

## Service aux personnes handicapées ou à mobilité réduite



<http://www.airfrance.com>  
Décembre 2018



Votre mobilité est réduite en raison d'un handicap (moteur ou sensoriel, déficience intellectuelle, etc.) ou en raison de votre âge ou d'une maladie ? Depuis de nombreuses années, Air France s'engage à simplifier votre voyage en vous proposant un ensemble de services adaptés à votre situation. Ces services sont disponibles sur tous les vols effectués par Air France.

Simplicité de réservation, accompagnement, prise en charge et livraison de vos bagages et équipements de mobilité, parcours facilité à l'aéroport, équipements spéciaux à bord... De la réservation à la sortie de l'avion, Air France vous facilite le voyage !



## SOMMAIRE

<b>AIDE ET CONSEILS POUR L'ORGANISATION DE VOTRE VOYAGE .....</b>	<b>4</b>
<b>Information et Réservation.....</b>	<b>4</b>
<b>A l'aéroport .....</b>	<b>10</b>
<b>A bord.....</b>	<b>13</b>
<b>SERVICES SPECIFIQUES ADAPTÉS AUX DIFFERENTES SITUATIONS DE HANDICAP .....</b>	<b>14</b>
<b>Handicap moteur .....</b>	<b>14</b>
<b>Handicaps sensoriels .....</b>	<b>18</b>
<b>Déficience intellectuelle .....</b>	<b>20</b>
<b>Insuffisance respiratoire .....</b>	<b>22</b>
<b>Autres situations ou handicaps.....</b>	<b>25</b>



## AIDE ET CONSEILS POUR L'ORGANISATION DE VOTRE VOYAGE

### Information et Réservation

#### Saphir

Pour apporter une réponse personnalisée aux besoins spécifiques des personnes handicapées ou à mobilité réduite, Air France a mis en place un service d'assistance dédié appelé Saphir.

Il permet de réserver le voyage des clients à mobilité réduite d'Air France et de leur apporter les conseils et informations nécessaires. Il est disponible au départ de France métropolitaine, des départements d'outre-mer (Cayenne, Fort-de-France, Pointe-à-Pitre, La Réunion), et de 19 autres pays.

Saphir s'adresse précisément aux personnes « dont la mobilité est réduite, lors de l'usage d'un transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuelle, ou de toute autre cause de handicap, ou de l'âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de tous les passagers » (définition du règlement du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006).

Chaque membre de l'équipe Saphir a été formé par un médecin spécialiste du handicap.

Le service Saphir travaille en étroite collaboration avec les services médicaux, les personnels en aéroport, et les membres d'équipage.

Les numéros d'appel Saphir sont disponibles en France métropolitaine, dans les départements d'outre-mer, ainsi que dans les 19 autres pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Canada, Danemark, Espagne, Etats-Unis, Finlande, Inde, Irlande, Italie, Luxembourg, Mexique, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède et Suisse.

**Les gestionnaires aéroportuaires des pays de l'UE sont responsables de l'assistance des personnes à mobilité réduite à l'escale, depuis la mise en place du règlement européen CE 1107/2006.**



Pays	Contacts Saphir	
Allemagne	069 29 993 774	mail.saphir.de@websupportairfrance.com
Autriche	00 43 1 502 222 400	mail.saphir.de@websupportairfrance.com
Belgique	02 620 00 86	mail.saphir.be@airfrance.fr
Canada	888 572 7447	mail.saphir.medicaldesk@airfrance.fr
Danemark	82 33 28 58	mail.saphir.no@airfrance.fr
Espagne	912 158 013	mail.saphir.ib@airfrance.fr
Etats-Unis	800 210 6508	mail.saphir.medicaldesk@airfrance.fr
Finlande	09 81 71 00 53	mail.saphir.no@airfrance.fr
France métropolitaine et DOM	09 69 36 72 77	mail.saphir@airfrance.fr
Inde	1800 4194 066	mail.saphir.india@airfrance.fr
Irlande	016 050 389	mail.saphir.en@airfrance.fr
Italie	02 38 59 14 05	mail.saphir.it@airfrance.fr
Luxembourg	27 30 20 15	mail.saphir.lu@airfrance.fr
Mexique	1 800 123 3340	mail.saphir.medicaldesk@airfrance.fr
Norvège	23 50 03 02	mail.saphir.no@airfrance.fr
Pays-Bas	020 654 56 20	mail.saphir.nl@airfrance.fr
Portugal	021 060 80 81	mail.saphir.ib@airfrance.fr
Royaume-Uni	0206 545 720	mail.saphir.en@airfrance.fr
Suède	08 51 99 23 92	mail.saphir.no@airfrance.fr
Suisse	00 41 848 747 100	mail.saphir.fr@websupportairfrance.com mail.saphir.de@websupportairfrance.com mail.saphir.en@websupportairfrance.com

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander une **carte Saphir**. Elle est gratuite et personnelle et vous permet de ne pas avoir à décrire votre handicap ou votre besoin



d'assistance à chacun de vos voyages. Lors de la réservation, il vous suffit de préciser le numéro de votre carte.

Le numéro d'appel Saphir est destiné à toutes les personnes à mobilité réduite souhaitant voyager avec Air France (porteurs de carte ou non).

## Réserver votre billet et l'assistance nécessaire

Afin que nous puissions organiser au mieux votre prise en charge, il est important que vous fassiez votre demande d'assistance au moment de la réservation de votre billet, **au moins 48 h avant votre départ**.

Vous pouvez effectuer votre réservation, au choix :

- auprès de Saphir,
- auprès de votre agence de voyage,
- directement en ligne sur [airfrance.com](http://airfrance.com)

La réservation en ligne vous permet de réserver le billet et l'assistance dont vous avez besoin directement sur [airfrance.com](http://airfrance.com).

Pour la plupart des demandes d'assistance, la réservation, le paiement et l'émission de votre billet peuvent être effectués en ligne.

Certaines demandes d'assistance (voyage avec un fauteuil personnel, avec un chien guide, etc.) nécessitent que vous nous fournissiez des éléments d'information complémentaires. Après avoir effectué votre réservation en ligne, vous êtes contacté par un agent Saphir afin de finaliser l'organisation de votre voyage et de procéder au paiement ainsi qu'à l'émission de votre billet.

La réservation en ligne, accessible 7j/7 et 24h/24, vous offre plus de liberté et d'autonomie et vous permet de continuer à bénéficier d'un service personnalisé.

A noter : certains vols Air France peuvent être effectués par nos compagnies partenaires. Dans ce cas, ce sont les règles de la compagnie partenaire qui s'appliquent. Il est dès lors possible que nous ne soyons pas en mesure de confirmer l'assistance demandée. Pour plus d'information, n'hésitez pas à contacter un agent Saphir.

Important : si vous souhaitez réserver des vols en correspondance à l'aéroport de Paris-Charles de Gaulle, nous vous recommandons vivement de prévoir un délai minimum de transit d'une heure et trente minutes entre vos vols. En deçà de ce délai, **Paris Aéroport, responsable de l'assistance**, n'est pas en mesure de vous garantir le service requis. Ce dernier mettra en place le service nécessaire, sous réserve du respect des formalités ou délais de prévenance, pour accueillir le client, conformément à l'article 8 du CE 1107/2006.



## Important : pour préparer au mieux votre voyage

La check-list suivante vous permet d'identifier les précautions indispensables à prendre pour l'organisation de votre voyage :

- **Penser à signaler votre besoin d'assistance au moins 48 h avant votre départ**
- **Vérifier la nécessité de voyager avec un accompagnateur**

Pour la sécurité des passagers handicapés ou à mobilité réduite, un accompagnateur peut être exigé par Air France. Il a pour seul rôle de les assister en cas de situation d'urgence, et tout particulièrement en cas d'évacuation de l'avion. Il est obligatoire **uniquement** dans les cas suivants :

- Personne souffrant d'un handicap intellectuel sévère ne lui permettant pas de comprendre et appliquer les mesures de sécurité.
- Personne à la fois aveugle et sourde, ne pouvant donc avoir la moindre communication avec l'équipage.
- Personne souffrant d'un handicap moteur ne lui permettant pas de participer **physiquement** à sa propre évacuation. La plupart des personnes paraplégiques et des personnes paralysées ou sans membre supérieur peuvent donc voyager sans accompagnateur. En revanche, **pour la plupart des personnes tétraplégiques, un accompagnateur est obligatoire.**

Un enfant handicapé ou à mobilité réduite, peut voyager seul, en tant qu'enfant non accompagné (UM) :

- s'il peut contribuer physiquement à sa propre évacuation,
- s'il est capable de comprendre et d'appliquer les mesures de sécurité.

L'accompagnateur doit remplir les conditions suivantes :

- Etre majeur(e) et autonome\*.
- Ne pas s'occuper d'une personne handicapée ou à mobilité réduite en même temps que d'un enfant de moins de 4 ans (sur les vols en France et dans les DOM-TOM), d'un enfant de moins de 5 ans (sur les vols internationaux), ou d'une autre personne handicapée ou à mobilité réduite.

\* Sauf cas particuliers. Pour plus de précisions, renseignez-vous auprès d'un agent Saphir.



- **Vérifier la nécessité d'un accord médical**

**Dans la plupart des cas, aucun accord médical n'est nécessaire pour voyager avec Air France.**

Sans qu'il soit nécessaire d'obtenir un accord médical, Air France vous recommande cependant de contacter votre médecin pour connaître votre aptitude à effectuer un voyage aérien dans les situations suivantes :

- grossesse,
- opération récente,
- membre plâtré,

**Un accord médical, délivré par le Service Médical d'Air France, est obligatoire uniquement dans les cas suivants :**

- Transport sur civière ou en incubateur.
- Demande de fourniture d'oxygène avec un débit supérieur à 2,8 litres/minute.
- Passagers dont l'état de santé pourrait nécessiter une assistance médicale inhabituelle durant le vol\*.
- Passagers souffrant d'une maladie contagieuse\*.

\* Dans ces cas-là, un certificat médical récent de votre médecin traitant ou un certificat du médecin de l'aéroport est accepté.

Si l'un de ces cas vous concerne, veuillez consulter votre médecin avant de voyager.

Pour obtenir l'accord du service médical d'Air France, veuillez télécharger et remplir les formulaires A et B, disponibles sur le site [airfrance.com](http://airfrance.com), rubrique Passagers à mobilité réduite.

- [Formulaire A](#) « Passagers nécessitant une assistance spéciale ». Pour le compléter, vous pouvez vous faire aider par le service SAPHIR, votre service de réservation ou votre agence de voyage
- [Formulaire B](#) « Passagers nécessitant un certificat médical », à remplir par votre médecin traitant.

Ces deux formulaires complétés doivent parvenir à la compagnie au plus tard 48 heures avant votre départ.

Ils doivent être envoyés au médecin d'Air France dont les coordonnées vous seront communiquées par le service SAPHIR, votre service de réservation ou votre agence de voyage.

Le service médical d'Air France détermine ensuite si vous pouvez voyager et vous donne (ou non) son accord.





A noter : les informations à caractère médical ne sont lues que par un médecin d'Air France et restent confidentielles.

Par ailleurs, nous vous recommandons de vous munir d'un certificat médical si vous transportez des seringues vides ou pleines pour un usage à bord. Vous passerez ainsi plus facilement les contrôles de sûreté à l'aéroport.



## A l'aéroport

Selon la nature de votre handicap ou déficience, une assistance spécifique est prévue dans tous les aéroports. Si cela vous est nécessaire, cette assistance vous permet notamment :

- de vous déplacer,
- de procéder à votre enregistrement ainsi qu'à celui de vos bagages et équipements de mobilité,
- de vous rendre jusqu'à l'avion,
- d'embarquer et de vous installer à bord,
- de quitter l'avion,
- de récupérer vos bagages et équipements de mobilité,
- de quitter l'aéroport.

**Dans tous les aéroports de l'Union européenne, cette assistance est placée sous la responsabilité des gestionnaires d'aéroports, conformément au Règlement européen CE 1107/2006.** Vous pouvez télécharger et imprimer ce document sur le site [airfrance.com](http://airfrance.com) à la rubrique Passager à mobilité réduite.

### Atteindre et quitter l'aéroport

En France métropolitaine, vous pouvez faire appel à deux entreprises de transport et de services à la personne.

- Age d'Or Services : nous vous recommandons de réserver ce service au moins 7 jours avant votre vol.
- Ulysse : nous vous recommandons de prendre contact au plus tard 48 h avant votre vol.

Pour connaître les coordonnées de ces entreprises ou obtenir plus d'informations sur leurs services, n'hésitez pas à contacter un agent Saphir.

Ces deux sociétés offrent une réduction de 10 % aux clients Air France à mobilité réduite ou âgés de plus de 60 ans (sur présentation du billet ou du mémo voyage).

La prestation comprend le transport d'un ou de deux accompagnateurs, d'un animal de compagnie ou de service, la prise en charge des bagages, l'aide à la fermeture du domicile, le transfert vers l'aéroport ou vers le domicile, ainsi que l'accompagnement jusqu'au comptoir d'enregistrement ou au hall de livraison des bagages.

A l'aéroport, vous avez la possibilité de vous faire accompagner pour faire quelques courses en zone publique.

A noter : la société Ulysse dispose de véhicules spécifiquement adaptés aux personnes à mobilité réduite.



## Enregistrement

Air France 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.

Pour faciliter votre orientation et vous faire gagner du temps, une signalétique a été mise en place dans certains aéroports. De plus, grâce à des coupe-files spécialement prévus pour les personnes à mobilité réduite, votre attente sera réduite à l'enregistrement ainsi qu'au passage des diverses formalités (police, sûreté, etc.).

Vous pouvez effectuer votre enregistrement en ligne ou à l'aéroport, au choix :

- au comptoir d'enregistrement,
- sur les Bornes Libre-Service.

Les personnes en fauteuil ou voyageant avec un animal de service doivent cependant retirer leur carte d'embarquement au comptoir « service client » de l'aéroport afin que l'assistance nécessaire leur soit apportée.

## Transport des bagages

En plus de la franchise bagages associée à votre billet, vous pouvez transporter gratuitement en soute :

- deux appareils de mobilité personnels (fauteuil, scooter électrique, gyroporteur, etc.),
- un bagage supplémentaire, d'un poids maximum de 23kgs, pour transporter votre matériel médical.

En cabine, vous êtes autorisé à transporter un seul bagage à main dont le poids ne doit pas dépasser 12 kg et les dimensions excéder 55 x 35 x 25 cm.

Vos bagages sont pris en charge dès l'enregistrement. Une étiquette spécifique y est apposée afin de faciliter son identification.

**A noter :** Si vous voyagez seul avec un enfant et que votre handicap nécessite une assistance pour vous rendre à l'avion, merci de bien vouloir le préciser lors de votre réservation auprès de notre service SAPHIR.

## Embarquement prioritaire

Si vous vous déplacez en fauteuil ou si vous avez demandé une assistance individuelle, un pré-embarquement vous est proposé, dans la mesure du possible. Cet embarquement prioritaire vous permet de vous installer sereinement avant l'arrivée des autres passagers 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 de sécurité et de confort.



## Correspondance

Si vous êtes en correspondance entre les aéroports de Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly Ouest et que votre handicap physique ne vous permet pas d'emprunter les cars Le Bus Direct, vous pouvez profiter gratuitement d'un transfert en taxi. Pour le demander, rendez-vous directement aux comptoirs Correspondance Air France.

Si vous êtes en correspondance et que vos deux vols arrivent et partent du même aéroport, une assistance est également prévue.

Important : si vous êtes en correspondance à l'aéroport de Paris-Charles de Gaulle, nous vous recommandons vivement de prévoir un délai minimum de transit d'une heure et trente minutes entre vos vols. En deçà de ce délai, Paris Aéroport, responsable de l'assistance, n'est pas en mesure de vous garantir le service requis.

## A l'arrivée

Pour plus de sérénité, nous vous demandons de sortir de l'avion après les autres passagers. A l'arrivée des vols long-courriers, vos bagages, votre fauteuil roulant (s'il a été placé en soute), ainsi que votre second équipement de mobilité le cas échéant, vous sont livrés prioritairement.

**Nous vous rappelons qu'il est impératif d'attendre l'arrivée du prestataire de l'aéroport, à l'endroit convenu.**



## A bord

Notre personnel, formé au handicap, est informé de votre présence à bord et sait identifier vos besoins d'assistance. Il vous apportera toute l'aide nécessaire pour que votre vol soit le plus confortable et agréable possible.

En revanche, cette assistance n'inclut pas l'aide à l'alimentation ou à la prise de médicaments, ni l'assistance dans les toilettes ou toute autre assistance à caractère personnel.

Il est donc nécessaire de vous assurer que votre situation personnelle vous permet d'assumer, sans aide extérieure, l'ensemble des exigences requises par un voyage aérien.

**Dans le cas contraire et afin d'éviter toute difficulté à bord, nous vous recommandons de voyager accompagné(e).**

### Installation à bord

Afin de faciliter l'installation de certaines personnes handicapées ou à mobilité réduite, la plupart des sièges sont équipés d'accoudoirs latéraux relevables.

En dehors des sièges directement situés au droit des issues de secours, vous avez le libre choix de votre siège\*.

### Déplacements à bord

Tous nos avions sont équipés d'une chaise de transfert de bord (CTB) vous permettant de vous déplacer pendant le vol.

Pour plus de précisions, n'hésitez pas à consulter le chapitre « Handicap moteur ».

### Equipements et services spécifiques

Tous nos avions long-courriers sont équipés de toilettes accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Les dimensions, des toilettes des avions moyen-courriers ne permettent pas d'accueillir un fauteuil roulant. La mise en place d'un rideau devant les toilettes arrière permet d'aménager un espace privatif, mais ce dispositif est surtout adapté aux personnes accompagnées.



Dans les deux cas, il est conseillé de faire appel au personnel navigant avant d'accéder aux toilettes.

Sur la plupart des vols de plus de 2 h 30, vous pouvez commander un menu adapté à votre régime alimentaire (repas sans sel, repas sans sucre, etc.). Il vous suffit d'en faire la demande lors de votre réservation et au plus tard 48 h avant votre départ.

## SERVICES SPECIFIQUES ADAPTÉS AUX DIFFÉRENTES SITUATIONS DE HANDICAP

### Handicap moteur

#### **Votre fauteuil ou équipement de mobilité personnel**

Air France transporte gratuitement deux fauteuils ou équipements de mobilité personnels, manuels ou électriques. Il n'y a pas de limite de taille ou de poids. Toutefois, il est possible que certains aéroports ne disposent pas des moyens de manutention nécessaires à l'embarquement ou au débarquement.

Par ailleurs, la taille de certains avions exploités par d'autres compagnies partenaires d'Air France ne permet pas le chargement de certains équipements lourds et/ou volumineux.

Afin que nous puissions organiser au mieux le transport de votre équipement, nous vous conseillons vivement d'effectuer votre réservation au plus tard 48 h avant votre départ,

Nous vous recommandons également de vous enregistrer au plus tard 2 h avant le départ, afin que nous puissions assurer la prise en charge de votre ou de vos fauteuils dans les meilleures conditions.

Toutes les précautions seront prises afin d'éviter d'éventuels dommages. Toutefois, nous vous recommandons de conserver dans vos bagages à main ou bagages en soute tous les éléments susceptibles d'être perdus ou endommagés : coussin anti-escarres, repose-pieds amovibles, manette directionnelle etc.

#### **- Votre fauteuil est un fauteuil manuel :**

Dans la plupart des aéroports\*, vous pourrez le conserver avec vous jusqu'à la porte de l'avion ou jusqu'à la porte d'embarquement si l'accès à l'avion ne se fait pas directement par passerelle. Il pourra également vous être livré dès votre sortie de l'avion ou lors de votre arrivée dans l'aérogare. Si vous êtes en correspondance, vous pourrez récupérer votre fauteuil si :

- la durée de correspondance est supérieure à 3 h, à Paris-Charles de Gaulle,



- la durée de correspondance est supérieure à 1 h 30, à Paris-Orly.  
Dans le cas contraire, vous recevrez une assistance lors de votre correspondance.

Si vous avez des besoins spécifiques en matière d'assistance, nous vous remercions de bien vouloir le mentionner dès votre réservation. Nous vous demandons également de bien vouloir nous préciser le type de votre fauteuil, ses dimensions, son poids, ainsi que la possibilité ou non de le plier. Cela nous permettra de prévoir son transport dans les meilleures conditions.

\* Pour connaître les aéroports concernés, veuillez vous renseigner lors de votre réservation.



Si les dimensions de votre fauteuil plié n'excèdent pas 27 cm en épaisseur, 94 cm en hauteur, 90 cm en largeur, 65 cm pour le diamètre des roues et 15 cm pour leur épaisseur (l'une sur l'autre) et que son poids ne dépasse pas 12kg, vous pourrez le conserver en cabine avec vous. Il sera alors entreposé dans un espace situé le plus près possible de votre siège. N'oubliez pas d'en faire la demande lors de votre réservation.

A noter : les roues doivent obligatoirement être démontables et rangées dans une housse.

#### - **Votre fauteuil est un fauteuil électrique :**

Quel que soit votre fauteuil électrique, vous devrez, en règle générale, l'enregistrer comme un bagage. Sauf exception, vous ne pourrez pas le récupérer lors d'une correspondance longue ni immédiatement à votre sortie de l'avion. Votre fauteuil vous sera restitué dans le hall de livraison des bagages. C'est pourquoi, afin de faciliter votre voyage, nous vous recommandons d'utiliser un fauteuil manuel en plus de votre fauteuil électrique.

Par ailleurs, nous vous recommandons vivement de formuler votre demande de transport au plus tard 48 h avant votre vol. En effet, cette demande peut être refusée si les caractéristiques des batteries de votre fauteuil ne permettent pas de le transporter en toute sécurité. .

### **Règles de sécurité concernant les batteries**

Les batteries peuvent être de 2 types :

- batteries dites « inversables » (également appelées « batteries sèches ») : les batteries au lithium sont également des batteries inversables,
- batteries dites « non inversables » (également appelées « batteries humides »).

### **Conditions de transport des fauteuils à batteries inversables.**

- La batterie peut rester attachée au fauteuil ou à l'équipement de mobilité si elle y est solidement fixée.
- Les bornes n'ont pas besoin d'être déconnectées si elles sont déjà incluses dans un conteneur à piles ou isolées (afin d'éviter tout court-circuit).
- Le moteur doit être mis en position « débrayée ».





## **Conditions de transport des fauteuils à batteries non inversables.**

Compte tenu des risques que ces batteries peuvent présenter pour la sécurité des vols, leur transport nécessite des précautions particulières et peut être refusé en l'absence d'information préalable. Veuillez vous renseigner sur les conditions de leur transport lors de votre réservation.

**Important : nous vous recommandons de nous informer au plus tard 48 h avant votre départ du ou des types de fauteuil que vous souhaitez transporter.**

### **Fauteuils de transfert**

Ces fauteuils sont utilisés par le personnel d'assistance pour vous déplacer d'un lieu désigné dans l'aéroport jusqu'à l'avion, puis de l'avion jusqu'à votre sortie de l'aéroport. Ces fauteuils sont également utilisés lors de vos correspondances si vous ne pouvez pas récupérer votre fauteuil personnel.

Dans certains cas, vous devrez également utiliser ce type de fauteuil à l'intérieur de l'avion, pour vous conduire de la porte jusqu'à votre siège ou inversement.

### **Chaises de transfert de bord**

Tous les avions exploités par Air France (A318, A319, A320, A321, A330, A340, A380, B777 et B787) sont équipés d'un fauteuil roulant, appelé « chaise de transfert de bord », spécialement adapté à la circulation dans les allées de l'avion et à l'accès aux toilettes pendant le vol.

Si vous ne pouvez le faire seul, notre personnel vous assistera pour vous transférer de votre siège vers ce fauteuil (et inversement) et vous conduira ou vous ramènera des toilettes. En revanche, aucune assistance à l'intérieur des toilettes ne pourra vous être apportée.

A noter : le poids maximum admissible sur une chaise de transfert de bord est limité à 100 kg, avec une largeur entre accoudoirs de 35 cm. Si votre corpulence ou votre handicap rend difficile ou impossible l'utilisation de ce fauteuil, nous vous demandons de bien vouloir le signaler lors de votre réservation.



## Handicaps sensoriels

### 1. Handicap visuel

Que vous soyez mal ou non-voyant, Air France met tout en œuvre pour rendre votre voyage le plus sûr et le plus agréable possible.

#### A l'aéroport

Si vous voyagez seul, un service d'assistance est prévu pour vous aider :

- lors de votre enregistrement,
- lors de votre accès à l'avion,
- lorsque vous quittez l'avion et lors de la réception de vos bagages.

Si vous êtes en correspondance, vous pourrez également obtenir une assistance afin de faciliter votre transfert d'un vol à l'autre.

A noter : nous vous recommandons de formuler votre demande d'assistance lors de votre réservation, et au plus tard 48 h avant votre départ.

#### A bord

A votre arrivée dans l'avion, le personnel de bord vous aidera à vous installer et vous renseignera sur votre environnement immédiat : situation dans l'avion (proximité des portes et issues de secours, des toilettes, etc.), emplacement des boutons d'appel et du système de divertissement, emplacement et usage du masque à oxygène, etc.

Si vous le souhaitez, il vous expliquera également personnellement les consignes de sécurité.

Des consignes en braille sont disponibles dans tous les avions de la flotte Air France. Il vous suffit d'en faire la demande auprès du personnel de bord.

Sur tous les avions long-courriers, les vidéos de sécurité ainsi que certaines vidéos d'information et de divertissement sont sous-titrées en « haut contraste » (français et anglais) pour les personnes malvoyantes.

La programmation prévoit également en permanence un livre audio.

Lors de vos repas, si vous le souhaitez, le personnel de bord peut vous décrire et expliquer la composition de votre plateau.

Enfin, notre personnel de bord vous assistera pour vous rendre aux toilettes. En revanche, aucune assistance à l'intérieur des toilettes ne pourra vous être apportée.



## Votre chien guide

Air France transporte gratuitement en cabine votre chien guide. Les conditions d'acceptation et de transport sont les suivantes :

- il doit respecter toutes les exigences sanitaires des pays de départ, d'arrivée et/ou de correspondance,
- il doit être identifié par une plaque ou un harnais. A défaut, vous devez pouvoir confirmer sa fonction,
- il peut voyager non muselé,
- il doit rester attaché en permanence,
- il ne doit pas obstruer les allées,
- son comportement doit être irréprochable en toutes circonstances,
- un siège offrant le plus d'espace possible vous sera proposé, mais votre chien ne pourra pas occuper un siège. Les issues de secours sont interdites.

Sur les vols de plus de 8 h, la preuve des mesures prises en matière d'hygiène (notamment pour la satisfaction des besoins naturels de votre animal) pourra vous être demandée.

Pour plus d'informations sur les conditions de transport de votre chien guide, n'hésitez pas à consulter la rubrique Animaux du site [airfrance.com](http://airfrance.com).

A noter : un chien en cours de dressage, qui n'accompagne pas une personne non voyante, ne peut pas être accepté en cabine.

**Important : nous vous recommandons fortement de nous signaler la présence d'un chien d'assistance à vos côtés au plus tard 48 h avant votre départ.**

## 2. Handicap auditif

Les services d'assistance réservés aux personnes mal ou non-entendantes sont limités en raison de leur autonomie.

Cependant, n'hésitez pas à nous signaler votre handicap, au plus tard 48 h avant votre départ, afin que nous puissions vous apporter l'assistance dont vous avez besoin.

Afin de faciliter les échanges avec notre personnel, des boucles magnétiques sont installées dans certains aéroports (notamment aux comptoirs d'enregistrement), dans les agences de vente, etc..

A bord, notre personnel navigant est formé à la communication avec les personnes mal ou non-entendantes. N'hésitez pas à lui faire part de votre besoin d'assistance complémentaire.

Certains membres d'équipage sont par ailleurs en mesure de parler la Langue des Signes Française (LSF).



En ce qui concerne le divertissement à bord sur nos vols long-courriers, tous les films français et étrangers (non anglophones) sont disponibles sous-titrés en anglais.

Notre programmation cinéma prévoit également 20 films minimum sous-titrés en français.

## Déficiência intellectuelle

Air France permet à une grande majorité de personnes déficientes intellectuelles de voyager seule. **Elles doivent pour cela être capables de comprendre et appliquer les mesures de sécurité.** Toutefois, il est nécessaire de prendre en compte toutes les caractéristiques d'un voyage en avion :

- les parcours dans les grands aéroports peuvent être complexes, longs et difficiles,
- les formalités de sûreté, de police et de douane peuvent être longues, stressantes et parfois intrusives,
- dans les aéroports internationaux, les difficultés linguistiques et d'orientation sont réelles,
- le vol peut être perturbé par des turbulences et/ou requérir des exigences de sécurité inhabituelles,

**Important : nous recommandons vivement de ne pas surestimer la capacité d'une personne déficiente intellectuelle à faire face à tous ces aléas.**

Nous recommandons également de réserver le vol d'une personne déficiente intellectuelle au plus tard 48 h avant son départ afin qu'une assistance la plus adaptée possible à sa situation puisse être prévue.

A noter : Pour certains types de déficience qui entraînent des pertes de mémoire ou d'orientation (ex : maladie d'Alzheimer), les risques de non application des consignes données par l'équipage sont réelles : Par exemple, le débarquement sans attendre l'assistance prévue, qui peut entraîner des conséquences graves (égarement de la personne concernée dans l'aérogare ou à l'extérieur, emprunt de moyens de transport inadéquats, difficultés de localisation...).

**Si la personne qui va voyager risque de se trouver dans cette situation, nous recommandons vivement qu'elle voyage accompagnée.**

### A l'aéroport

Pour les personnes déficientes intellectuelles voyageant seules, une assistance est prévue dans tous les aéroports. Elle leur permet notamment :

- de se déplacer,
- de procéder à leur enregistrement ainsi qu'à celui de leurs bagages,
- de se rendre jusqu'à l'avion,
- d'embarquer et de s'installer à bord,
- de quitter l'avion,



- de récupérer leurs bagages,
- de quitter l'aéroport.

En correspondance, ce service est également disponible afin de permettre le transfert de ces personnes d'un vol à l'autre.

A noter : il s'agit d'un service d'accompagnement du passager aux différents points de formalités (police, douanes, sûreté, etc.) et non d'une assistance personnelle pour remplir ces formalités.

Dans les aéroports européens, cette assistance est placée sous la responsabilité des gestionnaires d'aéroports.

## **A bord**

Bien qu'aucun moyen d'identification « physique » (badge, pochette, etc.) ne soit prévu, il est nécessaire que le personnel de bord puisse identifier une personne déficiente intellectuelle afin de pouvoir lui apporter l'assistance nécessaire, notamment en cas de situation d'urgence. C'est également le cas lorsque des consignes spécifiques, non liées à la sécurité, sont nécessaires (attendre l'assistance avant de débarquer, notamment). Il est donc vivement recommandé de nous informer du voyage d'une personne déficiente intellectuelle et du type d'assistance dont elle aura besoin.

L'assistance aux personnes déficientes intellectuelles n'inclut pas :

- l'aide à l'alimentation ou à la prise de médicaments,
- l'assistance dans les toilettes,
- ou toute autre assistance à caractère personnel.

Il est donc nécessaire de s'assurer que la situation personnelle de la personne voyageant seule lui permet d'assumer, sans aide extérieure, l'ensemble des exigences requises par un voyage aérien.

**Dans le cas contraire et afin d'éviter toute difficulté à bord, nous recommandons vivement qu'une personne déficiente intellectuelle voyage accompagnée.**



## Insuffisance respiratoire

Si vous souffrez d'insuffisance respiratoire, vous pouvez disposer d'oxygène à bord selon plusieurs modalités.

### Oxygène thérapeutique fourni par la compagnie

A bord, Air France peut mettre à votre disposition de l'oxygène thérapeutique. Ce service est payant et vous devez en faire obligatoirement la demande lors de votre réservation, au plus tard 48 h avant votre départ.

A noter : il est possible que ce service ne soit pas disponible au départ de certaines escales ou sur certains vols. Pour le savoir, renseignez-vous lors de votre réservation.

Dans la plupart des cas, un kit portable spécialement étudié pour le voyage en avion (Wenoll WS120) vous sera proposé. Ce système fonctionne « à la demande » (contrairement aux systèmes « à débit continu »). La faible quantité apparente de l'équipement (600 litres) permet d'effectuer les vols long-courriers en toute sécurité. Ces kits ne peuvent être utilisés qu'à bord de l'avion.

Si votre besoin en oxygène ne dépasse pas 2,8 litres par minute, aucun certificat médical n'est requis pour disposer de cet équipement. Dans le cas contraire une solution alternative, si elle existe, pourra vous être proposée. Il vous sera alors demandé un certificat médical.

### Utilisation d'appareils respiratoires

Nous vous recommandons d'utiliser des appareils respiratoires personnels, tels que les « concentrateurs portables ». L'utilisation de ces appareils est possible pendant toute la durée du vol. Toutefois, les avions d'Air France ne disposent pas de prises électriques permettant de brancher des appareils respiratoires à bord.

Nous vous recommandons donc de vérifier l'autonomie de votre appareil et, le cas échéant, de vous munir de batteries supplémentaires.

Voici la liste des appareils respiratoires homologués :

- AirSep FreeStyle,
- AirSep LifeStyle,
- AirSep Focus,
- AirSep FreeStyle 5,
- Delphi RS-00400,



- DeVilbiss Healthcare iGo,
- Inogen One,
- Inogen One G2,
- Inogen One G3,
- Inova Labs LifeChoice,
- Inova Labs LifeChoice Activox,
- International Biophysics LifeChoice,
- Invacare XPO2,
- Invacare Solo2,
- Oxlife Independence Oxygen Concentrator,
- Oxus RS-00400,
- Precision Medical EasyPulse,
- Respironics EverGo,
- Respironics SimplyGo,
- SeQual Eclipse,
- SeQual eQuinox Oxygen System (model 4000),
- SeQual Oxywell Oxygen System (model 4000),
- SeQual SAROS,
- VBOX Trooper Portable Oxygen Concentrator units.

A noter : le nombre de batteries au lithium autorisé pouvant être limité, renseignez-vous lors de votre réservation.

Nous vous recommandons de signaler l'utilisation d'un équipement de ce type au plus tard 48 h avant votre vol.

### **Branchement des appareils respiratoires aux prises de bord**

Les sièges des classes La Première, Business et Premium Economy des avions long-courriers d'Air France (Airbus A330-A340-A380 et Boeing 777 et 787) sont équipés de prises électriques qui permettent le branchement d'appareils respiratoires homologués. Toutefois, les avions d'Air France ne disposent pas tous de prises électriques permettant de brancher des appareils respiratoires à bord.

Ces prises sont désactivées durant le roulage, le décollage et l'atterrissage. Elles peuvent également être désactivées à tout moment par l'équipage si les conditions de vol l'exigent.

Si vous souhaitez brancher un appareil respiratoire homologué, nous vous recommandons de vérifier que sa consommation ne dépasse pas la puissance maximum délivrée par la prise qui est de 75W. L'utilisation d'un appareil dont la consommation est supérieure entraîne automatiquement la désactivation de la prise. Vous devrez en tout état de cause vous munir de batteries pour pouvoir le faire fonctionner lors des périodes de désactivation des prises.

**A noter :** les prises électriques situées à bord de nos avions permettent au mieux de maintenir la charge des appareils électriques qui y sont branchés mais ne peuvent en aucun cas recharger ces derniers.



Dans tous les cas, nous vous recommandons de vous renseigner à l'avance auprès de SAPHIR, votre service de réservation ou votre agent de voyage.

### **Bouteilles d'oxygène personnelles**

Le transport en cabine de bouteilles d'oxygène personnelles (gazeux) est autorisé sur les vols d'Air France, sous certaines conditions :

- leur hauteur ne doit pas dépasser 65 cm,
- leur poids doit être inférieur ou égal à 5 kg,
- elles doivent disposer d'un système de sécurité permettant d'éviter tout échappement accidentel du contenu.

**Important : l'utilisation de bouteilles d'oxygène personnelles est interdite à bord, de même que leur transport en soute.**

Nous attirons également votre attention sur les difficultés qui peuvent survenir lors du passage aux postes de contrôle de certains aéroports.

De plus, les règles de transport et/ou d'utilisation de ces équipements peuvent être différentes d'une compagnie à l'autre. Nous vous recommandons donc de vous renseigner à l'avance.

Enfin, vous devrez obligatoirement nous informer du transport de vos bouteilles d'oxygène personnelles au moins 48 h avant votre vol.





## Autres situations ou handicaps

Certains handicaps ou pathologies peuvent requérir une préparation particulière ou nécessiter la présence d'un accompagnateur, même si ce dernier n'est pas obligatoire.

### Personnes paralysées ou sans membre supérieur

Les personnes paralysées ou sans membre supérieur mais qui ont l'usage de leurs membres inférieurs peuvent voyager sans accompagnateur.

Une assistance leur sera procurée à bord pour attacher et détacher leur ceinture de sécurité, ainsi que pour attraper et ajuster le masque à oxygène en cas de besoin.

En revanche, cette assistance n'inclut pas :

- l'aide à l'alimentation ou à la prise de médicaments,
- l'assistance dans les toilettes,
- ou toute autre assistance à caractère personnel.

Il est donc nécessaire de s'assurer que la situation personnelle de la personne voyageant seule lui permet d'assumer, sans aide extérieure, l'ensemble des exigences requises par un voyage aérien.

**Dans le cas contraire et afin d'éviter toute difficulté à bord, nous lui recommandons vivement de voyager accompagnée.**

**Important : nous vous recommandons de nous informer du voyage d'une personne paralysée ou sans membre supérieur afin que nous puissions lui apporter l'assistance nécessaire.**

### Personnes utilisant une coquille ou tout autre équipement spécifique, ou personnes ne pouvant utiliser un siège d'avion en position standard

Afin de nous permettre de vérifier si la taille et les caractéristiques de l'équipement permettent une installation dans l'avion en toute sécurité, une étude préalable au transport doit être effectuée.

Nous vous recommandons donc de nous en informer dès votre réservation, et impérativement 48 h au plus tard avant votre départ.

**ATTENTION** : en cabine Business, l'utilisation d'une coquille n'est pas possible sur certains Boeing 777 et sur tous les Boeing 787.



## Chiens de service autres que chiens guides

Le transport en cabine des chiens de service est gratuit et soumis aux mêmes conditions que celui des chiens guides :

- ils doivent respecter toutes les exigences sanitaires des pays de départ, d'arrivée et/ou de correspondance,
- ils doivent être identifiés par une plaque ou un harnais. A défaut, vous devez pouvoir apporter une preuve (y compris par une assurance verbale crédible) de la certification et de l'usage que vous faites de l'animal,
- ils peuvent voyager non muselés,
- ils doivent rester attachés en permanence au siège ou à la ceinture de sécurité,
- ils ne doivent pas obstruer les allées,
- leur comportement doit être irréprochable en toutes circonstances,
- un siège offrant le plus d'espace possible vous sera proposé, mais votre chien ne pourra pas occuper un siège. Les issues de secours sont interdites.

Pour le transport en cabine de certains chiens de service, un certificat médical datant de moins d'un an est obligatoire.

Sur les vols de plus de 8 h, la preuve des mesures prises en matière d'hygiène (notamment pour la satisfaction des besoins naturels de votre animal) pourra vous être demandée.

## Chiens de support émotionnel

Les chiens de support émotionnel accompagnent des passagers atteints d'une déficience émotionnelle, psychiatrique, cognitive ou psychologique reconnue afin de les tranquilliser et de les rassurer durant le voyage. Ils sont acceptés gratuitement en cabine uniquement sur les vols directs opérés par Air France de /vers les USA ainsi que sur les vols en correspondance avec ces derniers sous réserve de satisfaire aux mêmes conditions que celles énoncées pour les chiens de services dans le paragraphe précédent.

En complément de ces dernières, nous vous demandons d'envoyer au plus tard 48 heures avant votre voyage l'ensemble des documents suivants :

- Le formulaire de demande de prise en charge complété et signé (ce formulaire Est accessible grâce au lien suivant [Formulaire de demande de transport de chien émotionnel](#),
- Un certificat médical établi depuis moins d'un an attestant de votre suivi régulier ainsi que du besoin permanent de la présence de votre chien. Ce certificat devra être établi par un spécialiste de la santé mentale (psychologue, psychiatre, ...),
- Une copie du passeport de votre chien à la page affichant la race, le poids, et la taille,



- Le certificat LOF (ou équivalent pour l'étranger pour les chiens de race Staffordshire Bull Terrier,
- Pour les vols de 8 heures et plus : un document établi par un vétérinaire certifiant que votre animal sait se retenir pendant 8 heures ou plus, ou une liste de moyens adaptés que vous avez prévu pour éviter toute nuisance sanitaire à bord (par ex : médicaments, couches, ...etc...)

Le transport en cabine ne sera confirmé qu'après contrôle visuel du chien à l'aéroport.

Ces documents doivent être envoyés à l'une des adresses email suivantes :

- Si vous résidez aux Etats-Unis d'Amérique :  
[mail.servicedeskus@airfrance.fr](mailto:mail.servicedeskus@airfrance.fr)
- Si vous résidez en France ou dans un autre pays (hors USA) :  
[mail.saphir@airfrance.fr](mailto:mail.saphir@airfrance.fr)

Tout au long de votre voyage, veillez à conserver avec vous une copie de l'ensemble des documents figurants dans la liste ci-dessus.

**Important : veuillez nous signaler le transport de votre chien de service au moins 48 h avant votre départ. Cela nous permettra de vous informer de l'ensemble des conditions de transport.**