

# Engagement qualité de service de la prestation d'assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite.

## Assistance au départ

- Passagers au départ ayant réservé leur besoin d'assistance auprès de la compagnie aérienne ou l'organisateur du voyage au moins 48h avant l'heure de départ du vol. Après notification de l'arrivée sur la plate-forme, l'Aéroport assure une prise en charge :
  - en moins de 10 minutes pour 90% des clients.
  - en moins de 20 minutes pour 100% des clients.
  
- Passagers au départ n'ayant pas réservé leur besoin d'assistance auprès de la compagnie aérienne ou l'organisateur du voyage au moins 48h avant l'heure de départ du vol. Après avoir signalé leur arrivée, l'Aéroport assure une prise en charge :
  - en moins de 45 minutes pour un départ entre 5h du matin et minuit.
  - en moins d'une heure pour un départ entre minuit et 5h du matin.

## Assistance à l'arrivée

- Passagers à l'arrivée ayant réservé leur besoin d'assistance auprès de la compagnie aérienne ou l'organisateur du voyage au moins 48h avant l'heure de départ du vol. L'Aéroport assure une prise en charge après l'arrivée de l'avion (au bloc) :
  - Dès l'arrivée pour 99% des clients.
  - En moins de 5 minutes après la fin du débarquement des passagers valides pour 100% des clients.
  
- Passagers à l'arrivée n'ayant pas réservé leur besoin d'assistance auprès de la compagnie aérienne ou l'organisateur du voyage au moins 48h avant l'heure de départ du vol ou passagers à bord d'un vol non programmé. L'Aéroport assure une prise en charge après l'arrivée de l'avion (au bloc) :
  - en moins de 15 minutes pour une arrivée entre 5h du matin et minuit.
  - en moins d'une heure pour une arrivée entre minuit et 5h du matin ou pour tout vol non programmé.

