



## NOUVELLE EN BREF

# Progrès relativement à l'engagement de l'industrie aérienne envers les passagers handicapés

**26 octobre 2023 (Chicago)** – L'Association du transport aérien international (IATA) a publié les résultats de son Enquête mondiale 2023 auprès des passagers (GPS) en ce qui concerne l'accessibilité du transport aérien aux passagers ayant des handicaps. L'enquête fait état de niveaux de satisfaction considérables chez les passagers qui ont utilisé les services spéciaux d'assistance.

- Dans une proportion de 80 %, les voyageurs qui font usage des services d'assistance déclarent que leurs attentes ont été comblées.

« En 2019, l'Assemblée générale de l'IATA a adopté une résolution reflétant l'engagement de nos membres à faire en sorte que tous les voyageurs aient accès à des voyages sécuritaires, fiables et respectueux de leur dignité. Bien que nous ayons tous du travail à accomplir pour répondre aux besoins de nos passagers handicapés, nous croyons que les résultats de cette enquête témoignent des progrès par rapport à notre engagement », a déclaré Conrad Clifford, directeur général adjoint de l'IATA et secrétaire de la corporation.

L'enquête confirme l'expérience des compagnies aériennes, à savoir que de plus en plus de voyageurs ont besoin d'assistance. Avec le vieillissement de la population dans plusieurs marchés de transport aérien, cette tendance va vraisemblablement se poursuivre, et l'aviation, comme bien d'autres industries, va avoir du mal à trouver les ressources nécessaires pour s'occuper de cet important segment démographique.

« Alors que la demande d'assistance spéciale s'accroît, nous aurons besoin de plus de moyens adaptés pour satisfaire les voyageurs ayant des besoins spéciaux. À l'heure actuelle, les demandes d'assistance spéciale impliquent presque toujours l'utilisation d'un fauteuil roulant. Mais les demandes réelles des voyageurs peuvent être très différentes. Le voyageur peut simplement avoir besoin d'aide pour trouver son chemin dans un aéroport surpeuplé, ou il peut avoir du mal à utiliser les escaliers, ou encore il peut être parfaitement mobile, mais être malvoyant. Nous mettons au point des moyens pour assurer la disponibilité des fauteuils roulants au besoin ainsi que les options adaptées à la diversité des besoins des voyageurs », explique Linda Ristagno, directrice adjointe de l'IATA, responsable des affaires externes.

### **Le besoin crucial d'information claire**

L'enquête fait aussi ressortir que l'accessibilité des sites Web doit être améliorée. 20 % des voyageurs soulignent qu'il faudrait prioriser l'accessibilité des sites Web pour les réservations.



Devant ce constat, l'IATA a récemment publié du matériel d'orientation pour s'assurer que les sites Web des compagnies aériennes offrent un accès facile à toute l'information nécessaire aux voyageurs ayant des handicaps. Dans le but d'assurer un accès égal à tous, le matériel couvre les éléments suivants :

- faciliter l'accès aux sections des sites Web des compagnies aériennes portant spécifiquement sur l'accessibilité ;
- préciser les critères donnant droit à l'assistance ; et
- insister auprès des voyageurs ayant besoin d'assistance pour qu'ils en fassent la demande tôt, de préférence durant le processus de réservation.

Le matériel d'orientation met l'accent sur la simplicité de l'approche, permettant aux voyageurs avec des handicaps d'accéder à l'information essentielle en un clic à partir de la page d'accueil. Il propose des bonnes pratiques sur la création de parcours informatifs clairs et intuitifs dans les sites des compagnies aériennes à l'intention des voyageurs ayant des handicaps ou des problèmes de mobilité réduite, pour leur donner un accès direct aux détails essentiels de leurs préparatifs de voyage et aux renseignements sur les droits des passagers.

« La clarté de l'information est cruciale pour toute personne qui souhaite voyager. Cela s'applique tout spécialement aux personnes ayant des handicaps et qui ont besoin d'assistance, et qui doivent faire très soigneusement leurs préparatifs de voyage. Bien que les compagnies aériennes aient fait de grands pas pour donner davantage de conseils dans leurs sites Web, on peut faire mieux, en particulier pour faciliter la recherche de renseignements particuliers », conclut Mme Ristagno.

**- IATA -**

Pour plus d'information, veuillez communiquer avec :

Communications corporatives  
Tél. : +41 22 770 2967  
Courriel : [corpcomms@iata.org](mailto:corpcomms@iata.org)

Notes aux rédacteurs :

- L'IATA (Association du transport aérien international) représente quelque 300 compagnies aériennes qui assurent 83 % du trafic aérien mondial.
- Vous pouvez visiter notre page Twitter – <https://twitter.com/iata> – pour être au courant des annonces, des politiques et d'autres informations importantes.