.

2.2 L'Autorité italienne de l'aviation civile (ENAC), qui est l'organisme chargé de l'application du Règlement (CE) n° 1107/2006 dans le pays, procède régulièrement à des audits sur l'accessibilité dans les principaux aéroports nationaux. L'ENAC mène actuellement l'initiative « Vers un aéroport plus inclusif », un programme intégré conçu pour favoriser l'accessibilité des espaces et des voies de circulation dans les aéroports, l'innovation technologique au niveau des services et des systèmes aéroportuaires, la formation du personnel et le renforcement des capacités des exploitants, ainsi que les stratégies de communication interne et externe au sein de l'organisation aéroportuaire. Le programme s'attache au respect des principes entourant la conception universelle et l'accessibilité, qui n'ont de cesse d'évoluer, dans le but d'offrir une expérience de voyage inclusive à l'ensemble des passagers et passagères, peu importe le handicap visible ou invisible qu'ils ou elles pourraient présenter, qu'il s'agisse d'un handicap physique ou intellectuel, ou de troubles du développement. À l'heure actuelle, ce projet est mis en œuvre dans un nombre restreint d'aéroports stratégiques en collaboration avec des exploitants d'aéroports, des associations du secteur, des associations de personnes handicapées et des services d'assistance. Il vise à promouvoir une culture de l'inclusion et à garantir que le voyage des passagers et passagères en situation de handicap soit inclusif et se déroule sans heurt. Le projet « Vers un aéroport plus inclusif » a été mis à l'essai dans le cadre d'initiatives pilotes conduites dans de grands aéroports tels que Aeroporti di Roma (Fiumicino), SEA Aeroporti di Milano (Malpensa et Linate) et SAVE (Venise). Ces initiatives visent à promouvoir un environnement aéroportuaire plus accueillant, fonctionnel et inclusif, afin d'améliorer l'expérience de voyage globale des passagers et passagères ayant différents besoins. Le projet prévoit la conduite d'une évaluation des lacunes en matière d'accessibilité dans les aéroports, sur la base des règlements nationaux et internationaux. À l'issue de cette évaluation, des initiatives et des pratiques optimales sont définies afin de rendre l'aéroport plus accessible aux passagers et passagères en situation de handicap ou à mobilité réduite et de faciliter le recours de ces personnes aux différents services d'aéroport.

2.3 INITIATIVES DE L'ENAC ET MEILLEURES PRATIQUES : les principaux aéroports italiens, tels que Fiumicino, Malpensa et Venise, ont été associés à la phase initiale du projet. Ces aéroports sont de plus en plus concernés par la portée de rendez-vous importants tels que le Jubilé des personnes handicapées de 2025 ou les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver 2026 de Milan-Cortina, qui mettent en vedette des athlètes surmontant des obstacles aussi bien physiques que psychologiques. Ces rendez-vous,

qui jouissent d'une grande notoriété, offrent à l'ENAC une occasion unique de mettre en avant sa perspective inclusive grâce au projet « Vers un aéroport plus inclusif ».

2.4 Le projet repose sur le partage de principes d'action communs, l'objectif étant de parvenir à cerner les besoins des passagères et passagers et d'y répondre dans le contexte opérationnel propre à chaque aéroport. Cette approche s'inspire de la conception universelle ; elle vise à établir les besoins universels et à encourager les exploitants d'aéroports à mettre en œuvre des solutions inclusives sous la supervision de l'Autorité de l'aviation civile. Dans cette perspective, l'ENAC fait office de sentinelle et contribue de façon essentielle, par sa présence au niveau local dans les aéroports concernés, à recenser les enjeux cruciaux et à y répondre adéquatement, tout en favorisant des approches susceptibles d'être transposées et mises en œuvre au niveau national. L'objectif est de garantir que les aéroports deviennent des environnements inclusifs qui associent pleinement l'ensemble des passagères et passagers à l'expérience de voyage sans jamais laisser quiconque de côté.

2.5 En 2024, le projet a débuté par une analyse du système en vigueur dans les aéroports concernés. Les principales conclusions étaient les suivantes :

- Le nombre de passagers et de passagères en situation de handicap est en augmentation constante, et ils et elles sont nombreux à vouloir voyager en toute indépendance sans être tributaires de services d'assistance aux PMR ;
- Le système actuel s'occupe principalement des handicaps moteurs, et accorde moins d'attention aux handicaps sensoriels ou invisibles ;
- Dans certaines zones, l'accessibilité est assurée par le service d'assistance aux PMR uniquement.

2.6 Par conséquent, les exploitants d'aéroports ont été invités à se focaliser sur la résolution de ces lacunes et la planification d'initiatives conformes aux objectifs du projet. Le 22 mai 2025, l'ENAC s'est rendue sur le site de l'aéroport de Fiumicino afin d'évaluer les mesures qui avaient été mises en œuvre dans cette perspective. On retrouvait notamment parmi ces mesures :

- Un nouveau prototype de borne d'appel pour assistance et de borne d'information interactive : il s'agit de bornes d'information et de points d'appel innovants, entièrement accessibles à des personnes présentant différents types de handicaps ;
- L'application « Be My Eyes » : il s'agit d'un service d'assistance visuelle à distance qui met les personnes présentant des déficiences visuelles en lien avec des exploitants tout disposés à leur apporter un soutien en temps réel pour les aider à se déplacer dans l'aéroport ;
- Un agent conversationnel (chatbot) : les informations et les mises à jour sur l'état des vols sont transmises directement aux passagères et passagers sur leurs téléphones mobiles via WhatsApp. L'agent conversationnel fournit également des recommandations sur les commerces et les restaurants et répond immédiatement aux demandes des utilisatrices et utilisateurs. Le service est disponible en anglais et en italien ;
- Le « box de restaurant » à usage exclusif : il s'agit d'espaces accueillants conçus spécialement pour toutes les personnes qui, en raison de besoins particuliers, pourraient avoir quelques réserves à l'idée de manger dans des environnements bondés ou trop exposés. Ces espaces offrent un cadre calme et protégé, et permettent aux passagères et passagers de profiter d'un moment de repos ;

- Le fauteuil roulant autonome « Whill » : conçu pour favoriser la mobilité autonome dans les aéroports, ce dispositif de mobilité électrique innovant constitue une solution de rechange confortable au traditionnel fauteuil roulant (actuellement en phase d'essai).

2.7 Les initiatives mises en œuvre s'inscrivent ainsi dans un processus itératif d'utilisation généralisée, de mise à l'essai et de contrôle, l'objectif étant d'améliorer continuellement l'expérience de voyage des bénéficiaires. En outre, l'ENAC a demandé aux exploitants de conclure les phases de mise à l'essai par la collecte d'observations auprès des utilisatrices et utilisateurs, dans le but d'ériger par la suite les mesures jugées les plus efficaces au rang de pratiques optimales.

2.8 Une autre initiative récemment mise au point par l'ENAC dans le domaine du transport aérien inclusif est le projet « Inclusion – Interopérabilité – Handicap – Intelligence artificielle », qui vise à améliorer l'accessibilité des passagères et passagers malentendant(e)s au moyen de systèmes de communication basés sur l'intelligence artificielle. Ce dispositif se compose d'avatars capables de communiquer tant en langue parlée qu'en langue des signes, offrant ainsi aux passagères et passagers un canal de communication plus naturel et accessible en temps réel. L'objectif est de faire tomber les barrières de communication en proposant aux personnes sourdes ou malentendantes des modalités de communication personnalisées, afin que toutes et tous puissent bénéficier d'une expérience de voyage inclusive. Dans le cadre du projet, une borne d'information capable de reconnaître la langue des signes a par ailleurs été mise en place. Celle-ci met en scène un avatar qui interagit avec les utilisatrices et utilisateurs, tant par écrit qu'en langue des signes. De plus, les passagères et passagers ont la possibilité de recevoir des informations actualisées sur l'état de leur vol via WhatsApp sous la forme d'une vidéo en langue des signes accompagnée d'un texte décrivant tout changement apporté au vol. Bien que complexe de par sa conception, ce projet représente une avancée véritablement novatrice. Il permet actuellement de fournir des informations essentielles sur l'aéroport concerné, telles que l'emplacement des installations accessibles, ainsi que le statut des vols en temps réel et des précisions clés liées au voyage, notamment des renseignements sur les portes d'embarquement. Cette initiative a été mise en place en collaboration avec l'Association italienne des personnes sourdes. D'autres améliorations lui sont apportées en parallèle, afin que le dispositif permette de répondre à toutes les questions posées oralement par les passagères et passagers. À l'heure actuelle, la communication multilingue est déjà prise en charge, y compris la langue des signes italienne et la langue des signes internationale. La prochaine étape consistera à étendre ces fonctionnalités aux sites web des aéroports pour permettre aux passagères et passagers de poser leurs questions directement à l'oral, ce qui garantira la continuité de l'accessibilité entre les environnements physiques et numériques des aéroports.

3. SUITE À DONNER PAR LE GROUPE D'EXPERTS FAL

3.1 Le Groupe d'experts FAL est invité à :

- recommander au Groupe de travail de l'OACI sur l'accessibilité en aviation civile internationale d'envisager l'élaboration de meilleures pratiques relatives à la conduite de programmes annuels d'inspection en s'appuyant, à tout le moins, sur un ensemble d'aéroports sélectionnés pour des raisons stratégiques ;
- recommander à l'OACI de diffuser largement les meilleures pratiques énoncées dans la présente note de travail, afin de favoriser leur mise en œuvre.