

## Résumé:

L'intégration des personnes handicapées a profondément influencé le développement du tourisme accessible. Il ne s'agit plus seulement de se conformer aux normes d'accessibilité, mais de créer des environnements accueillants et inclusifs pour tous les voyageurs.

EgyptAir s'engage à offrir l'accessibilité et une expérience de voyage inclusive axée sur la réalisation de l'Agenda mondial 2030 pour le développement durable.

S'appuyant sur les principes de la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées de 2007, EgyptAir s'efforce de promouvoir des services sans obstacles au sol et en vol.

En s'engageant auprès des passagers à mobilité réduite et en s'inspirant de leurs expériences, de leurs réactions et de leurs besoins, EgyptAir revoit son plan d'accessibilité afin de répondre à tous les besoins des personnes handicapées et d'embrasser ce secteur avec aisance.

## Généralités:

Dans le cadre de ses efforts pour atteindre les objectifs de développement durable, EgyptAir a intégré les principes

d'inclusion des personnes handicapées dans l'élaboration de son plan d'accessibilité:

Tous les passagers doivent avoir un accès sans obstacle au sol ou à bord de l'avion.

Les personnes handicapées doivent être associées à l'élaboration et à la conception des politiques, des programmes et des services.

Des normes et réglementations en matière d'accessibilité devraient être élaborées et révisées afin de maximiser l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Pour rendre votre expérience de voyage le plus agréable et confortable possible, demandez le type d'assistance dont vous avez besoin au moins 48 heures avant le départ et arrivez à l'aéroport au moins 3 heures avant l'heure de départ prévue de votre vol afin que nous puissions vous offrir le meilleur service possible.

vous pouvez demander notre assistance via Ma réservation

Si vous ne trouvez pas le type ou le niveau de service dont vous avez besoin, veuillez contacter le bureau des ventes EGYPTAIR.

Selon leur état de santé, il sera peut-être exigé aux passagers à mobilité réduite de remplir un formulaire d'informations médicales (MEDIF) et de le soumettre avant de réserver leur voyage, afin qu'il soit examiné et approuvé par EGYPTAIR. Pour plus d'informations concernant le formulaire (MEDIF) , contactez votre agence le bureau des ventes EGYPTAIR.

-Vous pouvez imprimer le plan d'accessibilité dans d'autres formats, y compris en gros caractères ou en caractères standard.

Tous les passagers voyageant entre l'Égypte et le Canada, et tenant un outil d'aide à la mobilité électrique, doivent remplir et imprimer 2 copies de ce formulaire , Et si vous souhaitez présenter une déclaration de grande valeur, veuillez remplir et imprimer Formulaire.

Vous pouvez également envoyer vos commentaires :

En personne, GM. Développement des services clients

Par courrier : EGYPTAIR Admin. Bâtiment intermédiaire complexe. 4e étage Finger 8, salle 12 Airport Road, P.O Box 11776, Le Caire, Égypte

Par téléphone : +2 02 26963095

Par email : [wecare@egyptair.com](mailto:wecare@egyptair.com)

#### CONSULTATIONS :

EGYPTAIR s'engage à consulter nos passagers handicapés, dans le cadre de la recherche continue pour présenter le voyage le plus agréable et accessible ; grâce à toutes les installations mises à la disposition de nos clients à travers le monde entier.

## AU SOL

Des représentants du service client et des responsables des relations publiques d'EGYPTAIR sont présents sur les lieux de départ et d'arrivée, afin d'apporter une assistance et des soins aux passagers qui ont des besoins particuliers.

Ce sont des passagers à mobilité réduite, ayant un handicap physique ou mental et des personnes âgées

Pour tous les passagers au départ de l'aéroport international du Caire (Terminal 3), veuillez contacter notre responsable des relations publiques au 0020128666701, 30 minutes avant d'arriver au terminal approuvé par EGYPTAIR. Pour plus d'informations concernant le formulaire MEDIF, contactez votre agence

En ce qui concerne les passagers au départ de l'aéroport international de Toronto, veuillez contacter notre responsable de la gare de Toronto au +16477402572.

Pour plus de demandes, vous pouvez envoyer un e-mail à (toronto\_kk@egyptair.com)

Rates apply per direction.

Que pouvez-vous apporter

La planification et l'emballage approprié peuvent faciliter le processus de contrôle et faciliter votre expérience de voyage à l'aéroport. Sachez quels sont les objets que vous pouvez mettre dans votre bagage à main et vos bagages enregistrés avant

d'arriver à l'aéroport. Même si un article est généralement autorisé, il peut être soumis à un contrôle additionnel ou ne pas être autorisé au point de contrôle s'il déclenche une alarme pendant le processus de contrôle, s'il semble avoir été falsifié ou s'il pose d'autres problèmes de sécurité.

La décision finale de savoir si un article est autorisé au poste de contrôle appartient aux autorités de sécurité.

Tout objet pointu dans les bagages enregistrés doit être recouvert ou soigneusement emballé afin de prévenir les blessures aux bagagistes et aux inspecteurs.

Transport d'équipement médical en cabine

Si vous avez besoin de voyager avec vos propres médicaments, votre équipement médical ou vos appareils, tels que des machines de ventilation spontanée en pression positive continue (CPAP) ou des appareils auditifs qui émettent des ondes radio, soyez prêt à fournir le nom du fabricant, le nom du produit, le modèle, la taille, le type de batterie, etc.

Veillez noter que nous pouvons vérifier (en effectuant un contrôle de sécurité) votre matériel à nouveau à l'aéroport avant le départ.

Remarque: Les ciseaux, même ceux qui font partie de l'équipement médical, ne peuvent pas être transportés en cabine.

En ce qui concerne les médicaments, une copie de l'ordonnance ou d'un certificat médical délivré par un médecin

indiquant le nom de la maladie, etc. peut être demandés lors des contrôles de sécurité.

En outre, la décision finale de savoir si un article est autorisé au poste de contrôle appartient aux autorités de sécurité.

Tout objet pointu dans les bagages enregistrés doit être recouvert ou soigneusement emballé afin de prévenir les blessures aux bagagistes et aux inspecteurs

## MÉDICAMENTS ET AIGUILLES

Généralement, les passagers peuvent emporter des médicaments et des équipements associés ( y compris des aiguilles, des seringues et des auto-injecteurs) pour le traitement et le contrôle de leur affection médicale à bord.

Veiller à ce que des approvisionnements suffisants de médicaments soient transportés dans les bagages à main et enregistrés

## RÉGLEMENTATIONS DANS DIFFÉRENTS PAYS

Le statut juridique des différents types de médicaments peut varier d'un pays à l'autre et les exigences de transport ne sont pas appliquées de manière cohérente. Cela s'applique aux médicaments en vente libre et sous ordonnance.

Pour vous garantir un passage rapide aux contrôles de sécurité et des douanes, on vous recommande d'emporter une lettre de votre médecin confirmant que vous avez besoin des

médicaments en question et ceux-ci doivent être clairement étiquetés, en indiquant leurs noms génériques si possible.

## AIGUILLES ET SERINGUES

Les aiguilles à bord peut être soumis aux procédures d'autorisation en matière de sécurité et de sûreté applicables dans le pays local et cela échappe à tout contrôle de la compagnie aérienne. Vérifiez auprès de l'agence de sécurité et des douanes du pays dans lequel vous êtes en transit.

Il est recommandé de transporter ensemble les seringues et médicaments injectables et qu'ils soient clairement étiquetés de façon à identifier votre nom et le médicament OU de transporter avec vous un certificat médical ou une lettre d'appui de votre médecin indiquant votre nom et le médicament

## RÉFRIGÉRATION DES MÉDICAMENTS EN VOL

EGYPTAIR n'est pas en mesure de réfrigérer vos médicaments. Si vous apportez des médicaments nécessitant une réfrigération, vous devez les emballer dans un sac ou une bouteille isotherme avec de la glace sèche en quantités inférieures à 2,5 kg (5,5 lb) - le tout convenablement emballé de façon à ce que le dioxyde de carbone puisse s'évaporer librement. Veuillez informer notre personnel de l'aéroport du fait que vous apportez de la glace sèche en vol lors de l'enregistrement.

Avant votre départ, vous devez:

Vérifier les règles concernant les médicaments auprès des autorités concernées, en particulier pour les voyages avec des médicaments contrôlés.

Transporter les médicaments dans un récipient correctement étiqueté délivré par le pharmacien

Emporter une copie de toutes les ordonnances, y compris les noms génériques des médicaments, avec ces médicaments dans vos bagages à main, en particulier pour les substances contrôlées et médicaments injectables

#### FAUTEUIL ROULANT

Nous fournissons des fauteuils roulants aux clients à mobilité réduite pour l'utiliser sur le chemin de l'avion, pendant et après le vol. Pour cette raison, vous n'avez pas besoin d'utiliser votre propre fauteuil roulant, que nous transporterons gratuitement en soute.

Nous pouvons accueillir les fauteuils roulants aux dimensions maximales suivantes, selon le type d'avion:

A330-300 (W 95 \* H 62 Cm)

B787 (W 1.01 \* H 1.14 Cm)

B 777 - 300 (W 83 \* H 110 Cm)

Remarque: les fauteuils roulants doivent être correctement soutenus ou emballés.

Les clients voyageant en fauteuil roulant seront autorisés à voyager sur les vols EGYPTAIR sans escorte et ils n'ont pas besoin d'autorisation médicale.

Seuls les clients qui ont besoin de soins / d'assistance pendant leurs voyages (tels que l'alimentation ou l'utilisation des toilettes), qui ne peuvent pas s'aider eux-mêmes lors des évacuations d'urgence, ou qui ont omis de respecter les consignes de sécurité fournies par notre équipage, doivent avoir un accompagnateur pour les aider.

Si vous voyagez en groupe ayant besoin des fauteuils roulants, veuillez contacter notre bureau de ventes EGYPTAIR ou notre centre d'appels pour prendre des arrangements préalables (au moins 48 heures avant l'heure de départ prévue de vol)

EGYPTAIR propose les modèles suivants de fauteuil roulant:

WCHR - Wheelchair Ramp: le client n'a besoin d'un fauteuil roulant que pour parcourir de longues distances, mais il est en mesure de monter les escaliers de l'avion sans aide.

WCHS - Wheelchair Steps: le client n'est pas en mesure de monter les escaliers mais peut parcourir de courtes distances à pied

WCHC - Wheelchair Cabin Seat: le client est complètement immobile

A BORD

Les sièges à proximité du personnel navigant et des toilettes sont attribués aux passagers nécessitant des besoins particuliers, afin de garantir leur confort à bord.

EGYPTAIR accepte tous les types de fauteuils roulants alimentés par batteries comme bagages enregistrés, tels que les fauteuils roulants équipés de batteries sèches, batteries à cellule gélifiée ou batteries d'accumulateurs étanches. (LES BATTERIES HUMIDES NE SONT PAS ACCEPTÉES), Pour plus d'informations Cliquez [ici](#).

Pour plus de commodité, nous mettons gratuitement à disposition des fauteuils roulants, des élévateurs pour handicapés, des draps, des oreillers et des couvertures.

Vous pouvez soumettre votre demande d'assistance en choisissant parmi les services suivants :

#### OXYGÈNE THÉRAPEUTIQUE

Les passagers ont besoin de l'oxygène thérapeutique fourni à bord de l'avion. Un préavis de 48 heures est exigé et un Coordinateur d'Assistance Spéciale confirmera la disponibilité de cette demande.

Le passager est tenu d'avoir une copie remplie du rapport d'Informations Médicales (MEDIF) , et un médecin doit préciser si le passager aura besoin d'un débit élevé ou d'un faible débit d'oxygène thérapeutique.

Le type prescrit par le médecin

Durée (minutes)

Faible débit (2 Litre / min) Débit élevé (4 Litre / min)

120 minutes 60 minutes

A 72-hour advance notice is required for cancellations of therapeutic oxygen to ensure reusability of the oxygen unit.

Un préavis d'avance de 72 heures est exigé pour toute annulation de demande d'oxygène thérapeutique afin de garantir la réutilisation de l'unité d'oxygène.

#### PERSONNES MALVOYANTES

Un accompagnateur doit obligatoirement escorter les enfants de moins de 12 ans atteints d'un handicap visuel.

Reprise Vidéo:

Composez le 1-800-855-0511

L'opérateur de relais se connectera avec vous qui communiquera ensuite avec le bureau de réservation d'Egyptair.

#### PERSONNES MALENTENDANTES

Il est préférable qu'un proche escorte les enfants de moins de 15 ans souffrant d'un problème d'audition.

ATS : Si vous avez un Appareil Télécriteur (ATS), vous pouvez nous contacter pour les questions liées à la réservation :

1-Composez le 711

2-Une fois connecté à l'opérateur, tapez 416-960-0009

3-L'opérateur vous appellera et vous mettra en relation avec le bureau de réservation d'Egyptair.

4-Utilisez Télécriteur pour communiquer avec l'opérateur qui se connectera au bureau de réservation d'Egyptair.

## CIVIÈRE

Les passagers se trouvant sur une civière ne seront acceptés qu'en classe économique. Ils doivent être obligatoirement accompagnés. Il est nécessaire d'effectuer toutes les réservations pour l'intégralité du voyage avant le départ. Le passager doit prévoir lui-même le service d'ambulance et fournir une déclaration de non-responsabilité.

Le tarif plein normal en classe économique est appliqué aux personnes malades et à la personne accompagnatrice, auquel vient s'ajouter des frais correspondant à 6 fois le tarif plein

normal en classe économique pour chaque tronçon de voyage où la civière est utilisée.

## PERSONNES HANDICAPÉES

Nous disposons de toilettes accessibles aux personnes handicapées.

Elles ont été spécialement conçues pour être faciles à utiliser par les personnes souffrant d'un handicap. Elles sont suffisamment larges pour accueillir un fauteuil roulant, si nécessaire.

## ANIMAUX D'ASSISTANCE

Une exception s'applique aux chiens d'assistance certifiés accompagnant des clients ayant une déficience visuelle et les clients à mobilité réduite qui dépendent de leur aide. Les chiens d'assistance sont transportés gratuitement dans la cabine du client autant qu'ils portent un harnais, sont tenus en laisse et ont un certificat de formation et tous les documents nécessaires de voyage.

Les animaux d'assistance (Chiens d'aveugles, chiens pour malentendants, etc ....) sont transportés gratuitement, sous réserve de type d'avion (pour plus d'informations, veuillez contacter le bureau Egyptair le plus proche)

Les animaux de service et d'assistance restent soumis à la réglementation douanière du pays de transit et de destination.

Les animaux d'assistance sont acceptés dans la cabine du client lorsqu'ils sont correctement attelés et n'occupent pas de siège. Ils doivent rester assis aux pieds du client, sous réserve des arrangements préalables prises avec EGYPTAIR et sont exemptés de toute limitation de poids et exigences relatives aux conteneurs.

Si les animaux sont perturbateurs ou si l'animal est trop gros pour être logé dans la cabine du client, il doit alors être mis en cage et accepté comme bagage enregistré, sinon le client sera déchargé.

Un document écrit sur papier à en-tête de la part d'un professionnel de la santé mentale dûment autorisé, et dont la date revient au cours des 12 derniers mois, indiquant que le client est sous les soins médicaux d'un professionnel pour une invalidité liée à sa santé mentale, et que l'assistance de l'animal est essentielle à sa santé mentale

Ces animaux doivent être accompagnés de certificats sanitaires et de vaccination / permis d'entrée.

Un tapis absorbant l'humidité peut être placé sur le plancher de la cabine et sous le chien à tout moment et ce tapis doit être arrangé par le passager.

Les chiens d'escorte accompagnés en cabine sont exemptés de toute limitation de poids et exigences en matière de conteneur.

N.B Les clients ayant un vol de correspondance doivent emporter des cages vides.

N.B.: Les notes mentionnées ci-dessus s'appliquent uniquement aux vols opérés par EGYPTAIR. Si vous avez un vol de correspondance sur une autre compagnie aérienne, veuillez lire leurs règlements relatifs à l'accompagnement des animaux vivants.

N.B.: Les règlements mentionnés ci-dessus s'appliquent uniquement aux vols EGYPTAIR et en cas de vols à code partagé opérés par d'autres transporteurs, veuillez contacter notre centre d'appel ou le bureau EGYPTAIR le plus proche.

#### PASSAGERS À INDICE DE MASSE CORPORELLE ÉLEVÉ

Pour votre confort, si vous avez besoin d'un deuxième siège, n'oubliez pas de l'indiquer lors de la réservation.

Les agents EgyptAir vous informeront des disponibilités. La réservation d'un deuxième siège vous garantit un voyage plus confortable et moins confiné.

Remarque :

Dans le cas où le vol est complet et vous n'avez pas réservé de second siège, il se peut que l'on vous refuse de monter à bord, pour des raisons de sécurité, si votre indice de masse corporelle ne vous permet pas de vous asseoir sur un seul siège.

## CONCENTRATEURS D'OXYGÈNE PORTATIF PERSONNELS (COPP)

Vous devez contacter le bureau des ventes EGYPTAIR ou notre centre d'appels au moins 48 heures d'avance avant votre vol pour nous faire connaître vos exigences médicales particulières. Un coordinateur de l'assistance spéciale confirmera la disponibilité de cette demande.

Le client est tenu d'avoir le rapport d'Informations Médicales (MEDIF), rempli et complété par son médecin. (Veuillez noter que le formulaire d'autorisation médicale est disponible au bureau des ventes EGYPTAIR. Le client doit pouvoir entendre le concentrateur d'oxygène portatif et pouvoir prendre les mesures appropriées en réponse à ces avertissements, ou voyager avec un compagnon capable de le faire.

Le COPP doit porter une étiquette indiquant qu'il a été approuvé pour utilisation dans l'avion. (Veuillez contacter le bureau des ventes EGYPTAIR ou notre centre d'appels pour plus de détails sur le type de COPP approuvé)

EGYPTAIR ne garantit pas la fourniture d'électricité à bord de l'avion pour le fonctionnement du COPP.

Le client est entièrement responsable de son COPP et il est tenu de disposer d'un nombre suffisant de batteries complètement chargées pouvant durer au moins 1.5 fois la durée de vol maximale attendue, qui est basée sur le temps de vol programmé et de facteurs tels que les conditions météorologiques, les retards de la circulation et d'autres conditions susceptibles de retarder le voyage.

Les COPP et leurs batteries supplémentaires sont acceptés en sus de la franchise de bagages de cabine.

Le client est tenu de placer les batteries de recharge dans le bagage à main et les emballer d'une manière qui les protège des dommages.

Les clients sont tenus de s'assurer que leurs COPP soient exempts d'huile, de graisse ou d'autres produits pétroliers, qu'ils soient en bon état et qu'ils soient exempts des dommages.

Remarque: les clients voyagent avec des COPP et ayant un vol de correspondance sur une autre compagnie aérienne ou

voyageant sur un vol à code partagé doivent contacter le transporteur exploitant pour obtenir leurs approbations.

## 2- PRESSION POSITIVE EXPIRATOIRE CONTINUE (PPEC)

Vous devez contacter le bureau des ventes EGYPTAIR ou notre centre d'appels au moins 48 heures d'avance avant votre vol pour nous faire connaître vos exigences médicales particulières. Un coordinateur de l'assistance spéciale confirmera la disponibilité de cette demande.

Le client est tenu d'avoir le rapport d'Informations Médicales (MEDIF), rempli et complété par son médecin. (Veuillez noter que le formulaire d'autorisation médicale est disponible au bureau des ventes EGYPTAIR).

Pour des raisons de sécurité, la machine PPEC doit être éteinte et repliée pendant la circulation au sol, le décollage et l'atterrissage et lors de situations anormales ou d'urgence.

Le PPEC doit porter une étiquette indiquant qu'il a été approuvé pour utilisation dans l'avion. (Veuillez contacter le bureau des ventes EGYPTAIR ou notre centre d'appels pour plus de détails sur le type de PPEC approuvé)

Le client doit s'assurer que le PPEC est conçu et certifié pour une utilisation dans le milieu aéronautique, car la pression change et le PPEC risque de ne pas fonctionner efficacement pendant le vol.

EGYPTAIR ne garantit pas la fourniture d'électricité à bord pour le fonctionnement du COPP.

Le client est entièrement responsable de son PPEC et il est tenu de disposer d'un nombre suffisant de batteries complètement chargées pouvant durer au moins 1.5 fois la durée de vol maximale attendue, qui est basée sur le temps de vol programmé et de facteurs tels que les conditions météorologiques, les retards de la circulation et d'autres conditions susceptibles de retarder le voyage.

Les PPEC et leurs batteries supplémentaires sont acceptés en sus de la franchise de bagages de cabine.

Le client est tenu de placer les batteries de rechange dans le bagage à main et les emballer d'une manière qui les protège des dommages.

Les clients sont tenus de s'assurer que leurs PPEC soient exempts d'huile, de graisse ou d'autres produits pétroliers, qu'ils soient en bon état et qu'ils soient exempts des dommages.

Remarque: les clients voyagent avec des PPEC et ayant un vol de correspondance sur une autre compagnie aérienne ou voyageant sur un vol à code partagé doivent contacter le transporteur exploitant pour obtenir leurs approbations.

3 civières seront fournies sur demande et soumises à disponibilité.

Les clients sur des civières ne sont acceptés qu'en classe économique.

Un accompagnateur est exigé pour les clients voyageant en civière.

Les accompagnateurs qui accompagnent les malades à transporter sur civières seront facturés au tarif disponible pour le voyage à effectuer.

Le client est tenu de disposer d'une copie remplie du formulaire de renseignements médicaux remplie et complétée par son médecin et indiquant qu'il est apte au vol. (Veuillez noter que le formulaire d'autorisation médicale est disponible au bureau des ventes EGYPTAIR).

Des frais supplémentaires sont appliqués pour le service de civière. Veuillez contacter le bureau des ventes EGYPTAIR ou notre centre d'appels pour plus d'informations.

Nos frais ne comprennent pas:

L'ambulance, hospitalisation et les autres dépenses au sol

Le(s) billet(s) et dépenses de votre accompagnement

Les réservations requises pour l'ensemble du voyage doivent être effectuées avant le départ.

Le client sera responsable de l'organisation du transport en ambulance et / ou de toutes les dépenses engagées dans les gares pour l'attention médicale particulière.

Remarque: le client voyageant en civière devrait être présent à l'aéroport de départ au moins (3 heures pour les vols international et 2 heures pour les vols domestiques) avant l'heure de départ prévue.

Veillez noter que les procédures d'acceptation de civière sont soumises aux règlements de l'aéroport, aux règles et aux conditions locales.

**VEUILLEZ FOURNIR TOUTES LES INFORMATIONS D'ARRIVÉE (NOM DE L'HÔPITAL, NUMERO DE TÉLÉPHONE D'AMBULANCE, ETC ...) AU PERSONNEL D'ÉGYPTAIR AVANT LE DÉPART.**

Remarque: les malades à transporter sur civières ne sont acceptables que sur les vols opérés par EGYPTAIR.

Pour plus d'informations sur les services de l'Office des transports du Canada et de l'ATPDR, veuillez cliquer [ici](#).

## Procédure de retour d'information et coordonnées:

Nous nous engageons à fournir une expérience de voyage inclusive et accessible à tous, nous apprécions particulièrement l'expérience des personnes handicapées et nous pensons que l'apport continu de nos clients handicapés est essentiel à l'amélioration de l'accessibilité de nos services.

Reconnaissant que l'expérience d'un voyage sans barrières nécessite une participation active et un retour d'information de la part des passagers à mobilité réduite, nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires par le biais des canaux suivants:

sahar.emam@egyptair.com

wecare@egyptair.com

pr.gm.al@egyptair.com

-Vous pouvez également faire part à EGYPTAIR de vos commentaires anonymes sur le plan en remplissant le formulaire ci-dessous.

-Accuser réception du retour d'information de la même manière qu'il a été reçu. Par exemple, si la rétroaction a été

reçue par courriel, l'accusé de réception doit être envoyé par courriel, etc.

Formulaire de commentaires sur le plan d'accessibilité

We Care

Vous pouvez également envoyer vos commentaires :

En personne, GM. Développement des services clients

Par courrier : EGYPTAIR Admin. Bâtiment intermédiaire complexe. 4e étage Finger 8, salle 12 Airport Road, P.O Box 11776, Le Caire, Égypte

Par téléphone : +2 02 26963095

Par email : [wecare@egyptair.com](mailto:wecare@egyptair.com)

### Consultations:

L'intégration des personnes handicapées a permis de sensibiliser les prestataires de services touristiques aux divers besoins et préférences des voyageurs handicapés. Cette prise de conscience a permis d'adopter une approche plus empathique et plus centrée sur le client en ce qui concerne la prestation de services.

Notre engagement à améliorer l'accessibilité est un processus continu qui implique un dialogue et une consultation avec nos parties prenantes.

L'intégration des personnes handicapées a favorisé la collaboration et les partenariats entre les acteurs de l'industrie de l'aviation et du tourisme et les organisations de personnes handicapées. Ces partenariats ont débouché sur des solutions concertées, des initiatives innovantes et des ressources partagées afin de promouvoir l'accessibilité et l'inclusion dans le tourisme.

Certaines poussettes livrées à l'aéroport international du Caire sont sponsorisées par des hôtels.

Il convient de noter qui sont nos parties prenantes :

Nos department de passagers à mobilité réduite.

Agents APMR dans les aéroports.

Communautés de personnes de détermination.

Athlètes handicapés.

Athlètes paralympiques.

Coalitions de personnes handicapées en Égypte.

Nous nous engageons à reconnaître et à supprimer les obstacles auxquels sont confrontés nos clients et nous nous efforçons de fournir un service sans obstacles et un aéroport adapté aux fauteuils roulants.

## Environnement bâti:

Bannières d'aéroport.

Tous les panneaux de signalisation, depuis les empreintes de pas jusqu'aux indications routières, sont soigneusement gérés avec les autorités de la gare afin de faciliter la navigation et les déplacements entre les gares.

## Emploi:

L'Égypte a déclaré 2018 Année des personnes handicapées, un pas en avant vers l'inclusion des personnes handicapées.

La loi n° 10/2018 sur les droits des personnes handicapées a été promulguée en Égypte, ce qui leur permet de travailler dans le secteur public.

Programmes de stages:

Afin de sensibiliser à l'inclusion des personnes handicapées et d'optimiser le niveau de service pour les passagers à mobilité réduite à l'aéroport, EgyptAir a lancé un programme de stage pour les diplômés universitaires afin de les former pendant l'été à servir les passagers à mobilité réduite à l'aéroport.

<https://training.egyptair.com/Promo/PROJTSpecialCare>

Formation:

Programmes de formation et d'éducation axés sur la sensibilisation au handicap, l'étiquette et les meilleures pratiques en matière d'accueil des clients handicapés. Cela a permis au personnel de fournir un meilleur service et un meilleur soutien à tous les voyageurs.

Ainsi, lorsqu'ils rejoignent EgyptAir, tous les membres de notre équipe de relations publiques reçoivent une formation au service à la clientèle. Ce cours offre aux participants une formation interactive qui les aide à distinguer les différents types de handicaps et à mieux aider nos clients en rendant les voyages faciles, accessibles et abordables pour tous.

Après une formation complète, notre équipe reçoit une formation sur le terrain qui lui permet de reconnaître les besoins des clients ayant des besoins particuliers et de fournir un service à la clientèle adapté à leurs besoins.

EgyptAir s'engage à rendre les voyages des passagers à mobilité réduite aussi simples et faciles que possible.

Uniform:

Tous les Agents APMR portent un gilet phosphorescent portant la marque PMR afin d'être reconnus à l'aéroport.

### Technologies de l'information et de la communication:

Pour les technologies de l'information et de la communication (TIC), EGYPTAIR utilise une série de documents (documentation d'orientation en fonction des rôles). Ceci couvre:

Clavier et autres périphériques d'entrée

Texte alternatif pour les images

Titres

Listes

Tableaux de données

Noms des liens

Titres des pages

Anglais courant

EGYPTAIR continuera d'améliorer et d'améliorer l'accessibilité sur son site Web. Cela se fait soit par une refonte, une amélioration ou une refonte de la plateforme.

notre plan futur comprend :

Agrandissement et contraste

Lecteurs d'écran

Surdité et cognition

Contraste du texte

Contraste graphique

Espacement du texte

Communications, autres que les technologies de l'information et des communications:

Egyptair s'est engagée à améliorer les interactions avec les passagers et les employés en s'attaquant aux obstacles à la communication. Notre objectif est de fournir des informations et de faire la publicité de nos produits et services de la manière la plus accessible possible. Cet engagement s'étend à la

fourniture d'informations par le biais d'une série de canaux accessibles et à la consultation des personnes handicapées afin d'identifier les moyens de communication les plus efficaces pour tous les aspects de nos services.

### Conception et fourniture de biens et de services:

L'inclusion a permis d'améliorer les infrastructures et la conception, créant ainsi des environnements sans obstacles. Il s'agit d'éléments tels que les rampes d'accès, les transports accessibles, les chemins tactiles et les technologies d'adaptation qui améliorent l'accessibilité globale des destinations touristiques.

L'équipe des relations publiques d'EgyptAir est le service responsable de la prise en charge des passagers à mobilité réduite à l'aéroport international du Caire :

Avant la sécurité

Deux comptoirs d'accueil à l'entrée de l'aéroport marqués d'un PMR pour permettre aux voyageurs de s'enregistrer 3 heures avant leur vol comme indiqué sur le site internet.

Un bureau d'accueil plus grand devant la ligne de sécurité avec un panneau en forme de tournesol pour aider à se renseigner sur les handicaps cachés.

Un numéro de téléphone portable est disponible sur le site web pour faciliter les contacts avec l'équipe.

Les demandes d'informations préalables sont faites au moment de l'émission des billets.

Toutes les demandes relatives aux fauteuils roulants peuvent être adressées aux points de vente susmentionnés avec les agents APMR.

Plus vous vous enregistrez tôt, plus vous bénéficiez d'un service favorable.

Les services demandés à l'avance sont fournis avant les demandes personnalisées.

Au comptoir d'enregistrement

Un comptoir dédié au PMR n° 355 disponible pour les procédures d'enregistrement de tous les vols, à l'exception des vols soumis à des procédures de sécurité spécifiques, tels que les vols en provenance du Canada et des États-Unis, qui disposent de comptoirs dédiés.

## Poste d'Immigration

Poste d'immigration réservé au PMR n° 14 (départ) naviguant seul ou accompagné d'un agent APMR.

Poste d'immigration réservé au PMR n°6 (accès) voyageant seul ou accompagné d'un agent de manutention - les postes sont identifiés par une étiquette PMR.

## Point de rencontre après la migration

Point de rencontre dédié aux voyageurs à mobilité réduite après la migration.

Zone de collecte dédiée où les agents reçoivent les voyageurs à mobilité réduite utilisant un fauteuil roulant, une poussette ou un accompagnateur.

## Point de rencontre devant les portes

Zone d'attente dédiée devant les portes, signalée par des étiquettes PMR.

## Phase d'arrivée

Les agents APMR attendent avec le responsable des relations publiques à la porte de l'avion pour prendre les demandes des passagers à mobilité réduite (PMR) avec un service

personnalisé (fauteuil roulant - chariot d'embarquement surélevé - installations de manutention).

"Tous les passagers à mobilité réduite sont annoncés avant l'atterrissage pour attendre l'arrivée du service requis".

Salon

PR est également responsable de l'exploitation des salons de l'aéroport international du Caire, en veillant à ce que les toilettes soient accessibles et que le personnel des salons soit formé pour aider les passagers à mobilité réduite.

### Transports:

Dans le cas des portes d'embarquement, tous les passagers à mobilité réduite au départ sont transportés par des chargeurs surélevés jusqu'à l'avion, puis de l'avion à la salle d'embarquement à l'arrivée, et sont ensuite escortés par des agents de relations publiques jusqu'au contrôle des passeports, puis jusqu'à la zone de réclamation des bagages.

Dispositions des règlements de l'OTC (Office des transports du Canada) en matière d'accessibilité:

Nous sommes soumis aux articles applicables de la partie 2, Exigences de service pour les transporteurs, du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (DORS/2019-244).

### Acquisition de biens, de services et d'installations:

Notre objectif est d'être un modèle, en intégrant la durabilité dans notre chaîne d'approvisionnement et en ayant un impact social positif. Dans le cadre de cet engagement, nous encourageons la diversité au sein de nos partenaires commerciaux, en recherchant des fournisseurs qui répondent à nos attentes en matière d'accessibilité. Nos politiques, processus et outils d'approvisionnement sont systématiquement révisés afin d'atteindre nos objectifs.