PLAN D'ACCESSIBILITÉ ET PROCESSUS DE RETROACTION

1er juin 2026



ITA AIRWAYS

Table des matières

Résumé

Général 3

Introduction 3

Commentaires et coordonnées 3

Technologies de l'information et de communication (TIC) 4

Obstacles identifiés 4

Actions réalisées ou en cours 4

Plans pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles 5

Communication, autre que les TIC 6

Obstacles identifiés 6

Actions réalisées ou en cours 6

Plans pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles 6

Approvisionnement en biens, services et installations 7

Obstacles identifiés 7

Actions réalisées ou en cours 7

Plans pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles 7

Conception et prestation de programmes et de services 8

Obstacles identifiés 8

Actions réalisées ou en cours 8

Plans pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles 9

Transport 10

Obstacles identifiés 10

Actions réalisées ou en cours 10

Plans pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles 10

L'environnement physique 11

Obstacles identifiés 11

Actions réalisées ou en cours 11

Plans pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles 11

Emploi 12

Dispositions des réglementations relatives à l'accessibilité de la CTA 12

Consultations 12

Général

Introduction

ITA Airways est la compagnie aérienne nationale italienne. Elle est détenue à 59 % par le ministère italien de l'Économie et des Finances et à 41 % par Deutsche Lufthansa AG. ITA Airways offre des services de transport aérien de passagers et de fret, assurant à l'Italie une desserte de haute qualité tant vers des destinations internationales, en soutenant le tourisme et le commerce extérieur, qu'à l'intérieur du pays, en exploitant aussi la mobilité intégrée.

La numérisation à grande échelle des processus, qui vise à garantir la meilleure expérience possible et des services personnalisés, lui permet de placer le service client au cœur de sa stratégie. Le développement durable est l'un des principes directeurs du plan d'affaires d'ITA Airways. Il englobe les dimensions environnementales, sociales et de gouvernance (ESG).

Faisant partie des principes directeurs du plan d'affaires d'ITA Airways, il englobe les dimensions environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) et compte parmi ses principales initiatives le renouvellement de la flotte avec des appareils de nouvelle génération, capables de réduire de jusqu'à 25 % la consommation de carburant et les émissions de CO_2 correspondantes par rapport aux appareils de la génération précédente, une attention croissante portée à ses collaborateurs, ainsi que l'intégration progressive des principes de développement durable dans ses processus internes.

ITA Airways est membre de Star Alliance, le plus grand groupe de compagnies aériennes au monde, qui offre à ses clients une expérience de voyage fluide et intégrée grâce à son réseau mondial de compagnies aériennes membres.

ITA Airways s'engage quotidiennement envers l'accessibilité. L'entreprise s'engage à garantir une expérience de voyage accessible et sans barrières pour tous les passagers et passagères. C'est pourquoi nous proposons des services dédiés et des solutions innovantes aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite, garantissant ainsi la sécurité et la tranquillité d'esprit à chaque étape du voyage. Le personnel d'ITA Airways est constamment informé grâce à une formation continue dispensée par des spécialistes du secteur.

ITA Airways opère fréquemment entre l'Italie (Rome Fiumicino) et le Canada (Toronto Pearson) en utilisant l'A330-900neo, un avion gros-porteur polyvalent et innovant équipé de moteurs de nouvelle génération et arborant un design moderne, qui offre une expérience de vol relaxante et un confort optimal à bord.

Commentaires et coordonnées

Pour nous faire part d'un commentaire, y compris de manière anonyme concernant les obstacles à l'accessibilité rencontrés ou le Plan d'accessibilité, ou pour demander une copie de ce Plan ou une description du partage de commentaires dans un autre format, vous pouvez nous contacter en utilisant l'une des options suivantes :

téléphone : +18667257077 (après la sélection de la langue, option de menu 4 pour l'assistance médicale ou l'assistance aux passagers à mobilité réduite)

e-mail : specialassistance@ita-airways.com

courrier : ITA Airways, Bureau d'assistance à la clientèle – Coordinateur de l'équipe d'assistance spéciale, Via Alberto Nassetti 2, 00054 Fiumicino (RM), Italie

ITA Airways vous répondra par la même voie que celle que vous avez utilisée pour nous contacter.

Technologies de l'information et de communication (TIC)

Obstacles identifiés

- Les sites Web et les applications mobiles peuvent ne pas toujours être faciles à utiliser en raison du grand volume d'informations ; le langage peut être trop complexe et difficile à comprendre, en particulier pour les personnes atteintes de troubles visuels et cognitifs.
- Ces sites Web et applications mobiles ne proposent pas toujours des moyens de communication alternatifs, et il peut être compliqué de demander des services d'assistance.
- Les outils de discussion, les menus déroulants, les sélections d'options et les formulaires en ligne ne sont pas toujours accessibles pour tous les points de contact numériques.
- De plus, les options permettant de traiter les demandes d'assistance spéciale avant le vol et d'en obtenir la confirmation ne sont pas encore entièrement cohérentes entre toutes les compagnies aériennes du groupe et tous les canaux numériques.
- D'autre part, les personnes en situation de handicap peuvent nécessiter une expérience numérique plus simplifiée et complète, qui tienne compte de leurs besoins depuis la réservation jusqu'au service après le vol.

Actions réalisées ou en cours

- L'icône de fauteuil roulant « One Click Away » de l'IATA a été mise en place dans l'en-tête des sites Internet d'ITA Airways pour offrir un accès direct aux informations relatives à l'accessibilité.
- Le mode Accessibilité a été conçu pour permettre aux passagers souffrant de déficiences visuelles et motrices d'utiliser le système de divertissement à bord en toute autonomie. Depuis la mi-juin 2026, ITA Airways a commencé à introduire cette fonctionnalité sur les appareils A330-900 et A321neo équipés du système de divertissement CENTRIC Rave Aerospace. Le nouveau système dispose des fonctionnalités suivantes :
    1. Pour les passagers avec des troubles cognitifs ou neurodivergents :
        - gros boutons ;
        - parcours de navigation simplifiés ;
        - moins d'étapes pour lancer le contenu ;
        - choix entre une navigation par texte et une navigation par icônes.
    2. Aide aux personnes malvoyantes et daltoniennes :
        - contraste élevé ;
        - texte plus lisible ;
        - zones tactiles plus grandes.
    3. Des fonctions toujours accessibles :
        - appel du personnel de bord ;
        - paramètres d'accessibilité.
- Une liste des aides utilisables en cabine pour la posture et compatibles avec les sièges des avions d'ITA Airways est disponible sur la page dédiée du site Web.
- La maintenance fonctionnelle du site Web www.ita-airways.com est assurée par le service Digital Hangar de Lufthansa Group, qui gère sa conception et son développement, y compris tous les aspects techniques liés à l'accessibilité.
- Des efforts sont menés en permanence pour améliorer le site Web et les applications d'ITA Airways afin d'améliorer l'accessibilité, conformément aux directives WCAG 2.1 AA ; ces mesures comprennent des instructions claires, des boutons de lien HTML compatibles avec les lecteurs d'écran, des descriptions d'images, la compatibilité avec les navigateurs, des fichiers SRT et les sous-titres automatiques.

- Le site Web d'ITA Airways dédié à l'accessibilité est optimisé en coopération avec une agence spécialisée dans l'expérience utilisateur (fournie par Lufthansa Group) afin de fournir un accès simple, clair et autonome aux informations relatives aux voyages pour les passagers présentant tout type de handicap. Les commentaires directs des passagers en situation de handicap sont également pris en compte. Les directives d'accessibilité de Lufthansa Group basées sur WCAG 2.1 AA ont été établies en tant que cadre de référence. D'entreprise en matière d'accessibilité numérique. Elles s'accompagnent d'une base de données regroupant de la documentation et des outils destinés à faciliter leur mise en œuvre au sein de toutes les équipes et sur toutes les plateformes.
- Les applications mobiles font l'objet d'une évaluation et leur accessibilité est progressivement améliorée.
- Une collaboration s'est instaurée avec nos partenaires intermédiaires et d'autres partenaires concernés pour améliorer encore davantage l'accessibilité du système.
- Un concept de tableau de bord dédié à l'accessibilité est en cours de développement pour fournir une visibilité à l'échelle du groupe sur les performances en matière d'accessibilité numérique.

Plans pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles

- Système de divertissement CENTRIC RAVE Aerospace prévu pour le reste de la flotte .
- ITA Airways collabore avec l'ENAC (l'Autorité italienne de l'aviation civile) pour créer un formulaire en ligne destiné aux passagers en situation de handicap qui ont besoin d'une assistance spéciale lors de leurs voyages. Ce formulaire permettra aux passagers d'informer ITA Airways à l'avance du type d'assistance dont ils ont besoin et, le cas échéant, de signaler qu'ils seront accompagnés d'un chien guide ou d'assistance (SVAN), qui pourra voyager gratuitement avec son maître.
- Une surveillance et une amélioration accrue de la conformité à la norme WCAG 2.1 AA sur tous les sites Web et les applications mobiles des transporteurs du groupe, avec une feuille de route bien définie visant la mise en conformité avec WCAG 2.2, à mesure que la norme évolue et que les exigences se précisent.
- Un cadre structuré de test et de suivi de l'accessibilité numérique est désormais opérationnel : il associe des outils automatisés à une équipe dédiée de testeurs manuels travaillant selon un processus d'évaluation défini et reproductible. Ce cadre permet d'obtenir à la fois un suivi continu de la conformité, une identification et une résolution rapides des nouveaux problèmes, y compris ceux introduits par des mises à jour de contenu, des changements de plateforme ou des intégrations tierces (par ex. liens vers des sources externes).
- La simplification de l'expérience numérique de bout en bout pour les passagers en situation de handicap, y compris en mettant en place un processus simplifié et harmonisé au sein du groupe pour les réservations et les demandes de services avant le vol.
- La révision d'autres outils numériques accessibles pour obtenir des informations avant le voyage, notamment des contenus adaptés aux passagers souffrant de troubles cognitifs, visuels et auditifs.
- L'intégration d'un identifiant universel de passager en situation de handicap (Passenger with Disability, PWD) dans l'écosystème numérique de Lufthansa Group (le « Lufthansa Group Travel ID ») afin d'offrir un accompagnement plus cohérent et personnalisé sur tous les points de contact.
- L'adoption des principes de conception universels et des meilleures pratiques comme norme pour tous les nouveaux développements numériques au sein du groupe.

Communication, autre que les TIC

Obstacles identifiés

- Dans certains cas, il est nécessaire de clarifier et de garantir une compréhension commune de la manière dont les demandes d'assistance sont traitées, afin que le processus reste transparent à chaque étape du voyage. Les passagers considèrent le service comme plus efficace lorsque le personnel adopte une approche empathique et attentive, adaptée à leurs besoins spécifiques.
- Pour les passagers âgés ou vulnérables, ainsi que ceux présentant un handicap invisible ou une barrière linguistique, une communication plus proactive peut rendre l'expérience plus rassurante.
- Certains commentaires soulignent la nécessité de mieux expliquer comment accéder au service, notamment en indiquant les points de contact, les boutons d'appel dédiés, les salons d'assistance et les canaux de confirmation.
- Les informations concernant les sièges, les dispositifs d'aide à la mobilité, les batteries, les appareils médicaux, les bagages et les conditions d'éligibilité à une assistance gratuite pourraient être améliorées grâce à une communication plus simple et plus accessible.

Actions réalisées ou en cours

- Formation ComuniCARE pour le personnel de première ligne : développée en octobre 2025 en collaboration avec une équipe de formateurs experts et de psychologues, il s'agit d'une formation spécifique sur la communication efficace avec des passagers atteints d'autisme ou en situation de handicap. Elle vise à accroître la sensibilisation, à améliorer l'expérience client et à permettre au personnel de répondre avec empathie aux besoins de tous nos passagers.
- CAA, Comunicazione, Aumentativa, Alternativa (communication accroissante et alternative) : aides visuelles et texte concis pour soutenir la communication avec les passagers atteints d'autisme ou d'autres handicaps lors de situations critiques à bord. À court terme, des formateurs spécialisés et des psychologues animeront une session de formation dédiée au personnel navigant pour soutenir l'utilisation efficace de ces outils à bord.
- La nouvelle fiche d'information sur la sécurité a été mise au point par ITA Airways et l'ENAC en collaboration avec la Fédération nationale italienne des institutions pour aveugles. Elle est désormais disponible en italien et en anglais sur l'ensemble de la flotte de nouvelle génération (Airbus 321Neo, A350, A330 Neo, A320 Neo et A220). Ce livret spécialisé combine braille, gros caractères, graphiques tactiles en relief et éléments à contraste élevé, donnant aux passagers malvoyants un accès direct et clair aux protocoles de sécurité et aux procédures d'évacuation d'urgence.

Plans pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles

- Programme Hidden Disabilities Sunflower : initiative mondiale qui soutient les personnes atteintes de handicaps non visibles, notamment l'autisme et le trouble déficitaire de l'attention avec hyperactivité (TDAH). Pour les voyageurs concernés, voyager à l'aéroport ou à bord peut s'avérer particulièrement difficile, en raison du stress, du bruit, de la pression temporelle. Le symbole tournesol (cordon) offre aux personnes concernées un moyen discret et non obligatoire d'indiquer qu'elles ont un handicap invisible et qu'elles peuvent avoir besoin de compassion, de temps, d'espace ou d'une assistance supplémentaire dans certaines situations. L'objectif est de veiller à ce que ces voyageurs se sentent compris, soutenus et pris en charge tout au long de leur voyage.

Approvisionnement en biens, services et installations

Obstacles identifiés

- ITA Airways reconnaît que les dispositifs d'aide à la mobilité sont essentiels à la vie quotidienne des passagers ; il est essentiel de prévenir tout dommage ou perte pendant le voyage et, si de tels incidents devaient se produire, d'y remédier rapidement. Il est important d'avoir un prestataire local prêt à aider les passagers à répondre à leurs besoins dans ce domaine.

Actions réalisées ou en cours

- Pour le traitement des dommages, des retards de livraison et/ou de la perte d'appareils d'aide à la mobilité appartenant à des passagers à mobilité réduite ou en situation de handicap, ITA Airways a conclu un accord avec un prestataire local à l'aéroport de Fiumicino, conformément aux exigences réglementaires locales, pour les itinéraires à destination et en provenance du Canada.
- ITA Airways finalise, en outre, un contrat pour l'aéroport de Toronto avec un prestataire local certifié par les autorités canadiennes.

Plans pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles

- Amélioration des solutions d'accessibilité des passagers : acquisition prévue pour la flotte d'Airbus A320neo (disponible à partir de 2028) d'un ensemble complet d'équipements de toilettes pour les passagers à mobilité réduite (PRM), comprenant une poignée d'appui, un bouton d'appel du personnel de bord supplémentaire, un interrupteur dédié au réglage de la luminosité, une rampe d'accès aux toilettes pour les PMR et un siège de transfert.
- Suivi des performances du prestataire local afin d'apporter des améliorations, si nécessaire.

Conception et prestation de programmes et de services

Obstacles identifiés

- Les expériences soulignent l'importance d'assurer la continuité de l'assistance, en particulier à l'arrivée, pendant les transferts et pour les vols en correspondance.
- Les délais d'attente pour les fauteuils roulants, les services d'accompagnement, les équipements de levage ou l'assistance côté piste sont des problèmes récurrents qui nécessitent un suivi.
- La gestion opérationnelle pourrait mettre davantage l'accent sur la distinction entre les handicaps à mobilité réduite, les handicaps invisibles et les besoins d'assistance temporaire.
- Dans certains cas, une plus grande flexibilité est nécessaire, par exemple pour les passagers capables de marcher sur de courtes distances mais qui ont besoin d'aide sur de plus longues distances ou lors de moments critiques.
- Le fait de rester à proximité des compagnons de voyage ou des membres de la famille est un facteur essentiel pour le confort et la tranquillité d'esprit des passagers.
- L'attribution de sièges et la manipulation des aides personnelles, des appareils médicaux et des fauteuils roulants nécessitent une organisation minutieuse pour garantir une expérience plus cohérente.

Actions réalisées ou en cours

- ITA Airways s'engage quotidiennement pour l'accessibilité à bord. L'entreprise s'engage à garantir une expérience de voyage accessible et sans barrières pour tous les passagers et passagères. C'est pourquoi nous proposons des services dédiés et des solutions innovantes aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite, garantissant ainsi la sécurité et la tranquillité d'esprit à chaque étape du voyage. Le personnel d'ITA Airways est constamment informé grâce à une formation continue dispensée par des spécialistes du secteur.
- ITA Airways fournit des informations complètes avant le vol pour les passagers en situation de handicap sur son propre site Web.
- Les passagers peuvent demander de l'aide lors de la réservation auprès d'une équipe spécialisée entièrement dédiée à l'organisation de leur voyage.
- Par ailleurs, les passagers en situation de handicap bénéficient de services d'assistance couvrant l'ensemble du voyage, y compris une aide pour se repérer dans l'aéroport, ainsi qu'une assistance avant l'embarquement et à bord.
- Les codes de service IATA (SSR) sont utilisés de manière uniforme au sein ITA Airways afin de garantir des normes communes en matière de prestation de service, et nous faisons tout notre possible pour améliorer la coordination avec tous nos partenaires externes.
- Les dimensions maximales des fauteuils roulants par type d'appareil sont disponibles sur le site Internet.
- Des procédures préalables à l'embarquement ont été mises en place pour réduire les difficultés rencontrées par les passagers en situation de handicap lors de l'embarquement.
- À la porte d'embarquement, les passagers ayant demandé une assistance sont parmi les premiers à embarquer.

- ITA Airways autorise le transport, à des fins médicales, de l'appareil d'oxygénothérapie/de la bouteille d'oxygène appartenant à la personne concernée gratuitement dans certaines conditions.
- Les spécialistes du service clientèle traitent les réclamations et les demandes liées à l'accessibilité afin de garantir une assistance spécialisée et cohérente.
- Dans le cadre de son engagement en faveur de l'accessibilité et de l'inclusion, ITA Airways a développé le programme autisme, un service spécialisé, conçu pour soutenir les passagers souffrant d'autisme et leurs familles.
    1. En juin 2022, ITA Airways a lancé son programme autisme, développé en partenariat avec l'Association nationale italienne des parents de personnes autistes (Associazione Nazionale Genitori perSone con Autismo, ANGSA) et avec l'ENAC (Autorité italienne de l'aviation civile). Le programme comprend une session de familiarisation dans le simulateur de vol commercial ITA Airways, permettant aux passagers de se familiariser avec l'expérience de voyage avant le départ. Au cours des sessions de familiarisation, le personnel navigant d'ITA Airways présente les procédures de sécurité et explique les différentes étapes du voyage. Les bruits de roulage, les annonces de cabine et les communications du commandant de bord sont reproduits pour simuler une expérience de vol réelle, ce qui permet d'aider les participants à prendre confiance et à se familiariser avec les voyages en avion.
    2. De plus, une fois l'heure du voyage venue, ITA Airways vient en aide à la personne autiste tout au long du processus, depuis le moment où elle réserve son vol à son arrivée à destination, y compris à l'aéroport et pendant le vol, en mettant à sa disposition un service personnalisé. Les services proposés dans le cadre du programme Autism sont également disponibles pour les membres de la famille des employés d'ITA Airways, pour une expérience de voyage inclusive tant pour les clients que pour la communauté d'ITA Airways.
    3. ITA Airways propose actuellement les services inclus dans le programme autisme dans un réseau d'aéroports italiens participants, ainsi que dans certaines destinations internationales et intercontinentales, et s'efforce de les rendre disponibles dans des destinations plus internationales et intercontinentales, où des mesures de soutien spécifiques sont disponibles.
- ITA Airways a publié sur son site Web des cartes avec les informations et les services spécifiques destinés à aider les passagers en situation de handicap et à mobilité réduite (PWD/PRM) à l'aéroport de Fiumicino et dans d'autres aéroports italiens, tels que Milan Linate et Gênes.

Plans pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles

- ITA Airways prévoit de publier sur son propre site Web de nouvelles cartes informatives destinées à aider les passagers en situation de handicap et à mobilité réduite (PWD/PRM) dans d'autres aéroports italiens, tels que Reggio Calabria, Palerme et Bari (toutes ces cartes devraient être disponibles à court terme).
- Dans le cadre de son engagement continu en faveur de l'accès universel, ITA Airways explore des opportunités d'étendre progressivement la disponibilité des services du programme autisme dans d'autres aéroports internationaux et intercontinentaux, dans le but d'offrir un accompagnement dédié à un réseau plus large de destinations et d'améliorer encore davantage l'accessibilité de l'expérience de voyage.

Transport

Obstacles identifiés

- Se déplacer entre les terminaux, les portes d'embarquement, les bus, les zones d'attente et les avions peut être difficile pour les passagers à mobilité réduite, en particulier lorsqu'ils doivent parcourir de longues distances.
- La nécessité de passer par différentes étapes intermédiaires, telles que l'utilisation de bus, de minibus, d'équipements de levage ou le changement de personnel d'assistance, peut rendre l'expérience moins fluide et plus fatigante pour eux.
- Les commentaires soulignent les préoccupations concernant les temps d'attente lors des transferts, en particulier lorsque celles-ci impliquent l'utilisation d'équipements de levage ou des vols en correspondance.
- Pour les correspondances avec de courts délais, la coordination entre les services d'assistance, le personnel à la porte et les opérations liées aux vols en correspondance est essentielle pour réduire au minimum l'incertitude des passagers.
- La disponibilité de véhicules et de personnel dédiés semble être un facteur clé pour garantir des transferts plus rapides et plus confortables.
- Le fait de rester à proximité des compagnons ou des membres de la famille pendant les transferts peut aider à réduire la détresse et le sentiment de désorientation.
- Les escaliers, les passerelles, les longues distances de marche et l'absence d'options de transit rapide entre les terminaux et les portes d'embarquement sont des facteurs à prendre en compte lors de la conception d'une expérience plus accessible.

Actions réalisées ou en cours

- À l'aéroport Fiumicino de Rome (FCO), Aeroporti di Roma (ADR) est le prestataire de services désigné pour l'assistance aux passagers en situation de handicap et à mobilité réduite (PWD/PRM). ITA Airways travaille en étroite collaboration avec ADR pour assurer l'efficacité de la prestation de ces services :
    1. Renforcer davantage les mesures visant à assurer le transport soigné et sécurisé des dispositifs d'aides à la mobilité tout au long du voyage ;
    2. Améliorer les pratiques opérationnelles visant à protéger les équipements d'aides à la mobilité et à réduire le risque de dommages pendant la manipulation et le transit ;
    3. Étendre l'utilisation d'un questionnaire dédié aux retours d'expérience après le voyage pour mieux comprendre les expériences et les niveaux de satisfaction des clients en situation de handicap ;
    4. Utiliser les commentaires des clients ayant identifié des besoins en matière d'accessibilité pour améliorer les services futurs.

Plans pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles

- Évaluer l'efficacité du transport sécurisé des dispositifs d'aide à la mobilité lorsqu'ils sont sécurisés et séparés des bagages, dans la mesure du possible, et identifier d'autres opportunités d'amélioration.
- Examiner et évaluer les améliorations possibles du processus de traitement des dossiers impliquant des dispositifs d'aide à la mobilité endommagés, retardés ou manquants.
- Évaluer les opportunités de réduire les temps d'attente et de limiter au maximum le nombre de transferts nécessaires pour assurer l'aide à la mobilité et l'orientation dans les aéroports.
- Promouvoir une plus grande indépendance des clients tout en continuant à fournir un soutien adapté aux besoins et préférences individuels.
- Améliorer, dans la mesure du possible, l'efficacité et la disponibilité des procédures de pré-embarquement et des solutions de transfert pour les clients handicapés.

L'environnement physique

Obstacles identifiés

- Aide à la mobilité et accompagnement dans les aéroports.
- Des fonctionnalités d'accessibilité supplémentaires conçues pour faciliter les déplacements autonomes et confortables dans l'aéroport, en particulier sur de longues distances ou dans des environnements susceptibles d'entraîner une surcharge sensorielle ou informationnelle.
- Des zones d'attente dédiées pourraient être améliorées en termes de confort, d'accessibilité, d'équipements disponibles et de communication pendant l'attente.

Actions réalisées ou en cours

- À l'aéroport Fiumicino de Rome (FCO), Aeroporti di Roma (ADR) est le prestataire officiel de services d'assistance au sol chargé de fournir une assistance aux passagers en situation de handicap et à mobilité réduite (PWD/PRM). ITA Airways et ADR entretiennent une collaboration étroite et de longue date. Au fil des ans, plusieurs sessions de familiarisation et réunions opérationnelles ont été organisées entre l'équipe d'assistance spéciale d'ITA Airways (centre de contact) et le personnel d'assistance d'ADR afin de garantir une expérience de service cohérente et de haute qualité aux passagers nécessitant une assistance spéciale.
- À l'aéroport Fiumicino de Rome (FCO), ADR propose les services suivants :
    1. Un parking réservé : des places de parking dédiées sont disponibles gratuitement dans les parkings de l'aéroport pour les passagers titulaires d'un permis de stationnement valide pour personnes handicapées.
    2. Des véhicules spécialisés : les ambulifts et les véhicules spécialement équipés sont utilisés pour garantir des procédures d'embarquement et de débarquement sûres, confortables et fluides.
    3. Correspondance entre le train et l'aéroport : l'assistance est coordonnée directement avec la Rete Ferroviaria Italiana (RFI), ce qui permet aux passagers d'être escortés facilement de la gare aux terminaux de l'aéroport.
    4. Points d'assistance pour les passagers en situation de handicap et à mobilité réduite (PWD/PRM) : les passagers peuvent demander de l'aide aux points de contact désignés situés dans les zones externes de l'aéroport (via les totems d'assistance jaunes), aux comptoirs d'enregistrement dédiés ou aux salons d'assistance (Sala Amica) avant de passer les contrôles de sécurité.
- ITA Airways a installé des accoudoirs pliables ou rétractables sur les sièges dans toutes les classes de voyage pour offrir un meilleur accès aux sièges et en sortir plus facilement.
- Chaque avion dispose d'au moins des toilettes accessibles et d'un fauteuil roulant à bord pour tous les vols long-courriers (comme tous les vols ITA Airways à destination/au départ du Canada).

Plans pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles

- Collaborer avec les autorités aéroportuaires pour évaluer les processus actuels relatifs à l'accès à l'aide à la mobilité ou à l'orientation à l'aéroport, et identifier les opportunités d'amélioration.
- Collaborer avec les autorités aéroportuaires pour identifier les opportunités d'amélioration de la navigation autonome et de l'accessibilité dans l'environnement aéroportuaire.

Emploi

ITA Airways adopte une politique basée sur l'égalité des chances et s'engage à créer un environnement de travail qui respecte et valorise les caractéristiques et les spécificités de chaque personne, garantissant un traitement équitable pour tous. ITA Airways n'autorise aucune discrimination directe ou indirecte liée à l'âge, au sexe, à l'orientation sexuelle et à l'identité sexuelle, au handicap, à l'état de santé, à la race ou à l'origine ethnique, à la nationalité, aux opinions politiques ou aux croyances religieuses de ses parties prenantes.

Dispositions des réglementations relatives à l'accessibilité de la CTA

ITA Airways est considérée comme un « grand transporteur » dans le cadre du règlement relatif à l'accessibilité des transports pour les personnes handicapées (« ATPDR »). Le paragraphe 5(1)(a) et les dispositions de la partie 2 – Exigences de service applicables aux transporteurs, de l'ATPDR s'appliquent aux vols d'ITA Airways à destination et en provenance du Canada.

Consultations

ITA Airways met en œuvre ses initiatives d'accessibilité grâce à un dialogue continu avec les organismes institutionnels, les organisations professionnelles, les associations de personnes en situation de handicap et les représentants des passagers. Les activités de consultation comprennent la collaboration avec le ministère chargé des personnes en situation de handicap, y compris l'inscription à la Plateforme nationale de données numériques (PDND) afin de permettre la reconnaissance de l'éligibilité à des services spécifiques. La compagnie participe aussi activement aux groupes de travail techniques permanents sur l'accessibilité et l'assistance aux passagers de l'ENAC, qui rassemblent des institutions publiques et des parties prenantes clés impliquées dans la mobilité accessible. L'élaboration du formulaire d'assistance en ligne illustre bien comment les commentaires et les opportunités d'amélioration identifiés lors des échanges réguliers avec l'ENAC et d'autres parties prenantes institutionnelles donnent lieu à des actions concrètes. Cette initiative vise notamment à remédier au problème récurrent des demandes d'assistance non signalées à l'avance en permettant aux passagers de communiquer leurs besoins d'assistance à l'avance, ce qui favorise une meilleure coordination avec les opérateurs aéroportuaires et les prestataires de services. Parmi les participants figurent l'Association internationale du transport aérien (IATA), Assaeroporti, les opérateurs aéroportuaires, les compagnies aériennes et les organisations de défense des personnes en situation de handicap telles que l'ANGSA (Association nationale des parents de personnes autistes), la FAND (Fédération italienne des droits des personnes en situation de handicap), la FISH (Fédération italienne des droits des personnes en situation de handicap et de leurs familles), y compris l'UICI (Union italienne des aveugles et des malvoyants) et l'ENS (Association nationale italienne des sourds) qui apportent leur expertise et leurs perspectives au développement de services de voyage aérien plus accessibles et inclusifs. Ces consultations fournissent des informations précieuses qui aident à façonner et à améliorer en permanence les politiques d'accessibilité, les services et les initiatives de soutien aux passagers.

ITA Airways prend en compte les informations recueillies par le biais d'enquêtes et de consultations des parties prenantes, y compris les initiatives menées par des organisations telles que le Forum européen du handicap (European Disability Forum, EDF). Ces résultats, ainsi que les commentaires des passagers en situation de handicap et à mobilité réduite (PWD/PRM), sont régulièrement examinés et discutés au sein du groupe de travail mensuel sur l'accessibilité des PMR, qui rassemble des représentants des services numériques, du centre client, des procédures au sol, de l'ingénierie et d'autres fonctions pertinentes. Ce forum interfonctionnel permet d'identifier les obstacles à l'accessibilité, de développer des solutions coordonnées et d'améliorer sans cesse les services tout au long du parcours du client.

De plus, pour s'assurer que les passagers en situation de handicap et à mobilité réduite (PWD/PRM) bénéficient d'un niveau d'assistance élevé et constant tout au long de leur voyage, ITA Airways veille en permanence à la qualité des services d'assistance dédiés qu'elle propose. Cette évaluation est effectuée par le biais d'une enquête de satisfaction client spécialement conçue à cet effet, envoyée aux passagers qui ont demandé une assistance spéciale trois jours après leur vol. L'an dernier, environ 5 000 passagers en situation de handicap et à mobilité réduite (PWD/PRM) ont participé à l'enquête, ce qui a permis de collecter des commentaires précieux sur leurs expériences de voyage. Les réponses sont recueillies à l'aide d'une échelle de notation à 5 points et permettent de mesurer les principaux aspects du service, notamment la qualité globale de l'assistance spéciale reçue, la courtoisie du personnel au sol et du personnel navigant, l'adéquation de la formation du personnel et de l'équipement à bord, la clarté des informations fournies tout au long du voyage et le niveau de confort expérimenté à bord. Les résultats de l'enquête font l'objet d'un suivi systématique afin d'identifier les opportunités d'amélioration, de favoriser les améliorations de service et de garantir que l'assistance répond toujours aux besoins et aux attentes des passagers nécessitant une assistance spécifique.

Les résultats de l'enquête sont examinés régulièrement par un organisme de gouvernance interfonctionnel dédié, chargé de surveiller les commentaires des clients, de traiter les problèmes émergents, et de superviser la mise en œuvre des actions d'amélioration. Les informations recueillies auprès des passagers en situation de handicap et à mobilité réduite (Passengers with Disabilities and Reduced Mobility, PWD/PRM) sont analysées conjointement avec les retours d'expérience plus généraux des clients afin d'identifier les domaines d'intervention prioritaires et de suivre l'efficacité des mesures correctives au fil du temps. Grâce à ce processus, ITA Airways a identifié la nécessité de renforcer davantage les informations fournies aux passagers nécessitant une assistance spéciale. Des communications spécifiques avant le vol ont donc été organisées, en parallèle à des améliorations apportées aux informations en ligne mises à la disposition des passagers en situation de handicap et à mobilité réduite (PWD/PRM), dans le but de mieux les informer, de les rassurer et de faciliter la préparation de leur voyage.

De plus, ITA Airways publie chaque année une Charte de service visant à fournir aux passagers des informations claires, pertinentes et accessibles tout au long de leur expérience de voyage, y compris des détails sur les services proposés, les engagements en matière de qualité et les droits des passagers. Enfin, parmi ces engagements, ITA Airways fixe aussi un objectif spécifique de satisfaction client pour les passagers nécessitant une assistance spéciale et évalue les performances par rapport à cet objectif chaque année dans le cadre de son programme continu d'amélioration de la qualité de ses services.