

BROCHURE D'INFORMATION POUR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE QUI VOYAGENT RAREMENT OU POUR LA PREMIÈRE FOIS PAR AVION

En tant que personne handicapée ou personne à mobilité réduite (PMR), vous devriez pouvoir bénéficier des mêmes possibilités de voyage par avion que tout un chacun. Dans les Etats Membres de l'UE, vos droits sont protégés par le Règlement (EC) 1007/2006. La plupart des services dont vous aurez besoin vous seront fournis à titre gratuit, par exemple l'assistance pour embarquer dans l'avion. Mais il est utile de s'assurer, lors de la réservation, qu'il n'y aura pas de frais. Dans les Etats Membres de l'UE, le Règlement énonce l'assistance que l'aéroport et la compagnie aérienne sont tenus de fournir et précise que cette assistance doit être gratuite. Les Etats européens non membres de l'UE devraient appliquer des mesures similaires, ainsi qu'il est recommandé par la Conférence Européenne de l'Aviation Civile (CEAC).

Pour vous assurer que tout ira bien et que votre voyage sera aussi aisé et confortable que possible, il y a certains « points à suivre » :

- Assurez-vous que vous avez toutes les informations dont vous avez besoin avant de finaliser vos plans de voyage.
- Soyez réalistes en ce qui concerne vos propres besoins, en particulier si vous ne pouvez pas marcher sur de longues distances sans aide. Les distances entre les points de contrôle et les portes d'embarquement peuvent être très longues.
- Vérifiez que la compagnie aérienne ou le tour-opérateur est capable de répondre à vos besoins.
- Contacter-les pour vous assurer qu'ils connaissent et comprennent vos besoins, et qu'ils sont capables d'y répondre.
- Ne considérez pas que l'aide sera disponible « à la demande ». Pré-réserver l'assistance,, au moins quarante-huit heures à l'avance, est la meilleure approche.
- Ne considérez pas que le personnel connaît la meilleure façon de vous porter ou de vous transférer — s'ils ne savent pas, dites-leur ! Bien que, dans tous les Etats européens, tous les personnels devraient avoir été formés au portage en sécurité, etc, il est toujours indiqué de leur dire quels sont vos besoins particuliers et vos préférences.

La compagnie aérienne a aussi des responsabilités à votre égard comme passager. Vous devez tous les deux jouer votre rôle afin que le voyage soit aussi confortable et exempt de stress que possible.

En vertu des engagements internationaux et de la législation de l'UE, l'indemnisation des bagages personnels (qui incluent l'équipement de mobilité) est soumise à des limitations qui pourraient ne pas couvrir les coûts réels de réparation ou de remplacement. Il est recommandé qu'avant votre voyage, vous vérifiez la limite de votre assurance de voyage et que vous vous assuriez que votre assurance de voyage couvre votre équipement de mobilité. Vous pourriez avoir besoin d'étendre police d'assurance sur ce point.

Obtenir l'information dont vous avez besoin

Assistance

Il peut y avoir des organisations dans votre pays susceptibles de vous informer sur les services offerts par les différents aéroports et compagnies aériennes. Elles ont généralement une bonne expérience du traitement des personnes handicapées et des

PMR et peuvent vous informer sur les services disponibles. Certaines peuvent aussi effectuer directement vos arrangements de voyage.

Ou bien, vous pouvez souhaiter passer par une agence de voyage particulière ou un agent de réservation. Il est essentiel lors de votre réservation d'informer l'agent au sujet de vos besoins particuliers, et de vous assurer que ces informations sont bien enregistrées dans votre réservation. Il est recommandé que vous demandiez une confirmation écrite afin de vous assurer que vos exigences ont été enregistrées correctement.

Vos besoins

Les compagnies aériennes utilisent des codes, qui sont reconnus internationalement pour identifier le niveau d'assistance dont elles auront besoin pour les différentes personnes handicapées et PMR. Une copie de la liste est jointe.

Les questions que les agents (ou à travers eux la compagnie aérienne) peuvent poser peuvent paraître indiscretes, mais elles sont nécessaires pour s'assurer du type de service dont ils ont eu besoin. Voici quelques exemples des questions qui peuvent être posées :

1. Quels sont vos besoins ?
2. Êtes-vous capable de marcher du terminal de l'aéroport à l'avion, ou avez-vous besoin d'un fauteuil roulant/d'un chariot ?
3. Si vous avez besoin d'un fauteuil roulant, utiliserez-vous votre propre fauteuil ?
4. Est-ce que le fauteuil est :
 - repliable ?
 - motorisé ?¹
5. Quel est le poids de votre fauteuil roulant et quelles sont ses dimensions (longueur et largeur) ?
6. Avez-vous besoin de quelqu'un pour pousser votre fauteuil roulant ?
7. Êtes-vous capable de monter et de descendre les marches d'accès à l'avion, ou avez-vous besoin d'assistance pour l'embarquement et le débarquement ?
8. Pouvez-vous vous transférer d'un fauteuil roulant sans aide ?
9. Êtes-vous capable de marcher dans l'avion, ou devrez-vous utiliser une chaise-transfert de bord, s'il y en a ?
10. Avez-vous besoin de savoir s'il y aura des toilettes dans l'avion qui sont accessibles aux chaises-transfert de bord ?
11. De quelle assistance avez-vous besoin, si nécessaire, durant le vol. spécifiez. La compagnie aérienne ne peut pas vous fournir d'assistance pour manger, être soulevé, communiquer, prendre des médicaments ni fournir assistance à l'intérieur des toilettes. Si vous avez besoin d'aide de ce type, vous devrez être accompagné.
12. Quel type de place vous convient le mieux ?
13. Emportez-vous de l'équipement médical ?

¹ Si la compagnie aérienne ne vous demande pas cette information, vous devez la leur fournir de toutes façons. Ils auront besoin de connaître quel type de batterie est utilisé pour le fauteuil roulant et si ces batteries sont sûres pour le transport. Il peut vous être demandé d'enlever la « boîte de contrôle » du fauteuil roulant et de la porter dans votre bagage de cabine pour éviter tout risque qu'elle soit perdue ou endommagée.

14. Êtes-vous asthmatique ou souffrez-vous d'autres difficultés respiratoires ?

Si vous êtes dans un état médical sérieux, vous devez contacter la compagnie aérienne et il peut être nécessaire de fournir un certificat d'aptitude au vol. Ce certificat peut vous être aussi demandé à l'aéroport.

Réservation

Vous devez avoir la possibilité d'avoir accès à tous les types de billets, par exemple économie, affaires, etc..., mais tous ces types de billets ne sont pas nécessairement capables de vous offrir les facilités désirées. Par exemple, l'espace disponible pour les jambes en classe économique peut ne pas vous convenir. Il vous est fortement conseillé de faire votre réservation si possible 7 jours à l'avance, et en tout cas 48 heures avant votre voyage. Cela doit permettre que l'assistance dont vous avez besoin soit disponible. Cela peut aussi vous éviter des déceptions. Certaines compagnies aériennes limitent le nombre de personnes handicapées pouvant voyager sur un même vol ; Ces limites sont en relation avec le type d'aéronef et le niveau de service requis par le passager. En réservant tôt, vous augmenterez vos chances de voyager comme vous le souhaitez.. Bien sûr, si vous devez annuler une réservation, vous devez le faire savoir dès que possible afin que votre place puisse être attribuée à une autre PMR.

Embarquement et débarquement

Si votre préparation initiale a bien fonctionné, tous vos besoins exprimés devraient être satisfaits au niveau de la réservation.

Si vous utilisez un fauteuil roulant, vous devez être prêt à faire face à ce qui lui arrivera pendant le vol.

Il peut être possible de ranger un fauteuil roulant manuel et repliable dans le compartiment passager si une place convenable est disponible.

Il est plus probable, cependant, que votre fauteuil roulant sera entreposé dans la soute à bagages ; ce sera certainement le cas pour tous les fauteuils roulants motorisés.

Dans l'un ou l'autre cas, les aéroports et les compagnies aériennes devraient vous autoriser à rester dans votre fauteuil roulant jusqu'à la porte de l'avion. Ils devraient aussi vous restituer le fauteuil roulant au même endroit lors de l'arrivée à destination. Dans le cas de fauteuils motorisés lourds et non repliables, cela peut ne pas être possible. Si, pour des raisons de sécurité, le fauteuil roulant doit être entreposée de façon particulière dans la soute de l'avion, ou à des aéroports où les fauteuils roulants doivent être montés et descendus par des escaliers jusqu'à la porte et où cela pourrait faire peser des risques sur le personnel, la compagnie aérienne peut ne pas vous autoriser à rester dans votre propre fauteuil roulant.

Vous devez également être conscient des prescriptions de sûreté qui s'appliquent à tous les passagers mais qui pourraient avoir une importance particulière s'il vous est nécessaire d'utiliser des équipements de mobilité ou d'avoir des médicaments avec vous pendant le vol. Tous les équipements d'aide à la mobilité, y compris les fauteuils roulants, sont soumis à des vérifications de sûreté rigoureuses. Cependant, ces vérifications devraient être faites d'une manière qui limite au maximum les inconvénients ou le stress.

Il se peut également que vous soyez soumis à une fouille corporelle. Si vous préférez que cela soit effectué dans un espace privé, compte tenu de la nature de votre handicap, vous pouvez demander à être amené à un lieu séparé d'inspection-filtrage.

A certains aéroports, un transfert sur un fauteuil roulant fourni par l'aéroport sera exigé pour le passage de l'équipement d'inspection, afin que votre fauteuil soit vérifié en détail. Il se pourra également qu'une fouille du contenu de votre bagage à main ait lieu.

Cela devrait toujours être effectué avec discrétion et les objets devraient toujours être replacés dans le même ordre.

Il existe actuellement une restriction sur l'emport de liquides à bord des avions, avec une limite maximum de 100ml par contenant. Cependant, vous êtes autorisé à emporter des médicaments essentiels d'un volume supérieur à 100ml dans votre bagage de cabine, mais vous aurez besoin pour cela de l'accord préalable de la compagnie aérienne et de l'aéroport de départ et de pièces justificatives (p.e., une lettre de votre médecin ou une ordonnance).

À bord

Si vous avez besoin d'utiliser une chaise-transfert de bord, cela doit avoir été confirmé lorsque vous avez fait votre réservation. Vous n'aurez pas la possibilité d'utiliser votre propre fauteuil roulant quelque soit le vol, parce que les couloirs des avions sont trop étroits pour permettre de les manœuvrer.

Si vous avez une déficience sensorielle, le personnel de la compagnie aérienne doit se faire connaître de vous et offrir le niveau approprié d'assistance durant le vol. Par exemple, il doit expliquer les procédures d'urgence et peut vous aider avec l'emballage du plateau-repas.

Si vous avez des difficultés respiratoires, et avez besoin d'oxygène pour la durée du vol, la compagnie aérienne pourra fournir de l'oxygène supplémentaires. Certaines compagnies aériennes vous factureront ce service. Certaines compagnies aériennes vous autoriseront à transporter votre propre oxygène. Vous devriez toujours vérifier au préalable avec la compagnie aérienne. Les compagnies aériennes ne sont pas obligées de transporter de l'oxygène à usage de premier soins, bien que beaucoup d'entre elles le fassent. Leur seule obligation est de transporter de l'oxygène à utiliser par les passagers en cas de dépressurisation de la cabine et lors d'urgences médicales.

À la fin de votre voyage

Si la compagnie aérienne a répondu à tous vos besoins — tels que prévus lors de votre réservation — alors votre voyage a dû être aussi confortable que celui d'autres passagers. Mais si les choses se sont mal passées, cela mérite de notifier rapidement les problèmes aux autorités compétentes.

Pour les vols à l'intérieur de l'Union Européenne ou assurés par une compagnie de l'UE, vous devriez adresser votre plainte en premier instance au gestionnaire de l'aéroport concerné ou à la compagnie aérienne concernée, ou au tour-opérateur si vous ne connaissez pas la compagnie aérienne. Si vous n'obtenez pas une réponse satisfaisante de cette manière, vous pouvez adresser votre plainte à l'Organisme chargé de l'application du pays concerné. Une liste des contacts de ces organismes au sein de l'Union Européenne est publiée sur le site web de la Commission Européenne.

Pour les aéroports et les compagnies aériennes n'appartenant pas à l'Union Européenne vous devriez suivre la même procédure, mais vous pourriez ne pas avoir toujours le même niveau de recours juridique. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse reçue, vous pouvez envisager de saisir l'autorité de tutelle de l'aviation ou le Ministère des transports de votre pays.

CODES DES COMPAGNIES AÉRIENNES

Les compagnies aériennes ont défini des codes afin de spécifier la condition et les besoins particuliers des passagers qu'elles transportent. Ces codes, qui sont normalisés, sont essentiels à chacun des opérateurs (compagnies aériennes, aéroports) de la chaîne

de voyage afin d'organiser le service nécessaire. A des fins d'information, ils sont explicités ci-dessous. Le choix du code approprié reste la responsabilité exclusive du transporteur aérien.

- WCHR Passager qui peut monter et descendre les marches d'escalier et qui peut se déplacer dans la cabine d'un aéronef, mais qui a besoin d'un fauteuil roulant ou autre moyen, pendant les déplacements entre l'aéronef et l'aérogare, dans l'aérogare et entre le point d'arrivée ou de départ dans l'aérogare côté ville.
- WCHS Passager qui ne peut pas monter ou descendre les marches d'escalier, mais qui peut se déplacer dans la cabine d'un aéronef et a besoin d'un fauteuil roulant pour se déplacer entre l'aéronef et l'aérogare, dans l'aérogare et entre le point d'arrivée ou de départ dans l'aérogare côté ville.
- WCHC Cette catégorie recouvre une grande variété de passagers. Elle comprends les passagers sans aucune mobilité personnelle, qui ne peuvent se déplacer qu'avec l'aide d'un fauteuil roulant ou tout autre moyen et qui ont besoin à tout moment d'assistance dès leur arrivée à l'aéroport jusqu'à leur installation dans le siège de l'avion ou, le cas échéant, dans un siège aménagé pour répondre à leurs besoins, avec un cheminement inverse à l'arrivée. Cette catégorie comprends également les passagers ayant un handicap qui n'affecte que leurs membres inférieurs, et qui ont besoin d'assistance pour embarquer et débarquer de l'appareil et pour se mouvoir à l'intérieur de la cabine de l'avion, mais qui sont par ailleurs autonomes et sont capables de se déplacer de manière indépendante à l'aéroport avec leur propre fauteuil roulant. Préciser le niveau d'autonomie lors de la réservation évitera la fourniture d'une assistance non appropriée.
- DEAF Passager sourd ou déficient auditif ou sourd/muet.
- BLIND Aveugle ou ayant une déficience visuelle.
- DEAF/BLIND Passager aveugle et sourd, qui ne peut se déplacer qu'avec un accompagnateur.
- DPNA Passager ayant un handicap intellectuel ou de développement, et qui nécessite une assistance. Cette catégorie recouvre des handicaps tels que ceux de difficultés d'apprentissage, démence, syndrome d'Alzheimer ou de Down dont les personnes affectés ont besoin d'assistance.
-

