



GROUPE D'EXPERTS DE LA FACILITATION (FALP)

QUATORZIÈME RÉUNION

Montréal, 20 avril – 24 avril 2026

Point 3 : Amendements de l'Annexe 9 – *Facilitation*

AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION AUX PASSAGERS ET DE LA NAVIGATION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : COMMUNICATION ACCESSIBLE EN CAS DE PERTURBATIONS ET DE SITUATIONS D'URGENCE, ET ÉLÉMENTS D'ORIENTATION ET DE SIGNALISATION ACCESSIBLES

(Note présentée par le Qatar)

RÉSUMÉ

L'Annexe 9 — *Facilitation* comprend des dispositions générales relatives au traitement des passagers en situation de handicap. Cependant, d'importantes lacunes subsistent en ce qui concerne l'accessibilité de la communication en cas de perturbations opérationnelles et de situations d'urgence. Il en est de même pour les éléments d'orientation et la signalisation dans les aéroports. Ces domaines sont essentiels pour garantir une circulation autonome, sûre et digne aux passagers en situation de handicap dans les environnements aéroportuaires.

Des perturbations telles que des changements de porte d'embarquement, des retards, des opérations irrégulières (IROPS) et des situations d'urgence ont une incidence disproportionnée sur les passagers en situation de handicap lorsque la communication n'est assurée que dans un seul format. De même, l'absence de spécifications mondiales harmonisées concernant les éléments d'orientation accessibles — tels que des cheminements dotés d'éléments tactiles, une signalisation à fort contraste, des informations en braille et des systèmes d'affichage visuel — limite la mobilité et l'autonomie de millions de voyageurs.

Afin de garantir une approche complète de l'accessibilité dans la facilitation et de veiller à la conformité aux normes internationales, il est nécessaire que l'Annexe 9 aborde explicitement la question des systèmes de communication et d'orientation accessibles. La présente note de travail propose de nouvelles normes à inclure dans l'Annexe 9 ainsi que des orientations connexes pour le Doc 9957, *Manuel de facilitation*, et le Doc 10042, *Modèle de Programme national de facilitation du transport aérien*.

Suite à donner par le Groupe d'experts FAL :

Le Groupe d'experts FAL est invité à :

- a) examiner la proposition figurant dans la section 3 visant à introduire de nouvelles normes faisant obligation de rendre la communication accessible lors de perturbations et de situations d'urgence ;

- b) examiner la proposition figurant dans la section 3 visant à introduire de nouvelles normes faisant obligation de rendre les éléments d'orientation et la signalisation accessibles dans les aéroports ;
- c) examiner la proposition figurant dans la section 3 visant à mettre à jour le Doc 9636, *Signes internationaux destinés aux usagers des aéroports et des gares maritimes*, afin d'assurer clarté et uniformité, car la version actuelle ne reflète pas les normes d'accessibilité modernes ni les systèmes de signalisation utilisés dans les environnements aéroportuaires contemporains.

1. INTRODUCTION

1.1 Dans l'Annexe 9 — *Facilitation*, certaines dispositions importantes traitent des personnes en situation de handicap ; cependant, deux domaines opérationnels essentiels ne sont pas abordés :

1.1.1 La communication accessible en cas de perturbations, d'opérations irrégulières (IROPS) et de situations d'urgence. Tirer des enseignements des modèles de supervision de la sécurité et de la sûreté.

1.1.1.1 En raison de ces lacunes, les États ne sont pas en mesure d'atteindre pleinement les objectifs d'accessibilité, ce qui entraîne une mise en œuvre incohérente à l'échelle mondiale.

1.1.1.2 En cas de perturbations opérationnelles et de situations d'urgence, il est souvent fait recours à des annonces vocales, qui sont inaudibles par les passagers sourds ou malentendants. Inversement, les passagers malvoyants dépendent d'outils tactiles ou auditifs pour s'orienter dans des terminaux complexes souvent dépourvus d'infrastructures de signalisation adéquates.

1.1.2 La disponibilité d'éléments d'orientation et de signalisation pour garantir une mobilité sûre, autonome et digne dans des environnements aéroportuaires.

1.1.2.1 Le Doc 9636, *Signes internationaux destinés aux usagers des aéroports et des gares maritimes*, est publié depuis plusieurs décennies et ne rend plus compte des systèmes de signalisation actuellement utilisés dans les aéroports modernes. Ces pictogrammes, principes de configuration et éléments d'accessibilité sont pour la plupart obsolètes et ne sont plus adaptés aux nouvelles normes internationales en matière de signalisation, y compris les éléments nécessaires pour les passagers en situation de handicap. Les aéroports modernes utilisent une signalisation à fort contraste, des pictogrammes universels simplifiés, des fonctionnalités tactiles et en braille, ainsi que des outils d'orientation numériques dynamiques qui ne sont pas adéquatement pris en compte dans l'édition courante du Doc 9636. Cette lacune donne lieu à une mise en œuvre incohérente et empêche les États d'adopter des solutions de signalisation harmonisées et accessibles. La mise à jour du Doc 9636 est donc essentielle pour garantir que la communication visuelle dans les aéroports est globalement cohérente, moderne et pleinement compatible avec les besoins en matière d'accessibilité.

1.2 Compte tenu de l'importance de ces enjeux et de l'accent croissant placé dans le monde sur l'accessibilité universelle, il est temps que l'Annexe 9 contienne des normes claires et pratiques dans ces domaines.

2. ANALYSE

Communication accessible en cas de perturbations et de situations d'urgence

2.1 Les aéroports et les entreprises de transport aérien s'appuient principalement sur des annonces audios pour communiquer des changements de porte d'embarquement, des retards, des annulations, des alertes de sûreté et des instructions en cas d'urgence. Cette pratique exclut notamment :

- a) les passagers sourds et malentendants ;
- b) les passagers ayant des déficiences cognitives nécessitant des instructions visuelles simplifiées ;
- c) les passagers neurodivergents sujets à une surcharge sensorielle ;
- d) les passagers âgés présentant une déficience auditive ;
- e) les passagers qui ne parlent pas la langue de diffusion.

2.2 Le fait que l'Annexe 9 ne comporte pas d'exigences en matière de communications multiformats donne lieu à des incohérences opérationnelles importantes entre les États et à une forte incidence sur l'accessibilité.

2.3 Une communication accessible est un élément essentiel de la facilitation, en particulier lors d'évacuations, de procédures d'urgence et de changements opérationnels urgents.

Éléments d'orientation et signalisation aéroportuaires accessibles

2.4 Il demeure complexe et difficile de s'orienter dans les environnements aéroportuaires. De nombreux passagers en situation de handicap rapportent des difficultés dues à :

- a) l'absence de voies dotées d'éléments tactiles ;
- b) une signalisation en braille incohérente ;
- c) l'absence de signalétique visuelle à fort contraste ;
- d) des affichages électroniques inaccessibles ;
- e) l'absence de systèmes de boucle magnétique ;
- f) des pictogrammes ou des dispositions non standardisées entre les terminaux.

2.5 Malgré l'importance des éléments d'orientation accessibles pour assurer une circulation autonome, l'Annexe 9 ne contient aucune exigence explicite sur cette question.

Alignement avec les engagements mondiaux existants

2.6 La Convention relative aux droits des personnes handicapées (CDPD) appelle les États à garantir l'accessibilité en matière d'information, de communication, de mobilité et d'environnement physique. L'alignement de l'Annexe 9 sur ces principes renforce l'engagement du secteur mondial de l'aviation en faveur d'un transport aérien inclusif.

3. RECOMMANDATIONS

Ajout de nouvelles normes dans l'Annexe 9 — *Facilitation*, chapitre 8, section G.

3.1 Texte proposé pour la nouvelle norme (Communication accessible) :

« Les États contractants veilleront à ce que les informations liées à l'exploitation, notamment les perturbations, les changements de portes, les retards, les annulations, les incidents de sûreté et les instructions d'urgence, soient communiquées dans au moins deux formats accessibles, y compris des canaux visuels et sonores, afin de garantir une accessibilité complète pour les passagers en situation de handicap. »

3.2 Texte proposé pour la nouvelle norme (éléments d'orientation et signalisation accessibles) :

« Les États contractants exigeront que les aéroports mettent en place des systèmes d'orientation accessibles, ainsi qu'une signalisation à fort contraste, des cheminements dotés d'éléments tactiles et des affichages d'information conformes aux exigences en matière d'accessibilité, afin d'aider les passagers en situation de handicap à s'orienter de manière autonome. »

Ajout d'éléments d'accessibilité dans le Doc 9957 – *Manuel de facilitation*

3.3 Il est proposé qu'une section soit ajoutée au Doc 9957 pour aborder les points suivants :

- a) communications multiformats lors de perturbations ;
- b) accessibilité et annonces d'urgence ;
- c) utilisation du sous-titrage pour personnes sourdes ou malentendantes dans les systèmes visuels ;
- d) meilleures pratiques internationales en matière de signalisation dans les aéroports ;
- e) outils d'orientation tactile, auditive et visuelle ;
- f) itinéraires silencieux pour les passagers neurodivergents ;
- g) procédures de maintenance de l'accessibilité.

3.4 Envisager de mettre à jour le Doc 9636, *Signes internationaux destinés aux usagers des aéroports et des gares maritimes*, afin de l'aligner sur les systèmes modernes de signalisation aéroportuaire, notamment en y ajoutant des exigences en matière d'accessibilité, telles que des graphiques à fort contraste, des pictogrammes universels, des éléments tactiles et des configurations harmonisées. La mise à jour de ce document aidera les États à mettre en œuvre des solutions de signalisation globalement cohérentes et accessibles.

APPENDIX

**NEW or REVISED SARP PROPOSAL: AMENDMENT, ANNEX 9, CHAPTER 8,
 [STANDARD/RECOMMENDED PRACTICE]**

IMPACT ASSESSMENT

1. What is the problem that this proposal is designed to address?

Annex 9 —contains general provisions related to the treatment of passengers with disabilities; however, critical gaps remain with regard to accessible communication during operational disruptions and emergency situations, as well as accessible wayfinding and airport signage. Operational information is often provided through single-format audio announcements, creating barriers for passengers with disabilities and limiting their ability to move independently, safely, and with dignity within airport environments. In addition, the absence of harmonized global requirements for accessible wayfinding leads to inconsistent implementation across States and airports.

2. What alternatives to SARPs were considered to solve the problem?

None	Circular	Manual	Policy	Other (please explain)
				<i>Existing guidance material (Doc 9957 and Doc 9636) was reviewed, however, guidance alone is insufficient to ensure consistent global implementation. SARPs are required to address these gaps effectively.</i>

3a. What is the impact of this proposal on a State?

	Strongly Agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly Disagree
Implementing this proposal will enhance civil aviation safety		✓			
<i>Rationale: Accessible communication during disruptions and emergencies reduces confusion, improves passenger flow, and supports safe evacuation and emergency response, particularly for passengers with disabilities.</i>					
Implementing this proposal will increase air navigation capacity and improve efficiency		✓			
<i>Rationale: Clear, multi-format communication and accessible wayfinding reduce delays, congestion, and the need for individualized assistance during irregular operations.</i>					
Implementing this proposal will enhance global civil aviation security and facilitation (taking into account impact on human rights, health and privacy, if any)		✓			
<i>Rationale: The proposal strengthens facilitation outcomes while supporting human rights and accessibility commitments.</i>					
Implementing this proposal will foster the development of a sound and economically-viable civil aviation system		✓			
<i>Rationale: Harmonized accessibility standards improve predictability and consistency for States and operators without imposing disproportionate requirements.</i>					

Implementing this proposal will minimize the adverse environmental effects of civil aviation activities			✓		
<i>Rationale:</i> The proposal focuses on communication and wayfinding and does not have a direct environmental impact.					

3b. Do the benefits of this proposal justify the cost of its implementation?

Yes	No	Not sure	Not applicable
✓			

4a. What is the impact of this proposal on **Industry**?

	<i>Strongly Agree</i>	<i>Agree</i>	<i>Neutral</i>	<i>Disagree</i>	<i>Strongly Disagree</i>
Implementing this proposal will enhance civil aviation safety		✓			
<i>Rationale:</i> Multi-format communication improves passenger management during disruptions and emergencies.					
Implementing this proposal will increase air navigation capacity and improve efficiency		✓			
<i>Rationale:</i> Accessible wayfinding reduces operational bottlenecks and reliance on staff assistance.					
Implementing this proposal will enhance global civil aviation security and facilitation (taking into account impact on human rights, health and privacy, if any)		✓			
<i>Rationale:</i> Clear and accessible information supports orderly passenger movement and compliance during critical situations.					
Implementing this proposal will foster the development of a sound and economically-viable civil aviation system		✓			
<i>Rationale:</i> The proposal promotes scalable and proportionate measures aligned with modern airport operations.					
Implementing this proposal will minimize the adverse environmental effects of civil aviation activities			✓		
<i>Rationale:</i> The proposal focuses on communication and wayfinding and does not have a direct environmental impact.					

4b. Do the benefits of this proposal justify the cost of its implementation?

Yes	No	Not sure	Not applicable
✓			

5. How long would it take for States and Industry to implement this proposal?

Already implemented	0-1 years	1-2 years	2-5 years	5-10 years	More than 10 years
			✓		

6. Financial implications of the proposal

<p>The cost impact on States would include: Policy/procedure updates, coordination, oversight, and awareness/training related to multi-format communication and accessible wayfinding provisions.</p>
<p>The cost impact on the industry would include: Incremental costs to enhance multi-format communication and accessible wayfinding/signage (e.g., improved displays, signage, pictograms, tactile/Braille elements), often aligned with existing modernization and digital wayfinding upgrades.</p>

IMPLEMENTATION TASK LIST AND OUTLINE OF GUIDANCE MATERIAL

1. IMPLEMENTATION TASK LIST

1.1 Essential steps to be followed by a State in order to implement proposed amendments¹

- a) For States that already implement measures related to accessible communication and wayfinding, no immediate action may be required.
- b) For other States, the essential steps would include:
 - Review existing national legislation, regulations, policies, and procedures related to facilitation and the treatment of passengers with disabilities.
 - Conduct a gap analysis between existing national provisions and the proposed Annex 9 Standards on accessible communication during disruptions and emergencies, and accessible wayfinding and signage.
 - Decide whether new provisions or amendments are required to align national frameworks with the proposed Annex 9 Standards.
 - Develop or amend national provisions, as appropriate, to address identified gaps.
 - Formally adopt the amended provisions through the applicable national processes.
 - Implement the adopted provisions by relevant entities (e.g. airports, operators, service providers).
 - Establish or adjust oversight and supervision mechanisms, as appropriate, to monitor implementation and continued compliance.

¹ Amendment of a format or clarification nature are not allowed in this Appendix.

Legislation, regulations, policies, procedures, training, implementation, modification, supervision, assessment, compliance, gap analysis, consideration,

2. STANDARDIZATION PROCESS

2.1 Effective date: █ [Month/Year]: to be completed by Secretariat

2.2 Applicability date: █ [Month/Year]: to be completed by Secretariat

3. SUPPORTING DOCUMENTATION:

3.1 ICAO documentation:

Title	Type	Publication date
	Manual/Other Guidance Material/Web page	

3.2 External documentation:

Title	External Organization	Publication date

4. IMPLEMENTATION ASSISTANCE TASKS

Type	Global	Regional
[Seminar/Symposium/Workshop/etc.]		

**5. UNIVERSAL SECURITY AUDIT PROGRAMME (USAP)
OR UNIVERSAL SAFETY OVERSIGHT PROGRAMME
(USOAP)**

5.1 [No] [additional] protocol questions required under USAP [USOAP].