



ASSEMBLÉE — 41^e SESSION

COMITÉ EXÉCUTIF

Point 13 : Programmes de facilitation

ACCESSIBILITÉ ET CONCEPTION UNIVERSELLE DANS LE DOMAINE DE LA FACILITATION DU TRANSPORT AÉRIEN, ÉTABLISSEMENT DE LIGNES DIRECTRICES GÉNÉRALES ET DE BONNES PRATIQUES RELATIVES AUX PASSAGERS À MOBILITÉ RÉDUITE

[Note présentée par la République dominicaine, appuyée par Aruba (Royaume des Pays-Bas), le Belize, la Bolivie (République de), le Chili, la Colombie, le Costa Rica, Cuba, El Salvador, l'Équateur, le Guatemala, le Honduras, la Jamaïque, le Mexique, le Nicaragua, le Panama, le Paraguay, l'Uruguay et le Venezuela (République bolivarienne du)]

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

Des progrès notables ont été faits en République dominicaine en ce qui concerne la facilitation du transport aérien. Plus particulièrement, s'agissant de l'accessibilité et de la conception universelle dans le domaine de la facilitation du transport aérien, le pays s'est distingué par un cadre réglementaire avancé et des procédures éprouvées dans ce domaine.

Étant donné les caractéristiques uniques de l'industrie aéronautique du point de vue des relations entre l'infrastructure, les exploitants de compagnies aériennes, les prestataires de services, les autorités aéroportuaires et les organismes d'inspection, le partage des bonnes pratiques en matière d'efforts de sensibilisation à l'accessibilité et à la conception universelle dans le domaine de la facilitation du transport aérien peut aider à appeler l'attention sur le respect de l'Annexe 9 – *Facilitation* et du Doc 9957, *Manuel de facilitation*, de l'OACI.

Suite à donner : L'Assemblée est invitée à :

- a) noter les renseignements présentés dans la note ;
- b) prier instamment le Conseil de l'OACI d'adopter les mesures nécessaires à l'élaboration de programmes de formation et de sensibilisation à l'accessibilité et à la conception universelle dans le domaine de la facilitation du transport aérien, et de faciliter ainsi le respect de l'Annexe 9 et du Doc 9957.

<i>Objectifs stratégiques :</i>	La présente note de travail se rapporte à l'objectif stratégique Sécurité et facilitation.
<i>Incidences financières :</i>	Aucune.

¹ Version espagnole fournie par la République dominicaine.

<i>Références :</i>	Accessibilité et conception universelle en matière de facilitation du transport aérien/Établissement de lignes directrices générales et de bonnes pratiques relatives aux passagers à mobilité réduite
---------------------	--

1. INTRODUCTION

1.1 Depuis 2017, la République dominicaine, par l'intermédiaire de son Conseil de l'aviation civile (JAC) et avec l'appui logistique du personnel technique de la Plate-forme représentative nationale des personnes physiquement handicapées (PREDIF), basée en Espagne, a élaboré, avec les entreprises de gestion d'aéroports internationaux du pays, un ambitieux projet relatif à l'accessibilité et à la conception universelle en matière de facilitation du transport aérien, mettant l'accent sur la formation, la sensibilisation et l'évaluation des besoins en ce qui concerne les critères d'accessibilité et de facilitation universelle aux aéroports les plus achalandés du pays, conformément aux dispositions de l'Annexe 9, du Doc 9957 et de la loi organique sur l'égalité des droits des personnes handicapées de la République dominicaine (loi numéro 5-13 et règlement d'application y afférent, approuvés par le décret numéro 363-16).

2. PRATIQUES INCLUSIVES POSITIVES EN FACILITATION DU TRANSPORT AÉRIEN – SCEAU « RD INCLUYE »

2.1 Le JAC a reçu à deux reprises, en 2018 et 2021, le prix « RD Incluye » pour ses bonnes pratiques inclusives en faveur des personnes à mobilité réduite et pour ses efforts de sensibilisation à l'accessibilité et à la conception universelle dans les processus de facilitation du transport aérien civil. Ces prix lui ont été décernés par le Conseil national des personnes handicapées (CONADIS) et le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD).

2.2 Le sceau « RD Incluye » de bonnes pratiques inclusives vise à promouvoir les bonnes pratiques employées par les institutions publiques et privées, les organisations sans but lucratif et les institutions internationales afin de promouvoir la pleine inclusion et la qualité des services pour favoriser le développement et la participation égale des personnes à mobilité réduite en République dominicaine.

3. ACCESSIBILITÉ ET CONCEPTION UNIVERSELLE AUX AÉROPORTS DE LA RÉPUBLIQUE DOMINICAINE

3.1 En 2017, la République dominicaine a continué de progresser dans le domaine de la facilitation aux aéroports, de l'accessibilité et de la conception universelle, ainsi qu'en témoignent les initiatives menées à l'aéroport international des Amériques Dr José Francisco Peña Gómez (AILA-JFPG) et à Punta Cana (PUJ) en vue d'accélérer les mouvements des voyageurs ayant des besoins en matière d'accessibilité dans l'ensemble des installations.

3.2 À l'aérogare de Punta Cana, les investissements ont servi à mettre à niveau les 23 portes d'embarquement dans le but de faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite, qui bénéficient ainsi d'une autonomie accrue et du respect de leurs droits universels en tant qu'usagers du transport aérien.

3.3 Par ailleurs, à l'aéroport international des Amériques Dr José Francisco Peña Gómez, plusieurs mesures ont été prises, notamment l'installation de signalisation tactile aux endroits cruciaux comme les escaliers et les ascenseurs, de fauteuils à appui ischiatique dans la zone douanière ainsi que d'espaces de stationnement réservés clairement marqués.

4. FORMATION, SOCIALISATION ET SENSIBILISATION

4.1 En 2019, poursuivant ses efforts de socialisation et de sensibilisation, le JAC a organisé un cours de base de langue des signes, comprenant plus de 150 heures de cours en classe, à l'intention du personnel des différentes institutions du secteur concerné par la facilitation du transport aérien, dans le but

de lui fournir des outils pour favoriser l'inclusion. Compte tenu de l'impact positif de cette formation pour les usagers du transport aérien, le cours a été répété en 2021 et 2022.

5. PROJET DE LIGNES DIRECTRICES GÉNÉRALES ET DE BONNES PRATIQUES POUR LES PASSAGERS À MOBILITÉ RÉDUITE

5.1 En 2021, la République dominicaine a été choisie pour participer au **Projet d'élaboration de lignes directrices et de bonnes pratiques pour les passagers à mobilité réduite** mis sur pied par le Bureau régional Amérique du Nord, Amérique centrale et Caraïbes (NACC) de l'OACI, afin de recueillir des renseignements sur la réglementation, les procédures et les bonnes pratiques des États ayant des cadres réglementaires bien établis pour les passagers à mobilité réduite, qui peuvent constituer des références précieuses pour l'élaboration d'une réglementation de base commune de l'OACI, complétant les normes et pratiques recommandées existantes.

5.2 Le projet met l'accent sur l'analyse des pratiques et des règlements actuels dans les États choisis, l'établissement d'un projet de recommandations fondées sur les renseignements recueillis, l'élaboration d'une liste de contrôle de référence basée sur les recommandations et le suivi de la conformité sur le terrain, dans le cadre de l'Annexe 9 et du Doc 9957.

6. VISITE DU NACC DE L'OACI EN RÉPUBLIQUE DOMINICAINE

6.1 Du 28 mars au 1^{er} avril 2022, une équipe de spécialistes techniques du NACC, de concert avec la Division de facilitation du JAC, a recueilli des renseignements en vue d'évaluer l'ampleur et les objectifs des mesures mises en œuvre par la République dominicaine dans le domaine de l'accessibilité et de la conception universelle en facilitation du transport aérien, et dans celui de l'élaboration de lignes directrices générales et de bonnes pratiques pour les passagers à mobilité réduite. Pour cet important travail, l'aéroport international de Punta Cana a été choisi en raison du fait qu'il compte l'une des aérogares recevant le plus grand nombre de mouvements de passagers dans le pays, et les travaux réalisés par le JAC dans les domaines cités ont été évalués. Des éléments de l'information préliminaire recueillie au cours de cette activité sont présentés ci-après.

7. CONCLUSIONS DE LA MISSION EN CE QUI CONCERNE LE JAC

7.1 Le niveau de respect des normes et des méthodes recommandées dans l'Annexe 9 est élevé.

7.2 Le cadre réglementaire assure l'accès au transport des personnes à mobilité réduite, et garantit le respect de leur dignité et la non-discrimination à leur égard.

7.3 Une bonne coordination et un bon dialogue sont maintenus avec le CONADIS.

7.4 Les activités de suivi de l'Annexe 9 incluent l'accessibilité.

7.5 Le JAC comprend un membre du personnel chargé de l'accessibilité au transport aérien (un analyste de l'accessibilité et de la conception universelle).

7.6 Le JAC met en œuvre des initiatives en matière de formation (ateliers de sensibilisation, cours de langue des signes).

8. CONCLUSIONS DE LA MISSION CONCERNANT L'AÉROPORT INTERNATIONAL DE PUNTA CANA

8.1 Le personnel a une culture solide en matière de services aux passagers et son engagement pour améliorer les services aux passagers et leur expérience de voyage est manifeste à tous les niveaux.

8.2 L'aéroport est doté d'espaces de stationnement pour les passagers à mobilité réduite qui sont bien indiqués et proches des aérogares. Les mouvements des passagers à l'intérieur de l'aéroport sont fluides et les itinéraires ne sont pas d'une longueur excessive et sont libres d'obstacles. Les passagers à mobilité réduite bénéficient de lignes d'accès prioritaire aux postes de sûreté, d'immigration et de douane, et d'un traitement préférentiel à l'embarquement.

8.3 Les zones publiques et les zones restreintes de sûreté de l'aéroport sont dotées de toilettes adaptées clairement indiquées. Il y a un nombre suffisant de sièges dans les aires d'attente. Des boutons en braille sont installés dans les ascenseurs. D'autres principes visant à améliorer l'accessibilité aux aéroports sont mis en œuvre dans la conception de la nouvelle aérogare C (pavage tactile, voies sans pente, écrans d'information de vol).

8.4 Un autre projet mis en œuvre par la Division de la facilitation du JAC est l'implantation de modules d'information pour les passagers. À l'heure actuelle il en existe deux, l'un à l'aéroport international Dr José Francisco Peña Gómez et le second à l'aéroport international de Cibao.

9. CONCLUSION

9.1 Au cours des cinq dernières années, le JAC s'est efforcé de sensibiliser, de socialiser et de promouvoir de bonnes pratiques en matière d'accessibilité et de conception universelle dans le domaine de la facilitation du transport aérien. Grâce à la formation dispensée par le personnel de sa Division de la facilitation, il a élaboré des lignes directrices pour humaniser le traitement des passagers à mobilité réduite et a ainsi été en mesure de transmettre ce message au personnel chargé des décisions concernant la conception des aérogares du pays, ainsi qu'au personnel amené à entrer en contact avec ces passagers dans le cadre de son travail. Nous espérons que dans les cinq prochaines années, l'effet multiplicateur des travaux réalisés dans les domaines évoqués dans la présente note contribuera à l'image de marque de notre pays dans le domaine de la culture de la facilitation du transport aérien.