

# ROYAL AIR MAROC au service des personnes à mobilité réduite



## Modalités de prise en charge

### A qui s'adresse le service d'assistance à l'aéroport ?

Le règlement dispose d'une nomenclature qui distingue les différents types de handicaps en fonction de la conséquence du handicap induisant un niveau d'assistance. Les types de handicap sont les suivants :

- ❖ Passagers ayant des difficultés à marcher (WCHR)
- ❖ Passager ne pouvant pas monter les escaliers (WCHS)
- ❖ Passager ne pouvant se déplacer seul ( WCHC )
- ❖ Passager mal voyant ou non voyant ( BLND)
- ❖ Passager déficient mental ( DPNA)
- ❖ Passager mal ou non entendant ( DEAF) si absence demandée

### Dans quel délai la personne à mobilité réduite doit elle notifier son besoin ?

Afin de pouvoir bénéficier du service d'assistance, la personne à mobilité réduite doit donc notifier son besoin d'assistance **au moins 48 heures avant l'heure de départ publiée du vol** , auprès de :

- ❖ Agence Royal Air Maroc
- ❖ Agence de voyage
- ❖ Call center Royal Air Maroc

Le type de chaise correspondante doit être précisé :

- ❖ Passager ayant des difficultés à marcher (WCHR)
- ❖ Passager ne pouvant pas monter les escaliers (WCHS)
- ❖ Passager ne pouvant se déplacer seul (WCHC)

## Quelle est la procédure si la personne à mobilité réduite a dépassé le préavis minimum de 48h ?

Si le préavis de minimum 48h avant le jour du départ n'a pas été respecté pour la demande d'assistance, la compagnie se doit de respecter la procédure suivante :

- ❖ L'agent de réservation doit informer le client que sa demande d'assistance ne peut être introduite sur le système étant donné le délai de 48H non respecté.
- ❖ Si l'assistance est impérativement requise par le client, l'agent doit inviter ce dernier à reporter ses dates de voyage, dans la mesure du possible
- ❖ Dans le cas échéant, l'agent doit inviter le passager à demander ce service une fois à l'enregistrement à l'aéroport en insistant sur le fait que la compagnie fera tous les efforts possibles pour trouver une solution sans toutefois garantir la réalisation de cette prestation.

## Comment se déroule le circuit pour les passagers à mobilité réduite ?

Selon la nature de votre handicap ou déficience, Royal Air Maroc prévoit une assistance spécifique pour vous. Si cela vous est nécessaire, cette assistance vous permet notamment :

- ❖ de vous déplacer au sein de l'aéroport Mohammed V,
- ❖ de procéder à votre enregistrement ainsi qu'à celui de vos bagages et équipements de mobilité,
- ❖ de vous rendre jusqu'à la porte de l'avion
- ❖ **d'embarquer et de vous installer à bord pour les chaises types C.**
- ❖ de quitter l'avion,
- ❖ de récupérer vos bagages et équipements de mobilité,
- ❖ de quitter l'aéroport.

## Quelle est l'heure limite d'enregistrement ?

Royal Air Maroc vous conseille de vous présenter à l'aéroport **2 h avant l'heure de départ** de votre vol afin d'organiser au mieux l'assistance dont vous avez besoin.

## Quelles sont les facilités d'accueil et d'accès mises à disposition à l'aéroport pour les passagers à mobilité réduite ?

- ❖ Des places de parkings dédiées sont disponibles au niveau du Terminal 1 & 2 de l'aéroport Mohammed V
- ❖ Des ascenseurs sont disponibles pour faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite
- ❖ Un espace dédié « Assistance spéciale » est disponible au niveau du Terminal 1 de l'aéroport Mohammed V pour les passagers à mobilité réduite n'ayant pas procédé à la demande d'assistance suffisamment à l'avance.

## Quel est le circuit passager spécialement dédié pour les passagers à mobilité réduite à l'aéroport ?

### ❖ **Enregistrement prioritaire**

Afin de faciliter votre parcours, Royal Air Maroc a mis en place des coupe-files spécialement prévus pour les personnes à mobilité réduite afin de réduire votre attente à l'enregistrement ainsi qu'au passage des diverses formalités (police, sûreté, etc).

### ❖ **Embarquement prioritaire**

Si vous vous déplacez en fauteuil ou si vous avez demandé une assistance individuelle, Royal Air Maroc procédera à votre pré-embarquement dans la mesure du possible conformément aux procédures en vigueur.

Cet embarquement prioritaire permet aux passagers à mobilité réduite de prendre place sereinement à bord de nos avions avant l'arrivée des autres passagers pour davantage de confort et d'être accueilli individuellement par le personnel de bord qui vous donnera les informations utiles afin que votre vol se déroule dans les meilleures conditions.

### ❖ **Correspondance international ou national**

Si vous êtes en correspondance au sein de l'aéroport Mohammed V, Royal Air Maroc vous propose une assistance et facilite votre déplacement entre les différents terminaux selon le type de votre correspondance.

Une demande doit être spécifiée au préalable 48h avant votre vol afin que Royal Air Maroc puisse anticiper votre prise en charge dans les meilleures conditions.

## ❖ A l'arrivée

Pour plus de sérénité, nous vous demandons de sortir de l'avion après les autres passagers. A l'arrivée, Royal Air Maroc vous livre en priorité vos bagages dans la mesure du possible.

## Que faut - il retenir ?

<p><b>Quels sont les interlocuteurs privilégiés ?</b></p> <p>L'agence Royal Air Maroc</p> <p>l'agence de voyage</p> <p>Call Center Royal Air Maroc</p> <p>Si aucune notification n'a été effectuée, l'aéroport fera tous les efforts possibles pour trouver une solution.</p>	<p><b>Quels sont les installations en place ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Dépose minute</li><li>- Place de Parking dédiée</li><li>- Ascenseurs au Terminal 2</li><li>- Espace dédié au terminal 1</li></ul>
<p><b>Quel est le délai pour la notification ?</b></p> <p>Le passager doit notifier son besoin d'assistance 48h avant le départ du vol .</p>	<p><b>Quel est l'heure limite d'enregistrement ?</b></p> <p>Le passager doit se présenter à l'aéroport 2 heures avant l'heure limite d'enregistrement pour davantage de sérénité.</p>

