



AÉROPORT  
INTERNATIONAL  
BLAISE DIAGNE

# PLAN D'ACCESSIBILITE AÉROPORT BLAISE DIAGNE

« L'accessibilité, notre engagement pour chaque passager »





## Table des matières

- I. Contexte
- II. Politique et Engagement
- III. Objectifs
- IV. Accessibilité de l'aéroport
- V. Organisation
- VII. Mise en œuvre du plan d'accessibilité
- VIII. Amélioration continue
- IX. Communication
- X. Conclusion
- XI. Références





**AÉROPORT  
INTERNATIONAL  
BLAISE DIAGNE**

## PLAN D'ACCESSIBILITE AEROPORT BLAISE DIAGNE

### **I. Contexte**

L'accessibilité constitue un axe stratégique et une démarche proactive de l'Aéroport Dakar Blaise Diagne pour identifier et éliminer les obstacles à l'accessibilité afin de garantir un service inclusif, équitable et conforme aux normes nationales et internationales.

Ce plan vise à faciliter l'accès, l'usage de toutes les personnes en situation de handicap et à améliorer le confort des installations terminales pour ces passagers.





## II. Politique et Engagement

L'aéroport Blaise Diagne s'engage à offrir à toutes et à tous un environnement sûr, accueillant et accessible pour encourager l'inclusion et l'égalité des chances ainsi que de la participation et de l'accès indépendants pour les personnes handicapées.

Il a pour vocation d'identifier, d'éliminer les obstacles afin de garantir un service inclusif, équitable, diversifié et conforme aux normes internationales en matière d'accessibilité.

### POLITIQUE & ENGAGEMENT ACCESSIBILITE

AEROPORT BLAISE DIAGNE



LAS manifeste dans ses activités sa volonté de mettre en œuvre une démarche qui s'engage à garantir un accès équitable, sécurisé et autonome aux installations aéroportuaires pour toutes les personnes présentant un handicap visible et non visible, conformément aux standards nationaux, aux recommandations internationales et aux bonnes pratiques d'accessibilité universelle.

Cette politique d'accessibilité a pour objectifs de :

- ✗ Respecter les engagements nationaux et internationaux ;
- ✗ Assurer un accès équitable à l'aéroport pour tous ;
- ✗ Intégrer l'accessibilité dans toutes les infrastructures ;
- ✗ Améliorer l'assistance des personnes en situation d'handicap
- ✗ Rendre la communication et l'information aéroportuaires accessibles ;
- ✗ Renforcer les compétences du personnel en matière d'accessibilité ;
- ✗ Développer une gouvernance participative de l'accessibilité ;
- ✗ Mesurer et évaluer nos performances en matière d'accessibilité ;
- ✗ Mettre en œuvre un processus d'amélioration continue de l'accessibilité.

Ainsi, pour la mise en œuvre de cette politique, nous nous engageons à

- ✗ Mettre en œuvre les exigences de la loi sénégalaise n°2010-15 relative aux droits des personnes handicapées, les dispositions du contrat de concession en son article 10.2, ainsi que les meilleures pratiques aéroportuaires ;
- ✗ Veiller à ce que toutes les personnes, quel que soit leur condition, puissent accéder aux infrastructures, aux services et aux informations de l'aéroport sans discrimination ;
- ✗ Adapter et entretenir nos installations (terminaux, parkings, etc.) selon les normes d'accessibilité universelle, dans une logique d'amélioration continue ;
- ✗ S'assurer que les prestataires mettent en place des dispositifs adaptés pour les personnes en situation d'handicap ;
- ✗ Vérifier que les équipes aéroportuaires sont formées pour offrir une prise en charge respectueuse, attentionnée et professionnelle ;
- ✗ Développer des supports d'information plus accessibles ;
- ✗ Sensibiliser les acteurs de l'aéroport à la culture de l'accessibilité ;
- ✗ Associer les personnes en situation de handicap et les associations représentatives dans l'évaluation de nos dispositifs, afin de mieux comprendre leurs besoins et d'adapter nos pratiques ;
- ✗ Suivre nos engagements par des indicateurs clairs, réaliser des évaluations régulières, et intégrer les outils adaptés pour faciliter l'accessibilité pour tous.

Cette politique s'inscrit dans une volonté forte de faire de l'Aéroport Dakar Blaise Diagne un aéroport accessible à tous, où l'inclusion, la dignité et le respect des droits fondamentaux sont pleinement intégrés dans la stratégie et la culture.

Pour ce faire, elle sera révisée périodiquement et largement diffusée. Il est de la responsabilité de chaque structure concernée de porter cette politique à l'attention de son personnel et de veiller à la mise en œuvre des recommandations.

Dclass, le 01 juillet 2025  
STRAT.DOC.04.00

Le Directeur Général  
**ASKIN DEMIR**



### **III. Objectifs**

Ce plan d'accessibilité a pour objectif :

- D'assurer un accès autonome, sûr et confortable à toutes les infrastructures et services de l'aéroport ;
- De respecter les réglementations nationales et internationales (Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, lois sur les droits des personnes handicapées, Code de la Construction au Sénégal, Normes OACI (Annexe 9), RAS 09, Doc 9984) ;
- De promouvoir l'inclusion et l'égalité d'accès dans l'ensemble de l'aéroport.

## **IV. Accessibilité de l'aéroport**

Un passager en situation de handicap est défini comme toute personne ayant une mobilité réduite en raison d'un handicap sensoriel ou moteur, de l'âge, d'une maladie ou de toute autre cause limitant son autonomie dans l'usage du transport aérien, et dont la situation nécessite une attention particulière ainsi qu'une adaptation des services généralement offerts aux passagers;

L'acceptation de ces différents types de passagers se fera systématiquement selon les procédures des compagnies aériennes et conformément au respect des exigences en vigueur en matière d'accessibilité.

Pour ce faire, un personnel dédié est formé à la prise en charge des personnes en situation de handicap (mobilité, visuelle, auditive, etc.);





AÉROPORT  
INTERNATIONAL  
BLAISE DIAGNE

PLAN D'ACCESSIBILITE AEROPORT BLAISE DIAGNE

## IV. Accessibilité de l'aéroport

### ➤ Services

- La réservation de service d'assistance peut se faire via la compagnie aérienne ou l'agence de voyage : Elle peut être faite au moins 48h à l'avance;
- L'assistance et accompagnement à la PHMR (Personne Handicapée ou à Mobilité Réduite) est effectuée par le personnel d'assistance en escale (2AS) au départ comme à l'arrivée;



## IV. Accessibilité de l'aéroport

### ➤ Processus

Les procédures permettent de garantir la fluidité et la sécurité du parcours

- **Avant le voyage:** Demander l'assistance lors de la réservation du billet;
- **48h à 24h avant le voyage:** Contacter l'aéroport en indiquant le type de handicap aux numéros standard 2AS (**77 843 95 11** ou **78 169 20 33** ou **77 957 47 00**);
- **Arrivée à l'aéroport:** Signaler votre présence pour une assistance en appelant à l'un des numéros standard « RV à un point d'accueil ou au comptoir d'enregistrement ».

Les agents de 2AS en charge de l'assistance sont facilement identifiables à travers leur gilet estampillé « MANUT ASSISTANT PMR »

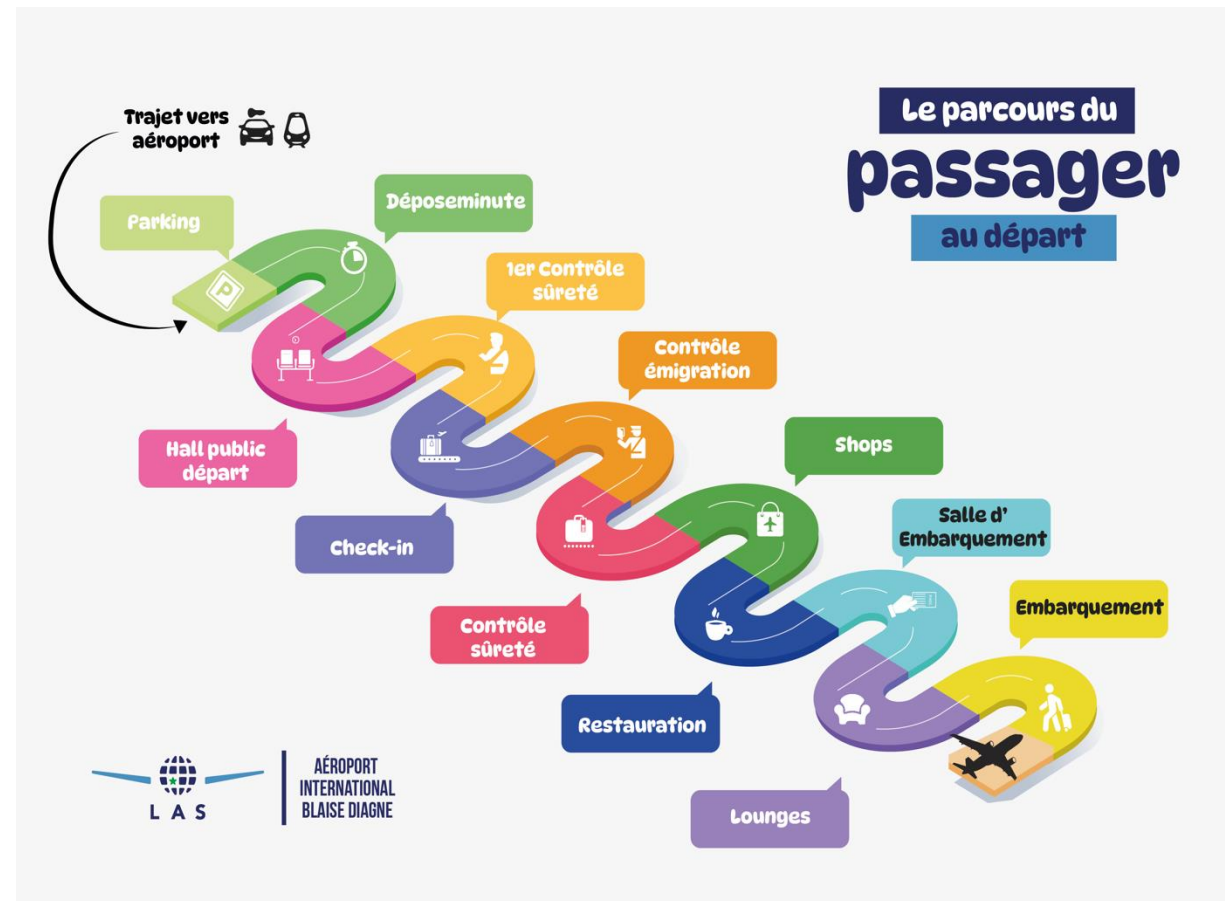


**AÉROPORT  
INTERNATIONAL  
BLAISE DIAGNE**

## PLAN D'ACCESSIBILITE AEROPORT BLAISE DIAGNE

### IV. Accessibilité de l'aéroport

#### ➤ Circuit PMR départ



## IV. Accessibilité de l'aéroport

### ➤ Circuit PMR départ

- **Parking:** Des places situées à proximité des portes sont spécifiquement réservées aux passagers en situation de handicap;
- **1<sup>er</sup> Contrôle de sûreté :** Ils bénéficient d'une facilitation avec accompagnement et des procédures adaptées;
- **Check-in:** Les agents MANUT ASSISTANT PMR les prennent en charge et les assistent tout au long du processus;
- **Immigration:** Des comptoirs leur sont dédiés et ils sont prioritaires;
- **2<sup>ème</sup> Contrôle de sûreté:** Ils bénéficient d'une facilitation avec accompagnement et des procédures adaptées;
- **Embarquement:** Ils sont embarqués en premier avec des équipements adaptés (fauteuils roulants, élévateurs);



**AÉROPORT  
INTERNATIONAL  
BLAISE DIAGNE**

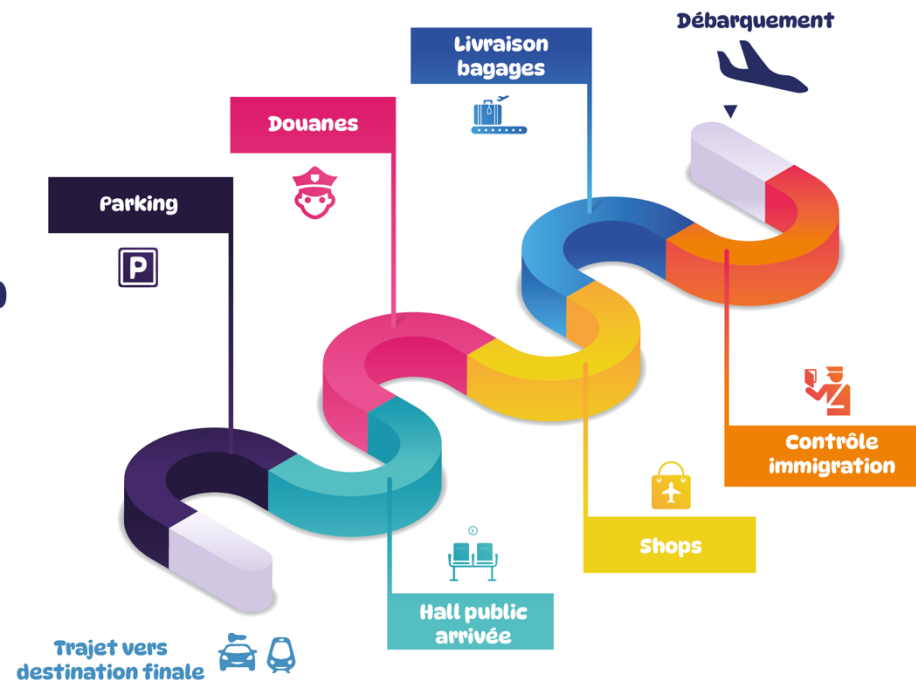
## PLAN D'ACCESSIBILITE AEROPORT BLAISE DIAGNE

### IV. Accessibilité de l'aéroport

#### ➤ Circuit PMR arrivée



### Le parcours du passager à l'arrivée



## IV. Accessibilité de l'aéroport

### ➤ Circuit PMR arrivée

- **Débarquement:** Les passagers en situation de handicap sont pris en charge une fois que l'aéronef est stationné;
- **Contrôle immigration:** Des comptoirs dédiés sont disponibles;
- **Livraison bagage:** Les agents MANUT ASSISTANT les accompagnent et prennent en charge leurs bagages;
- **Douane:** Ils ont un passage adapté qui mène au contrôle douane où ils passent en priorité;
- **Hall public arrivée:** Les agents les accompagnent jusqu'à la sortie (Parking, Taxi, Famille, Transport, etc.);
- **Parking:** Les places de parking réservées aux passagers en situation de handicap sont situées en face de la sortie de l'aérogare ;

## IV. Accessibilité de l'aéroport

### ➤ Installations disponibles

- **Accès sans obstacles** : Au niveau de tous les accès, des rampes, des portes automatiques sont disponibles;
- **Ascenseurs disponibles**: Leurs positions offrent un accès facile;
- **Signalétiques lisibles** : Les panneaux avec pictogramme et textes en gros caractères donnent des indications claires;
- **Toilettes PMR** : Ils sont accessibles et équipés de barres d'appui, d'espace de manœuvre et de lavabo adapté;
- **Emplacements de parking réservés** : Des parkings réservés aux passagers en situation de handicap sont disponibles;
- **Fauteuils roulants** : Ils sont disponibles à chaque étape du circuit;
- **Véhicules de transport collectif**: Des places réservées sont disponibles à bord;

## V. Organisation

### ➤ **Comité expérience passager**

Le **Comité expérience passager** regroupe l'ensemble des structures de la plateforme et les partenaires externes (LAS, 2AS, TSA, AIBD SA, HAAS, Police, CSFA, CGTA, Services des Douanes, les compagnies ariennes, Associations de personnes handicapées, Nickel, Secubag, Infinite, Lagardère, Senecartours) pour mettre en œuvre et suivre les plans d'actions afin de fournir à tous les passagers la meilleure expérience possible.

## V. Organisation

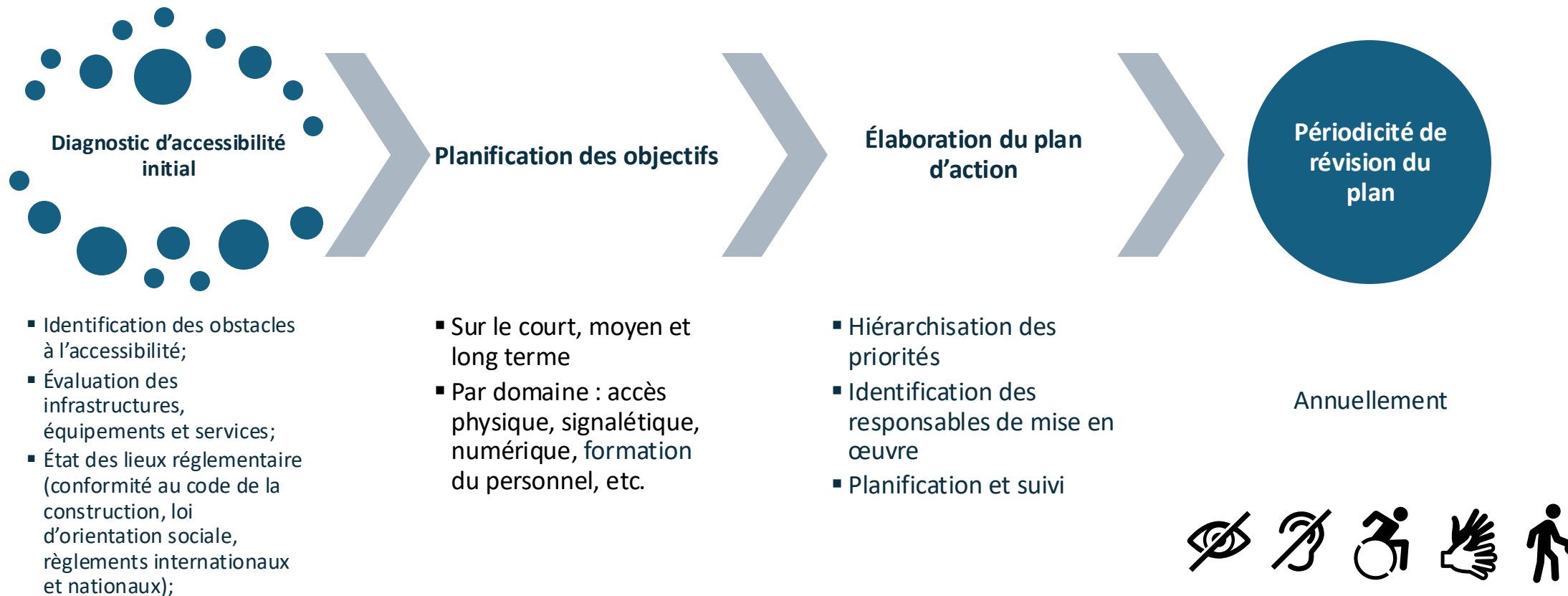
### ➤ **Comité expérience passager**

Rôle :

- Identifier la typologie de l'ensemble des passagers de l'Aéroport Blaise Diagne ;
- Caractériser les parcours des différents types de clients ;
- S'assurer que les passagers avec des handicaps visibles ou invisibles sont écoutés et pris en compte dans le programme de l'expérience client ;
- Définir le niveau de service standard Dakar Aéroport ;
- Identifier les besoins spécifiques des différents types de passagers, y compris les personnes en situation de handicap), et assurer leur prise en compte dans les projets et opérations ;
- Mettre en place les outils d'évaluation de l'expérience clients ;
- Analyser les résultats de ces évaluations ;
- Mettre en place les moyens nécessaires pour améliorer l'expérience clients ;
- Examiner les indicateurs de performance liés à l'expérience client ;
- Produire des rapports périodiques sur l'état de l'accessibilité ;
- Contribuer à la formation et la sensibilisation du personnel ;



## V. Organisation



## VI. Mise en œuvre du plan

### ➤ **Travaux d'aménagement**

Les aménagements doivent être conformes aux normes d'accessibilité (rampes, ascenseurs, toilettes, signalétique).

Si la mise a niveau ne peut pas être faite immédiatement, elle doit être planifiée progressivement.

### ➤ **Formation du personnel**

Les agents MANUT ASSISTANT PMR doivent être formés à l'accueil des personnes en situation de handicap et à la connaissance des dispositifs en place.

L'ensemble des agents évoluant sur le circuit passager doivent être sensibilisés à l'accueil des personnes en situation de handicap.

### ➤ **Communication et information**

Les informations doivent être disponibles et accessibles pour les usagers sur les différents canaux.

## VII. Amélioration continue

### ➤ **Suivi régulier**

- Réunions du comité expérience passager
- Suivi des actions correctives
- Suivi des réclamations ou retours clients

### ➤ **Mise à jour du plan**

- Révision annuelle ou en cas de changement majeur (nouveau bâtiment, réaménagement, etc.).
- Intégration des nouvelles normes ou technologies

## VII. Amélioration continue

### ➤ Indicateurs de performance

Les indicateurs d'accessibilité:

- Temps moyen de prise en charge;
- Taux de satisfaction des usagers en situation d'handicap;
- Nombre d'incidents liés à l'accessibilité.
- Disponibilité d'un personnel formé à l'accueil des personnes en situation de handicap;
- Disponibilité places de stationnement PMR;

### ➤ Amélioration continue

- Enquêtes de satisfaction
- Evaluation annuelle d'accessibilité
- Plans d'actions correctives selon les résultats



## **VIII. Communication**

### **➤ Objectifs de la communication et de la sensibilisation**

La communication et la sensibilisation autour d'un plan d'accessibilité sont essentielles pour :

- Impliquer les parties prenantes (agents, usagers, partenaires);
- Faire connaître les actions engagées en faveur de l'inclusion;
- Garantir une utilisation efficace des aménagements réalisés.
- Informer sur les droits des passagers en situation de handicap.
- Valoriser les actions mises en place.
- Promouvoir une culture d'inclusion et d'accessibilité au niveau de l'aéroport;



## **VIII. Communication**

### ➤ **Cibles à sensibiliser**

- Personnel de l'aéroport.
- Partenaires extérieurs (prestataires, sous-traitants).
- Publics spécifiques : personnes en situation de handicap, accompagnants.

### ➤ **Canaux de communication à utiliser (Interne /Externe)**

- Réunions comité/ briefings
- Affichage interne
- Intranet / emails
- Formations
- Focus group
- Réseaux sociaux
- Site internet
- Communiqués de presse / événements



## IX. Conclusion

Ce plan d'accessibilité traduit notre volonté de construire un environnement ouvert à tous, dans le respect des normes et des valeurs d'inclusion. Sa mise en œuvre progressive permettra d'assurer à chaque usager une expérience équitable, digne et autonome, quels que soient ses besoins spécifiques.





## **X. Références**

Loi n° 2009-23 du 8 juillet 2009 portant **CODE** de la construction  
(Partie législative)

loi-dorientation-sociale-n2010-396-du-06-juillet

Décret n°2010-99 du 27 janvier 2010 portant code de la  
construction (partie règlementaire)

Doc 9984 Manuel sur l'accès aux personnes handicapées au  
transport aérien

RAS 9 Facilitation