

## Synthèse

- L'inclusion du handicap a profondément influencé le développement du tourisme accessible. Elle est passée du simple respect des normes d'accessibilité à une perspective plus large de création d'environnements accueillants et inclusifs pour tous les voyageurs.
- EGYPTAIR s'engage en faveur de l'accessibilité et d'une expérience de voyage inclusive axée sur la réalisation du programme universel de développement durable à l'horizon 2030. Par conséquent, tous les voyageurs doivent avoir un accès sans obstacle, que ce soit au sol ou à bord, d'ici 2030.
- Sur la base des principes de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, adoptée en 2006 et ouverte à la signature en 2007, EGYPTAIR s'efforce de promouvoir des services sans obstacles à la fois au sol et à bord de ses avions, en garantissant l'égalité d'accès, la non-discrimination, la dignité et la mobilité indépendante de tous les passagers.
- Ces efforts sont conformes aux normes et pratiques recommandées de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), en particulier celles énoncées à l'annexe 9 (Facilitation) de la Convention de Chicago, qui prévoient la fourniture de services aéroportuaires et aériens accessibles, une assistance appropriée tout au long du voyage des passagers, un personnel formé et la suppression des obstacles physiques, informationnels et procéduraux pour les personnes en situation de handicap et les personnes à mobilité réduite (PMR).
- En outre, EGYPTAIR suit les directives de l'Association du transport aérien international (IATA), qui promeut une

approche globale harmonisée de l'accessibilité grâce à une communication claire des services d'assistance, à des procédures normalisées de demandes de services spéciaux (SSR), à une manipulation sûre des aides à la mobilité et des équipements d'assistance et à une coopération continue entre les compagnies aériennes, les aéroports et les régulateurs pour assurer un transport aérien sûr, inclusif et digne pour tous.

## **Généralités**

Afin de rendre votre expérience de voyage aussi agréable et confortable que possible, demandez votre type d'assistance 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 fournir le meilleur service possible.

Vous pouvez faire une demande d'assistance auprès de nous via [« Ma réservation »](#) sur le site Web.

Selon l'état de santé d'une personne, il peut être nécessaire pour certains passagers à mobilité réduite de préparer un formulaire d'information médicale (MEDIF) et de le soumettre en préparation de leurs vols pour examen et approbation par EGYPTAIR. Pour plus d'informations sur (MEDIF), veuillez contacter le bureau de vente d'EGYPTAIR.

**Adresse postale :** EGYPTAIR Admin. Complexe Middle Bldg. 4th Floor Finger 8 Room 12 Airport Road, P.O Box 11776, Le Caire, Égypte

**Par téléphone :** +2 02 26963095



STAR ALLIANCE 

**Par hotline** : 1717

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

Dans le cadre de l'engagement d'EGYPTAIR en faveur de l'accessibilité et du voyage inclusif, une assistance dédiée est disponible pour les passagers présentant des handicaps invisibles, y compris, mais sans s'y limiter, les troubles du spectre de l'autisme, les handicaps cognitifs, les sensibilités sensorielles, les troubles liés à l'anxiété et d'autres handicaps non visibles.

Les passagers nécessitant une assistance sensorielle ou personnalisée sont priés d'envoyer les détails de leur billet d'avion au moins 48 heures avant le vol à l'adresse suivante : [sensorysupport@egyptair.com](mailto:sensorysupport@egyptair.com)

Après coordination, l'équipe Relations Publiques et Assistance Accessibilité d'EGYPTAIR fournira une assistance personnalisée « porte à porte » à l'Aéroport International du Caire, garantissant un parcours aéroportuaire fluide et confortable depuis l'arrivée au terminal jusqu'à l'embarquement à bord de l'avion, ainsi qu'à l'arrivée lorsque cela est applicable.

Ce service vise à réduire le stress lié au voyage, à faciliter les procédures aéroportuaires et à offrir une expérience de voyage bienveillante et digne aux passagers présentant des handicaps invisibles.

## Salons

- À l'aéroport international du Caire, les agents d'accueil des salons sont formés professionnellement à la prise en charge des PMR ainsi qu'à la reconnaissance et à l'accompagnement des passagers ayant un handicap invisible, en assurant une assistance appropriée, respectueuse et sur mesure dès le premier point de contact.

## **Plan d'accessibilité, description du processus de recueil des commentaires et rapports d'étape**

- Nous nous engageons à offrir une expérience de voyage inclusive et accessible à tous. Nous attachons une grande importance aux expériences vécues par les personnes en situation de handicap et nous croyons que la contribution continue de nos clients en situation de handicap est essentielle pour améliorer l'accessibilité de nos services.
- Notre processus de recueil des commentaires est simple et accessible. Partagez simplement vos commentaires via l'un des canaux énumérés ci-dessous. Notre Équipe Accessibilité, gérée par la Direction Générale des Relations Publiques basée à l'aéroport international du Caire, accusera réception de tout commentaire fourni (à l'exception des commentaires anonymes) et répondra par le même canal.



STAR ALLIANCE 

Par courrier : EGYPTAIR Admin. Complexe Middle Bldg.  
4th Floor Finger 8 Room 12 Airport Road, P.O Box 11776,  
Le Caire, Égypte

Par téléphone : +2 02 26963095

Hotline : 1717

Par courriel : [wecare@egyptair.com](mailto:wecare@egyptair.com) ,  
[pr.gm.al@egyptair.com](mailto:pr.gm.al@egyptair.com) , [saharemam@egyptair.com](mailto:saharemam@egyptair.com)

- Vous pouvez également fournir des commentaires anonymes à EGYPTAIR concernant le plan via le formulaire de commentaires ci-dessous.
- Les commentaires seront reçus de la même manière qu'ils ont été envoyés. Par exemple, si le commentaire a été reçu par e-mail, il doit être accusé de réception par retour d'e-mail, etc.

### Formulaire de commentaires sur le plan d'accessibilité

EgyptAir fournit sur demande des formats alternatifs du Plan d'accessibilité, de la description du processus de recueil des commentaires et des rapports d'étape.

### Informations sur les commentaires

EgyptAir s'engage à améliorer continuellement l'accessibilité pour tous les passagers. Les commentaires reçus dans le cadre du processus établi seront soigneusement examinés et pris en compte lors de

l'évaluation des services actuels et de l'identification des opportunités d'amélioration.

EgyptAir adoptera une approche proactive pour évaluer les commentaires reçus et intégrer les informations pertinentes dans les futures initiatives d'accessibilité. Un résumé des commentaires reçus et des mesures prises en réponse sera présenté dans le prochain rapport d'étape sur l'accessibilité d'EgyptAir.

## **Consultations**

- Dans le cadre de notre engagement continu en faveur de l'accessibilité, EGYPTAIR est membre actif du Groupe de Travail sur l'Accessibilité de l'IATA depuis 2019. Grâce à cette participation, nous contribuons au développement des meilleures pratiques du secteur, participons à la rédaction du manuel d'accessibilité de l'IATA et collaborons avec des partenaires internationaux afin d'améliorer l'inclusivité du transport aérien.

Conformément à cet engagement, EGYPTAIR a participé au symposium ICAO/IATA/ACI sur l'accessibilité en 2024 à Montréal, ainsi qu'à l'IATA Day à Djeddah, où nous avons contribué aux discussions sur l'accessibilité, partagé nos connaissances et échangé des mises à jour et des données avec des partenaires internationaux. Ces participations reflètent notre approche proactive visant à rester alignés sur les normes mondiales et à améliorer continuellement l'expérience de voyage pour tous les passagers.

L'inclusion des personnes handicapées a renforcé la sensibilisation et l'attention des prestataires de services touristiques et aériens aux différents besoins et préférences des voyageurs en situation de handicap. Cette prise de conscience a encouragé une approche plus empathique et centrée sur le client dans la prestation des services.

Notre engagement en faveur de l'amélioration de l'accessibilité est un processus continu qui repose sur un dialogue et des consultations permanentes avec les parties prenantes. L'inclusion des personnes handicapées a également favorisé la coopération et les partenariats entre les acteurs des secteurs de l'aviation, du tourisme et les organisations de défense des droits des personnes handicapées. Ces partenariats ont donné naissance à des solutions co-construites, des initiatives innovantes et des ressources partagées visant à promouvoir l'accessibilité et l'inclusion dans le voyage et le tourisme.

Parmi nos principales parties prenantes, nous pouvons citer :

1. Les passagers PRM (Passengers with Reduced Mobility)
2. Les agents d'assistance PRM dans les aéroports
3. Les communautés de personnes déterminées
4. Les athlètes en situation de handicap

5. Les athlètes paralympiques
6. Les alliances pour le handicap en Égypte
7. La Société Égyptienne de l'Autisme, en tant que partenaire de consultation afin de mieux comprendre les besoins et attentes des passagers autistes et des voyageurs présentant des handicaps invisibles

Nous nous engageons à comprendre et à éliminer les obstacles auxquels nos clients peuvent être confrontés et nous nous efforçons d'atteindre des services sans barrières ainsi qu'un environnement aéroportuaire adapté aux fauteuils roulants.

EGYPTAIR a activement recherché et pris en compte les retours de diverses parties prenantes afin d'élaborer son plan d'accessibilité. Cela inclut :

1. Des passagers PRM fréquents voyageant régulièrement avec la compagnie
2. Des athlètes paralympiques en Égypte ayant une expérience directe des aéroports et du transport aérien
3. Des influenceurs sur les réseaux sociaux voyageant fréquemment et partageant leurs expériences en matière d'accessibilité
4. Des défenseurs et organisations spécialisés dans l'autisme et les handicaps invisibles fournissant des

conseils sur les expériences de voyage adaptées aux sensibilités sensorielles

Leurs contributions ont permis de façonner les recommandations et améliorations du plan, garantissant qu'il reflète les expériences concrètes et réelles des passagers en situation de handicap et de handicaps invisibles.

## **Environnement bâti**

EgyptAir s'engage à veiller à ce que ses installations aéroportuaires répondent aux normes internationales d'accessibilité et offrent une expérience sans obstacle aux PMR. Conformément à toutes les exigences en matière d'accessibilité, EgyptAir a mis en œuvre les mesures suivantes à l'aéroport international du Caire :

### Obstacles identifiés

- L'accessibilité est inégale dans les bâtiments, les salons et les terminaux.
- L'orientation et la signalisation sont parfois complexes ou difficiles à appréhender.

### Actions réalisées ou en cours

- 
- Une salle accessible spécialement conçue et signalée pour les handicaps invisibles a récemment été inaugurée afin de

répondre aux besoins de ce type de passagers jusqu'à leur accompagnement vers l'avion par notre équipe Relations Publiques.

•

Zones et comptoirs PMR désignés :

- Des points de dépose et de prise en charge clairement marqués pour les PMR.
- Comptoirs d'enregistrement dédiés avec des hauteurs adaptées et de l'espace pour les fauteuils roulants.
- Un comptoir d'accueil PMR dédié avec une signalisation et du personnel formé.
- Cheminements adaptés à la mobilité :
  - Itinéraires fluides et dégagés reliant les terminaux, les portes et les services.
  - Rampes et ascenseurs en cas de changement de niveau, garantissant un déplacement sûr et indépendant.
  - Des instructions vidéo sont disponibles pour l'utilisation des ascenseurs et des escaliers mécaniques.
- Toilettes et installations accessibles :
  - Toilettes équipées de barres d'appui, de portes plus larges et d'un espace de giration suffisant.
  - Toilettes familiales/d'assistance disponibles pour les passagers ayant besoin d'un soutien supplémentaire.
  - Des agents d'assistance à chaque toilette pour les PMR voyageant seules.
- Sièges et embarquement :

- • Des sièges côté couloir avec accoudoirs relevables lorsque la réglementation l'exige.
- Des sièges accessibles dans les zones d'attente et les salons afin de faciliter le transfert depuis les fauteuils roulants.
- Une zone de sièges dédiée et signalée à proximité de deux comptoirs d'enregistrement dédiés au Terminal 3.
- Des files d'immigration dédiées au départ et à l'arrivée.
- Des files de contrôle de sécurité dédiées au départ.
- Signalisation et Orientation :
  - Signalisation claire et contrastée indiquant des itinéraires et des installations accessibles.
- Équipements d'assistance à l'embarquement :
  - Fourniture de rampes d'embarquement et d'élévateurs au besoin.
  - Utilisation d'un équipement spécialisé pour un transfert en toute sécurité à bord de l'avion.

### Plans pour identifier, supprimer et prévenir les obstacles

- Numérisation de la prise en charge des PMR à l'aéroport international du Caire.

## **Emploi**

- L'Égypte a déclaré 2018 comme l'année des personnes en situation de handicap, ce qui constitue une mesure en faveur de l'inclusion. La loi n° 10/2018 a été promulguée en Égypte pour les droits des personnes en situation de handicap, leur permettant de travailler dans le secteur public.
- EGYPTAIR s'engage à intégrer 5 % de travailleurs en situation de handicap dans ses effectifs globaux et à veiller à ce que le lieu de travail soit accessible. Nos installations, équipements et canaux de communication sont conçus pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap, conformément aux normes d'accessibilité pertinentes.

### Programmes de stages :

Afin de diffuser la sensibilisation à l'inclusion des personnes en situation de handicap et d'atteindre un niveau optimal dans la prestation du service PMR à l'aéroport, EGYPTAIR a lancé un programme de stages estivaux pour les jeunes diplômés universitaires afin de les former à assister les PMR 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 pour accueillir les voyageurs en situation de handicap. Cela a permis au personnel de fournir un meilleur service et une meilleure assistance à tous les voyageurs.

Ainsi, en rejoignant EGYPTAIR, toutes les équipes des relations publiques reçoivent une formation au service client. Cette formation offre aux collaborateurs un apprentissage interactif pour comprendre les différents types de handicaps et comment ils peuvent accompagner au mieux nos clients, en rendant les voyages simples, faciles et accessibles à tous.

Une fois pleinement formée, notre équipe a accès à une formation continue sur le terrain pour reconnaître les besoins des clients en situation de handicap et fournir un service client adapté à leurs besoins. EGYPTAIR s'engage à rendre le parcours de nos PMR aussi simple et facile que possible.

### Uniforme :

Tous les agents d'assistance PMR portent un gilet à haute visibilité arborant le sigle PMR afin d'être facilement identifiables à l'aéroport.

## **Technologies de l'information et de la communication (TIC)**

### Obstacles identifiés

- Compatibilité limitée de certaines plateformes numériques avec les technologies d'assistance, telles que les lecteurs d'écran et les logiciels de reconnaissance vocale.
- Utilisation insuffisante du texte alternatif pour les images, les icônes ou le contenu non textuel, affectant les passagers ayant une déficience visuelle.
- Défis liés au contraste des couleurs, à la taille de la police et au redimensionnement du texte, qui peuvent avoir un impact sur les utilisateurs malvoyants.

- Documents ou contenus numériques non systématiquement disponibles dans des formats accessibles aux personnes en situation de handicap.
- Structures de navigation complexes ou informations denses pouvant présenter des difficultés pour les utilisateurs ayant des troubles cognitifs ou d'apprentissage.
- Disponibilité limitée d'instructions en langage clair ou simplifié sur les canaux de communication numériques.
- Fourniture inégale d'informations en temps réel dans des formats accessibles lors de perturbations opérationnelles ou de changements d'horaire.
- Recours exclusif aux canaux de communication numériques dans certaines situations, ce qui peut créer des obstacles pour les passagers qui ont besoin de méthodes de communication alternatives.

### Actions réalisées ou en cours

Pour les technologies de l'information et de la communication (TIC), EGYPTAIR utilise une documentation d'orientation basée sur les rôles. Celle-ci inclut :

- Clavier et autres périphériques d'entrée
- Texte alternatif pour les images
- Titres
- Listes
- Tableaux de données
- Noms des liens
- Titres des pages
- Langage clair

EGYPTAIR continuera d'améliorer et de renforcer l'accessibilité sur son site Web. Cela se fera par le biais d'une refonte, d'une amélioration ou d'un changement de plateforme. Nos projets à venir incluent :

- Agrandissement et contraste
- Lecteurs d'écran
- Surdité et cognition
- Contraste du texte
- Contraste graphique
- Espacement du texte

### **Communications autres que les TIC**

- EGYPTAIR s'engage à améliorer les interactions avec les passagers et les employés en s'attaquant aux obstacles liés à la communication. Notre objectif est de fournir des informations et de promouvoir nos produits et services de la manière la plus accessible possible.
- Les documents, bulletins d'information, publicités et autres communications peuvent ne pas toujours être accessibles.
- Les options et méthodes de communication alternatives ne sont pas systématiquement mentionnées dans les supports marketing ou les publicités.
- La communication principale avec les passagers se fait par écrit (e-mail, site Web, applications mobiles), ce qui peut être difficile pour les personnes ayant des déficiences visuelles.

## Actions réalisées ou en cours

- Une adresse e-mail dédiée aux cas de handicaps invisibles permettant d'envoyer à l'avance le billet d'avion afin d'organiser l'accompagnement du passager jusqu'à la porte de l'avion : [sensorysupport@egyptair.com](mailto:sensorysupport@egyptair.com)

Egyptair a établi des directives et formé son personnel pour interagir avec les passagers en situation de handicap afin de les sensibiliser à une communication adéquate et à la prestation correcte des services.

- Affinement continu des directives de communication pour créer un contenu simple, concis et facile à comprendre.

## Plans pour identifier, supprimer et prévenir les obstacles

- Améliorer la sensibilisation des clients aux services fournis dans des formats alternatifs.
- Améliorer la formation des employés à la prise en compte des besoins d'accessibilité des clients.
- Veiller à ce que les besoins en matière d'accessibilité soient pris en compte dans l'élaboration des supports marketing et publicitaires.
- Sensibiliser à une plus grande accessibilité dans toutes les communications.

## **Conception et prestation de services et de biens**

EGYPTAIR s'engage à concevoir et à fournir ses services d'une manière entièrement accessible aux passagers à mobilité réduite

et aux autres personnes en situation de handicap. Cet engagement se traduit par les pratiques suivantes :

### Obstacles identifiés

- Certains passagers rencontrent des difficultés lors du processus d'embarquement et de débarquement, en particulier lors de l'embarquement avec l'ensemble des autres passagers.
- Les passagers équipés d'équipements d'aide à la mobilité alimentés par batterie font face à des défis avant et pendant leur voyage.
- Les équipements de mobilité enregistrés en soute peuvent être laissés sur place ou retardés pendant les périodes de pointe opérationnelles.
- Les passagers peuvent avoir des difficultés à obtenir l'assistance de notre personnel au sol et de notre personnel navigant.
- Le service de restauration à bord peut ne pas être entièrement accessible (obtention d'informations sur les menus, prise en compte de certaines restrictions alimentaires, allergies, etc.).

### Actions réalisées ou en cours

- Une adresse e-mail dédiée aux cas de handicaps invisibles permettant d'envoyer à l'avance le billet d'avion afin d'organiser l'accompagnement du passager jusqu'à la porte de l'avion : [sensorysupport@egyptair.com](mailto:sensorysupport@egyptair.com)
- Une salle sensorielle spéciale a été conçue pour éviter toute surstimulation des passagers concernés.

Egyptair fournit des informations détaillées préalables au vol aux personnes en situation de handicap.

- Les PMR bénéficient d'une assistance personnalisée de l'enregistrement à l'embarquement, pendant la correspondance et à l'arrivée.
- L'assistance comprend des services de fauteuil roulant, un accompagnement à travers le terminal et une aide pour les bagages au besoin.
- Des voiturettes électriques sont mises à disposition aux aéroports de Toronto et du Caire pour faciliter les déplacements sur de longues distances dans les terminaux.
- Des fauteuils roulants dotés d'une signalétique sont utilisés pour identifier clairement les PMR nécessitant une assistance, en veillant à ce que le personnel puisse fournir un soutien rapide et personnalisé.
- Tout le personnel chargé de l'assistance aux PMR reçoit une formation spécialisée pour aider les passagers présentant divers handicaps, en suivant des procédures opérationnelles standard (SOP) strictes pour préserver la dignité, la sécurité et l'efficacité.
- Egyptair a installé des accoudoirs relevables sur les sièges de toutes les classes de voyage pour offrir un meilleur accès aux sièges des passagers.
- Chaque appareil dispose d'au moins des toilettes accessibles et d'un fauteuil roulant de bord.
- Les consignes de sécurité vidéo et les divertissements à bord incluent des sous-titres dans différentes langues.

- Sur certains avions, il y a au moins une notice de sécurité en braille.

### Plans pour identifier, supprimer et prévenir les obstacles

- Intensifier les efforts pour fournir des informations préalables au vol de meilleure qualité et plus accessibles aux personnes en situation de handicap, en fonction de leurs besoins spécifiques.
- Nouveaux camions élévateurs (ambulifts) sur mesure et nouveaux bus adaptés aux besoins des PMR.
- EGYPTAIR prévoit de digitaliser ses services d'assistance PMR à l'aéroport du Caire après l'ouverture du terminal 4. Cette initiative tirera parti de la technologie pour rationaliser la demande, le suivi et la fourniture de l'assistance, améliorant ainsi l'efficacité et l'indépendance des passagers à mobilité réduite. La plateforme numérique permettra aux PMR de demander des services à l'avance et de suivre l'assistance en temps réel.

### **Transport**

- Veuillez vous référer à la conception et à la prestation de services et de biens ci-dessus.

### **Dispositions de la réglementation de l'OTC relative à l'accessibilité**

- Nous sommes soumis aux articles applicables de la partie 2, Exigences de service applicables aux transporteurs, du Règlement sur le transport accessible aux personnes handicapées (DORS/2019-244).

## Achats de biens, de services et d'installations

### Obstacles identifiés

- Disponibilité limitée de fournisseurs ou de prestataires de services qui répondent pleinement aux attentes en matière d'accessibilité et de conception inclusive.
- Variations dans les normes et les pratiques d'accessibilité entre les sous-traitants et les fournisseurs de services tiers.
- Les services d'accessibilité sont fournis gratuitement, ce qui limite la disponibilité de sources de revenus dédiées pour soutenir l'approvisionnement, la modernisation et le développement de biens, services et installations accessibles.
- Coûts d'investissement et d'entretien élevés associés aux équipements d'accessibilité spécialisés (tels que les ascenseurs pour PMR, les aides à la mobilité et les technologies d'assistance).
- Contraintes budgétaires pouvant affecter le rythme de remplacement ou de modernisation des anciens équipements et installations acquis avant que les exigences d'accessibilité ne soient entièrement intégrées.
- Priorités opérationnelles concurrentes nécessitant d'équilibrer les investissements en matière d'accessibilité avec d'autres besoins en matière de sécurité, d'exploitation et d'infrastructure.
- Implications financières liées à la formation, à l'audit et au suivi des prestataires tiers pour assurer le respect des attentes en matière d'accessibilité.
- Coûts associés aux dommages potentiels, aux réparations ou à la responsabilité à l'égard des équipements de mobilité

personnels des passagers pendant les opérations de manutention.

### Actions réalisées ou en cours

- Intégration du volume élevé de passagers présentant des handicaps invisibles dans la planification budgétaire annuelle afin de répondre à leurs besoins spécifiques en matière d'équipements et de permettre une planification des achats adaptée.

Intégrer les tendances de croissance du trafic des PMR dans la budgétisation annuelle, la planification des achats et les évaluations des capacités pour assurer la prestation durable de services d'accessibilité gratuits.

- Surveiller les coûts de maintenance et de cycle de vie des équipements d'accessibilité pour optimiser l'utilisation et prolonger la durée de vie lorsque cela est possible.
- Recueillir les données et les commentaires des passagers pour soutenir la priorisation, fondée sur des données probantes, des futurs investissements dans l'accessibilité.
- Explorer les possibilités de partage des coûts, de partenariats et de parrainage avec les acteurs aéroportuaires, les fournisseurs de services et les entreprises partenaires pour soutenir les initiatives d'accessibilité.
- Intégrer toutes les exigences d'accessibilité et de digitalisation des services PMR dans le plan de conception initial du nouveau terminal 4.



STAR ALLIANCE 

## Procédures et logistique de prise en charge des PMR d'EGYPTAIR

Des représentants du service client et des relations publiques d'EGYPTAIR sont disponibles aux points de départ et d'arrivée pour offrir une prise en charge et une assistance aux passagers à besoins spécifiques (à savoir les passagers à mobilité réduite, en situation de handicap physique ou mental, les passagers âgés ainsi que les personnes présentant un handicap invisible).

Pour tous les passagers au départ de l'aéroport international du Caire (Terminal 3), veuillez contacter notre service des relations publiques au 0020128666701, 30 minutes avant d'arriver au terminal. Pour plus de renseignements, vous pouvez envoyer un e-mail à [pr.techgm.al@egyptair.com](mailto:pr.techgm.al@egyptair.com) / ([pr.gm.al@egyptair.com](mailto:pr.gm.al@egyptair.com)).

En ce qui concerne les passagers au départ de l'aéroport international de Toronto, veuillez contacter le Chef d'escale de Toronto au Tél : +16477402572.

Pour plus de renseignements, vous pouvez envoyer un e-mail à ([toronto\\_kk@egyptair.com](mailto:toronto_kk@egyptair.com)).

### Que pouvez-vous emporter ?

Planifier à l'avance et emballer correctement vos affaires peut faciliter les contrôles de sûreté et rendre votre expérience de voyage à l'aéroport plus agréable. Prenez connaissance de ce que vous pouvez emporter dans vos bagages cabine et vos bagages en soute avant d'arriver à l'aéroport. Même si un article est généralement autorisé, il peut faire l'objet d'un contrôle

supplémentaire ou se voir refuser le passage au point de contrôle s'il déclenche une alarme, semble avoir été altéré ou pose d'autres problèmes de sûreté.

Il revient aux autorités de sûreté de décider en dernier ressort si un article est autorisé à passer le point de contrôle. Tous les objets tranchants placés dans les bagages en soute doivent être protégés ou solidement emballés afin d'éviter de blesser les bagagistes et les agents d'inspection.

### Transport d'équipement médical à bord

Si vous devez voyager avec des médicaments, du matériel médical ou des appareils, tels que des appareils à PPC (CPAP), ou des aides auditives 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 à nouveau vérifier (contrôle de sûreté) votre équipement à l'aéroport avant le départ.

Remarque : les ciseaux, même ceux qui font partie de l'équipement médical, ne peuvent pas être transportés à bord.

Pour les médicaments, une copie de l'ordonnance ou un certificat médical délivré par un médecin indiquant la nature de l'affection, etc., peut être exigée lors des contrôles de sûreté.

En outre, il revient aux autorités de sûreté de décider en dernier ressort si un article est autorisé à passer le point de contrôle.

### Médicaments et aiguilles

En règle générale, les clients sont autorisés à transporter des médicaments et le matériel associé (y compris des aiguilles, des seringues et des stylos auto-injecteurs) pour le traitement et le contrôle de leurs affections médicales à bord. Assurez-vous de transporter une quantité suffisante de médicaments à la fois dans vos bagages cabine et vos bagages en soute.

## **Réglementations des différents pays**

Le statut juridique des différents types de médicaments peut varier d'un pays à l'autre et les exigences en matière de transport ne sont pas appliquées de manière uniforme. Cela s'applique aussi bien aux médicaments en vente libre qu'à ceux délivrés sur ordonnance.

Pour assurer un passage en douceur lors des contrôles de sûreté ou aux douanes locales, il vous est recommandé de vous munir d'une lettre de votre médecin confirmant que vous avez besoin de ces médicaments, et de vous assurer qu'ils sont clairement étiquetés avec leurs noms génériques si possible.

### Aiguilles et seringues

Le transport d'aiguilles à bord peut être soumis aux procédures de contrôle de sûreté et de sécurité du pays concerné, ce qui est indépendant de la volonté de la compagnie aérienne. Veuillez vous renseigner auprès des autorités de sûreté et de douane des pays par lesquels vous transitez.

Il est recommandé de transporter les seringues et les médicaments injectables ensemble, clairement étiquetés avec votre nom et le nom du médicament, OU que vous soyez muni



STAR ALLIANCE 

d'un certificat médical ou d'une lettre justificative de votre médecin indiquant votre nom et le médicament.

### Réfrigération des médicaments en vol

EGYPTAIR ne sera pas en mesure de réfrigérer vos médicaments. Si vous voyagez avec des médicaments nécessitant une réfrigération, vous devez les placer dans un sac isotherme ou une bouteille isotherme avec de la carboglace (neige carbonique) en quantité inférieure à 2,5 kg (5,5 lb) – le tout convenablement emballé pour permettre au gaz carbonique de s'évaporer librement. Lors des procédures d'enregistrement, veuillez informer notre personnel en aéroport que vous transportez de la carboglace à bord du vol.

### Avant votre vol :

Consultez la réglementation relative aux médicaments auprès des autorités compétentes, en particulier si vous voyagez avec des substances réglementées.

Transportez les médicaments dans leur emballage d'origine correctement étiqueté par le pharmacien. Ayez sur vous une copie de toutes les ordonnances, y compris les noms génériques des médicaments, ainsi que les médicaments eux-mêmes dans votre bagage cabine, en particulier s'il s'agit de substances réglementées et de médicaments injectables.

### Assistance pour fauteuil roulant

Nous mettons des fauteuils roulants à la disposition des passagers à mobilité réduite pour se rendre à l'avion, pendant le vol et lors du débarquement. Pour cette raison, il n'est pas

nécessaire d'utiliser votre propre fauteuil roulant, que nous transporterons gratuitement dans la soute de l'appareil.

Selon le type d'appareil, nous pouvons accepter les fauteuils roulants respectant les dimensions maximales suivantes :

- A330-300 (l 95 x h 62 cm)
- B787 (l 1,01 x h 1,14 m)
- B777-300 (l 83 x h 110 cm)

Remarque : Un conditionnement ou un emballage approprié est exigé pour le fauteuil roulant.

Les clients voyageant en fauteuil roulant sont acceptés sur les vols EGYPTAIR sans accompagnateur et n'ont pas besoin d'accord médical.

Seuls les clients nécessitant une prise en charge ou une assistance pendant le voyage (tels que pour s'alimenter ou aller aux toilettes), ceux incapables de se prendre en charge lors d'une évacuation d'urgence ou incapables de suivre les consignes de sécurité de notre personnel navigant doivent obligatoirement voyager avec un accompagnateur.

Si vous voyagez au sein d'un groupe nécessitant plusieurs fauteuils roulants, veuillez contacter notre bureau de vente EGYPTAIR ou notre centre d'appels pour prendre des dispositions préalables (au moins 48 heures avant le départ prévu de votre vol).

EGYPTAIR propose les catégories d'assistance pour fauteuil roulant suivantes :

- **WCHR (Wheelchair Ramp)** : Le passager n'a besoin d'un fauteuil roulant que pour parcourir de longues distances, mais il est capable de gravir les marches de l'avion de manière autonome.
- **WCHS (Wheelchair Steps)** : Le passager ne peut pas gravir les marches, mais est capable de parcourir de courtes distances à pied.
- **WCHC (Wheelchair Cabin Seat)** : Le passager est totalement immobile.
- Passagers présentant des handicaps invisibles

Les passagers nécessitant une assistance sensorielle ou personnalisée à l'Aéroport International du Caire sont priés de suivre les étapes ci-dessous :

### Étape 1 – Demande préalable

Les passagers doivent envoyer à l'avance les détails de leur billet d'avion ainsi que leur demande d'assistance à :  
[sensorysupport@egyptair.com](mailto:sensorysupport@egyptair.com)

L'e-mail doit de préférence inclure :

- Le billet d'avion du passager
- Le type d'assistance requise ou les besoins spécifiques en soutien sensoriel
- Le numéro de contact du passager ou de son accompagnateur

L'équipe Relations Publiques et Assistance Accessibilité d'EgyptAir examinera la demande et coordonnera les dispositions nécessaires avant le voyage.

À l'arrivée au terminal de l'aéroport, un représentant dédié à l'assistance accueillera le passager et lui fournira une assistance personnalisée tout au long du parcours aéroportuaire.

Le service d'assistance peut inclure :

- L'accompagnement lors des procédures d'entrée au terminal
- L'assistance pendant les procédures d'enregistrement
- L'orientation à travers les installations aéroportuaires et les zones d'attente

- L'accompagnement jusqu'aux portes d'embarquement et lors de l'embarquement à bord de l'avion

Pour les demandes d'assistance à l'arrivée éligibles, une assistance peut également être organisée après l'atterrissage afin d'accompagner le passager depuis l'arrivée de l'avion jusqu'à la sortie du terminal.

Ce service est conçu pour offrir une expérience de voyage fluide, confortable et réduisant le stress pour les passagers présentant des handicaps invisibles et des sensibilités sensorielles.

### Aiguilles et seringues

Le transport d'aiguilles à bord peut être soumis aux procédures locales de sûreté et de sécurité du pays concerné, lesquelles échappent au contrôle de la compagnie aérienne. Veuillez vérifier les réglementations applicables auprès des autorités de sécurité et des services douaniers des pays par lesquels vous transitez.

Il est recommandé de transporter les seringues et les médicaments injectables ensemble et de les étiqueter clairement avec votre nom ainsi que le nom du médicament, ou de vous munir d'un certificat médical ou d'une lettre justificative de votre médecin mentionnant votre nom et le médicament concerné.

### À bord

Des sièges situés à proximité du personnel de cabine et des toilettes sont attribués aux passagers à besoins spécifiques afin d'assurer leur confort à bord.

La plupart de nos avions sont équipés d'accoudoirs relevables, y compris sur les sièges côté couloir.

EGYPTAIR accepte tous les types de fauteuils roulants alimentés par batterie comme bagages en soute, tels que les fauteuils roulants équipés de batteries sèches, de batteries à gel ou de batteries étanches. (LES BATTERIES NON ÉTANCHES OU À LIQUIDE NE SONT PAS ACCEPTÉES).

Pour votre confort, nous fournissons gratuitement des fauteuils roulants, des lève-personnes (élévateurs de transfert), des draps, des oreillers et des couvertures.

Vous pouvez formuler votre demande d'assistance en choisissant parmi les options suivantes :

### Oxygène thérapeutique



STAR ALLIANCE 

Si un passager a besoin d'oxygène thérapeutique fourni en vol, un préavis de 48 heures est requis, et un coordinateur de l'assistance spéciale confirmera la disponibilité de ce service.

Le passager doit être muni d'un formulaire d'informations médicales (MEDIF) dûment rempli ; un médecin doit y préciser si le passager a besoin d'un débit faible ou élevé.

- Débit faible (2 litres / min) – Durée : 120 minutes
- Haut débit (4 litres / min) – Durée : 60 minutes

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

### Passagers malvoyants

Les enfants malvoyants de moins de 12 ans doivent obligatoirement être accompagnés.

Composez le 1-800-855-0511. Un opérateur du service de relais vous répondra, puis communiquera avec le bureau de réservation d'EGYPTAIR.

### Passagers malentendants

Il est préférable que les enfants malentendants de moins de 15 ans soient accompagnés par une personne de leur connaissance.

ATS (Appareil de télécommunication pour sourds) : Si vous disposez d'un téléscripneur (ATS/TTY), vous pouvez nous contacter pour toute question liée à votre réservation :

- Composez le 711.

- Une fois en ligne avec l'opérateur, tapez le 416-960-0009.
- L'opérateur composera le numéro et vous mettra en relation avec le bureau de réservation d'EGYPTAIR.
- Utilisez le télécopieur pour communiquer avec l'opérateur, qui fera le lien avec le bureau de réservation d'EGYPTAIR.

### Passagers sur civière (STCR)

- Des civières seront fournies sur demande et sous réserve de disponibilité.
- Les passagers sur civière ne sont acceptés qu'en classe économique.
- Un accompagnateur est obligatoire pour les passagers voyageant sur civière (STCR).
- L'accompagnateur du passager sur civière se verra facturer le tarif applicable pour le voyage à effectuer.
- Le passager doit faire remplir un formulaire d'informations médicales (MEDIF) par son médecin, attestant qu'il est apte à voyager en avion. (Veuillez noter que le formulaire d'accord médical est disponible dans les bureaux de vente d'EGYPTAIR).
- Des frais supplémentaires s'appliquent pour le service de civière. Veuillez contacter un bureau de vente d'EGYPTAIR ou notre centre d'appels pour plus d'informations.

### **Nos tarifs n'incluent pas :**

- L'ambulance, l'hospitalisation et autres frais au sol.
- Le(s) billet(s) et les frais de votre accompagnateur.
- Les réservations requises pour l'ensemble du voyage, qui doivent être effectuées avant le départ.



STAR ALLIANCE 

Il incombe au passager d'organiser le transport en ambulance et/ou de prendre en charge tous les frais engagés lors des escales pour des soins médicaux ou une attention particulière.

Remarque : Le passager voyageant sur civière (STCR) doit se présenter à l'aéroport de départ au moins 3 heures avant l'heure de départ prévue pour un vol international, et 2 heures pour un vol intérieur.

Veillez noter que les procédures d'acceptation des cas STCR sont soumises aux réglementations et règles de l'aéroport, ainsi qu'aux conditions locales.

Toutes les informations à l'arrivée (nom de l'hôpital, coordonnées de l'ambulance, etc.) doivent être communiquées à EGYPTAIR avant le départ.

Remarque : Les cas STCR ne sont acceptés que sur les vols opérés exclusivement par EGYPTAIR.

### Toilettes accessibles

Des toilettes spécialement conçues sont disponibles pour les passagers en situation de handicap. Elles sont suffisamment spacieuses pour accueillir un fauteuil roulant, que ce soit à bord, à l'aéroport du Caire, dans nos salons ou à l'aéroport de Toronto.

### Animaux d'assistance

- Une exception s'applique aux chiens d'assistance certifiés qui accompagnent les clients en situation de handicap visuel ou les clients dont la mobilité dépend de l'aide de ces animaux. Les chiens d'assistance sont transportés

gratuitement en cabine à condition qu'ils portent un harnais, soient tenus en laisse et disposent d'un certificat de formation ainsi que de tous les documents de voyage requis.

- Les animaux d'assistance (chiens guides d'aveugle, chiens d'assistance auditive, etc.) sont transportés gratuitement, sous réserve du type d'avion (pour plus d'informations, veuillez contacter le bureau EGYPTAIR le plus proche).
- Les animaux d'assistance restent soumis à la réglementation douanière des pays de transit et de destination.
- Une attestation sur papier à en-tête, émise par un professionnel de la santé mentale agréé et datant de moins de 12 mois, est requise. Elle doit indiquer que le passager est suivi par un professionnel pour un handicap lié à sa santé mentale et que l'assistance de l'animal est essentielle à son bien-être.
- Ces animaux doivent être accompagnés de certificats sanitaires et de vaccination ainsi que de permis d'entrée en cours de validité.
- Les animaux d'assistance sont acceptés en cabine s'ils portent un harnais adéquat, n'occupent pas un siège et restent aux pieds de leur propriétaire. Des dispositions préalables doivent être prises avec EGYPTAIR. Ils sont exemptés de toute restriction de poids et ne sont pas tenus d'être placés dans une cage.
- Si un animal se montre perturbateur ou si sa taille ne lui permet pas de voyager en cabine en toute sécurité, il devra être placé en cage et transporté comme bagage en soute. Dans le cas contraire, le passager pourra se voir refuser l'embarquement.



STAR ALLIANCE 

NB : Les informations ci-dessus ne s'appliquent qu'aux vols opérés par EGYPTAIR. Si vous avez un vol en correspondance opéré par une autre compagnie aérienne, veuillez consulter sa réglementation relative au transport d'animaux vivants.

NB : Les règles susmentionnées s'appliquent uniquement aux vols opérés par EGYPTAIR. En cas de vols en partage de code opérés par un autre transporteur, veuillez vous adresser au centre d'appels d'EGYPTAIR ou au bureau de vente EGYPTAIR le plus proche. NB : les passagers ayant un vol en correspondance doivent transporter des cages vides.

### Passagers à forte corpulence

Pour votre confort, si vous avez besoin d'un deuxième siège, pensez à le signaler lors de votre réservation. Les agents d'EGYPTAIR vous informeront des disponibilités. La réservation d'un deuxième siège vous garantit un voyage plus confortable et sans contraintes.

Si le vol est complet et que vous n'avez pas réservé de deuxième siège, l'embarquement peut vous être refusé pour des raisons de sécurité si votre corpulence ne vous permet pas de vous installer sur un seul siège.

### Concentrateurs d'oxygène portatifs (COP / PPOC)

Vous devez contacter le bureau de vente d'EGYPTAIR ou notre centre d'appels au moins 48 heures avant votre vol pour nous informer de vos besoins médicaux spécifiques ; un coordinateur de l'assistance spéciale confirmera alors la disponibilité de ce service.



STAR ALLIANCE 

Le passager doit être muni d'un formulaire d'informations médicales (MEDIF), dûment rempli par son médecin. (Veuillez noter que le formulaire d'accord médical est disponible dans les bureaux de vente d'EGYPTAIR). Le passager doit être capable d'entendre les alarmes sonores de l'appareil et de prendre les mesures qui s'imposent, ou voyager avec un accompagnateur en mesure de le faire.

Le COP doit porter une étiquette indiquant qu'il a été approuvé pour une utilisation à bord de l'avion. (Veuillez contacter un bureau de vente d'EGYPTAIR ou notre centre d'appels pour plus de détails sur les modèles de COP approuvés). EGYPTAIR ne garantit pas la disponibilité d'une alimentation électrique à bord pour le fonctionnement du COP.

Le passager est entièrement responsable de son COP et doit disposer d'un nombre suffisant de batteries entièrement chargées pour couvrir au moins 150 % de la durée maximale de vol prévue, laquelle est calculée sur la base de l'horaire de vol et de facteurs tels que les conditions météorologiques, les retards liés au trafic aérien et toute autre condition susceptible de retarder le voyage.

Le COP et ses batteries supplémentaires sont autorisés en plus de la franchise de bagages cabine. Le passager doit placer les batteries de rechange dans son bagage cabine et les emballer de manière à les protéger de tout dommage.

Les passagers doivent s'assurer que leur COP est exempt d'huile, de graisse ou d'autres produits pétroliers et qu'il est en bon état, sans dommage. Les passagers voyageant avec un COP et ayant un vol en correspondance sur une autre compagnie aérienne ou



STAR ALLIANCE 

un vol en partage de code doivent contacter le transporteur aérien effectif pour obtenir son accord.

### Appareils à pression positive continue (PPC / CPAP)

Vous devez contacter le bureau de vente d'EGYPTAIR ou notre centre d'appels au moins 48 heures avant votre vol pour nous informer de vos besoins médicaux spécifiques ; un coordinateur de l'assistance spéciale confirmera alors la disponibilité de ce service. Le passager doit être muni d'un formulaire d'informations médicales (MEDIF), dûment rempli par son médecin. (Veuillez noter que le formulaire d'accord médical est disponible dans les bureaux de vente d'EGYPTAIR).

Pour des raisons de sécurité, l'appareil PPC (CPAP) doit être éteint et rangé pendant le roulage, le décollage, l'atterrissage ainsi que dans les situations anormales ou d'urgence. L'appareil doit porter une étiquette indiquant qu'il a été approuvé pour une utilisation à bord de l'avion. (Veuillez contacter un bureau de vente d'EGYPTAIR ou notre centre d'appels pour plus de détails sur les modèles de PPC approuvés).

Le passager doit s'assurer que son appareil PPC est conçu et certifié pour une utilisation en environnement aéronautique, car les changements de pression peuvent affecter son bon fonctionnement en vol.

EGYPTAIR ne garantit pas la disponibilité d'une alimentation électrique à bord pour le fonctionnement de l'appareil PPC. Le passager est entièrement responsable de son appareil PPC et doit disposer d'un nombre suffisant de batteries entièrement chargées pour couvrir au moins 150 % de la durée maximale de vol



STAR ALLIANCE 

prévue, laquelle est calculée sur la base de l'horaire de vol et de facteurs tels que les conditions météorologiques, les retards liés au trafic aérien et toute autre condition susceptible de retarder le voyage.

L'appareil PPC et ses batteries supplémentaires sont autorisés en plus de la franchise de bagages cabine. Le passager doit placer les batteries de rechange dans son bagage cabine et les emballer de manière à les protéger de tout dommage. Les passagers doivent s'assurer que leur appareil PPC est exempt d'huile, de graisse ou d'autres produits pétroliers et qu'il est en bon état, sans dommage.

Remarque : Les passagers voyageant avec un appareil PPC et ayant un vol en correspondance sur une autre compagnie aérienne ou un vol en partage de code doivent contacter le transporteur aérien effectif pour obtenir son accord.