

# Air France au service des passagers handicapés ou à mobilité réduite

En tant que leader responsable, Air France s'est engagée depuis de nombreuses années à faciliter et anticiper les voyages des passagers handicapés ou à mobilité réduite en leur proposant un ensemble de services adaptés.

En 2001, Air France a été la première compagnie aérienne à créer un Service d'Aide aux Personnes Handicapées pour les Informations et la Réservation, baptisé SAPHIR. Unique au monde, ce service gratuit et personnalisé est aujourd'hui disponible au départ de 20 pays.

Simplicité de réservation, équipements à bord adaptés et ergonomiques, formation des équipes au sol et à bord, comptoirs et bornes libre-service dédiés... de la réservation à l'arrivée à destination, Air France met tout en œuvre pour faciliter le voyage de tous ses clients et développe son offre aux passagers handicapés ou à mobilité réduite en concertation avec eux.

Preuve de cette relation de confiance, 400 000 passagers handicapés ou à mobilité réduite voyagent chaque année sur le réseau d'Air France.

Depuis de nombreuses années, ces démarches innovantes et proactives font de la compagnie un précurseur en matière de transport de personnes handicapées ou à mobilité réduite, que ce soit en termes d'accompagnement, d'accords médicaux ou de services proposés.

Si l'ensemble des étapes du voyage est à présent accessible aux personnes handicapées et à mobilité réduite, Air France veut aller encore plus loin dans le domaine de l'accessibilité pour continuer à être précurseur dans l'identification des besoins de demain.

**AIRFRANCE**  



## Une offre de services dédiée aux personnes handicapées ou à mobilité réduite

**Air France permet à tous les passagers handicapés ou à mobilité réduite de voyager dans les meilleures conditions de confort et en toute sécurité, tout en préservant au maximum leur autonomie tout au long du voyage.**

Dès la réservation, atténuer au maximum toute appréhension liée à l'organisation du voyage en proposant des services adaptés à chaque situation, figure au cœur des engagements d'Air France.

### • Un numéro d'appel dédié

Les clients peuvent appeler un numéro dédié dans 20 pays où des agents sont spécialement formés dans le transport des passagers handicapés ou à mobilité réduite.

En France, c'est une équipe spécifique de plus de 20 personnes basée à Nice, formée par un médecin spécialiste du handicap, qui répond à quelque 300 demandes quotidiennes et plus de 50 000 appels par an du lundi au vendredi de 09h00 à 19h00 et le samedi de 09h00 à 18h00, sauf les jours fériés.

Ce service gratuit de réservation et d'information, SAPHIR, s'adresse aux clients dont la mobilité est réduite, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire), intellectuel ou de toute autre cause de handicap et dont la situation requiert une adaptation personnalisée du service à toutes les étapes du voyage.

Des adresses e-mail ont également été créées pour chaque pays couvert par un numéro d'appel dédié, afin de permettre aux clients qui le souhaitent un premier contact par e-mail.

### • Une reconnaissance immédiate grâce à la carte SAPHIR

Si le client le souhaite, il peut demander une carte SAPHIR. Gratuite et personnelle, elle lui permet d'être reconnu et de ne pas avoir à décrire son handicap ou son besoin d'assistance à chacun de ses voyages. Lors de la réservation (par téléphone, en agence Air France, agence de voyages ou par internet), le client précise le numéro de sa carte SAPHIR.



### • Sur internet aussi

Depuis quelques semaines, pour plus de liberté et d'autonomie, les passagers handicapés ou à mobilité réduite peuvent désormais réserver leur billet et l'assistance dont ils ont besoin directement en ligne sur [www.airfrance.com](http://www.airfrance.com) 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Le paiement et l'émission du billet peuvent être effectués directement.

Certaines demandes d'assistance (voyage avec un fauteuil personnel, avec un chien guide, etc.) peuvent nécessiter de fournir des éléments d'information complémentaires. Dans ce cas, une fois la réservation effectuée, le client est automatiquement contacté par un agent SAPHIR afin de finaliser l'organisation de son voyage et procéder au paiement ainsi qu'à l'émission du billet.

**400 000**  
passagers handicapés ou à mobilité réduite par an

### Un service disponible dans 20 pays

SAPHIR est disponible dans 16 pays européens (France, Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède et Suisse) ainsi qu'aux Etats-Unis, au Canada, en Inde et au Mexique.

Si le client réside dans un autre pays, il peut contacter directement son agence de voyages ou son centre de réservation d'Air France de son pays.

### Depuis 10 ans déjà

Jun 2001 : création du service SAPHIR à Nice, pour les clients au départ de France métropolitaine.

Septembre 2003 : extension du service SAPHIR pour les clients au départ des Départements d'Outre-Mer

Avril 2007 : mise en place de contacts dédiés SAPHIR dans les centres d'appel en Europe, aux Etats-Unis et au Canada.

Octobre 2007 : extension du service SAPHIR à l'Inde

Juillet 2011 : extension du service SAPHIR au Mexique

• **Des tarifs réduits sur certaines destinations**

Le passager handicapé ou à mobilité réduite ainsi que son accompagnateur bénéficient d'une réduction<sup>1</sup> sur tous les vols intérieurs de France métropolitaine et dans les cabines Voyageur et Alizé entre Paris et Pointe-à-Pitre, Fort-de-France, Cayenne et Saint-Denis de la Réunion.

Cette réduction s'applique sur les trajets où les deux personnes voyagent ensemble. Elle est accordée sur simple présentation de la carte d'invalidité, de la carte FREMEC<sup>2</sup> portant la mention « accompagnateur obligatoire », et à chaque fois que le service médical d'Air France impose un accompagnateur pour le voyage.

Cette réduction s'applique également à l'accompagnateur seul lorsqu'il voyage pour aller prendre en charge le passager handicapé et à mobilité réduite, ou lorsqu'il revient d'un accompagnement.

<sup>1</sup> Réduction s'appliquant sur le plein tarif. Dans tous les cas, un tarif plus intéressant pourra s'appliquer, dans le respect des conditions d'application de ce tarif.

<sup>2</sup> La carte FREMEC (FREquent traveller MEDical Card), valable sur toutes les compagnies aériennes de IATA, est délivrée par les services médicaux de ces compagnies. Il faut en faire la demande par écrit au service médical de la compagnie, en joignant un certificat du médecin traitant.

• **Des contraintes allégées pour les passagers**

Air France est une des compagnies les moins contraignantes en matière de transport de personnes handicapées ou à mobilité réduite. Les exigences en matière d'accords médicaux sont extrêmement réduites et concernent uniquement les passagers dont l'état de santé nécessite la mise à bord de moyens médicaux spécifiques. La présence d'un accompagnateur n'est obligatoire que dans un nombre de cas très limité.

**En aéroport et jusqu'à l'avion, Air France a adapté ses services et ses infrastructures aux besoins des passagers à mobilité réduite.**

• **L'enregistrement**

Tous les clients handicapés ou à mobilité réduite peuvent s'enregistrer (ou se faire enregistrer par un proche) sur internet et sur les bornes libre-service. L'impression de la carte d'embarquement peut se faire au domicile, au bureau ou encore sur une borne libre-service en arrivant à l'aéroport. Les personnes en fauteuil ou voyageant avec un animal de service doivent cependant retirer leur carte d'embarquement au comptoir « Service au Client » de l'aéroport afin que le meilleur accueil et l'assistance nécessaire leur soient réservés.

Des comptoirs de service au client ou dépose bagages abaissés permettent une accessibilité optimale aux passagers en fauteuil roulant.

Certaines bornes libre-service sont accessibles aux passagers en fauteuil roulant au niveau départ et correspondance dans les aéroports de Paris-Charles de Gaulle et Orly. Les futures générations de bornes libre-service d'Air France seront toutes accessibles, leur déploiement est prévu entre 2013 et 2018.

Grâce à des coupe-files spécialement prévus pour les passagers handicapés ou à mobilité réduite, l'attente est réduite à l'enregistrement ainsi qu'au passage des diverses formalités (police, sûreté, etc...)

**Un personnel sensibilisé au handicap**

Pour faciliter le voyage des 800 à 1 000 passagers handicapés ou à mobilité réduite qui utilisent les vols d'Air France quotidiennement, la compagnie a défini une formation sur l'appréhension du handicap et les comportements à adopter à l'attention de tous ses personnels en aéroport en contact avec la clientèle.

• **La prise en charge des bagages**

En plus de la franchise bagages associée au billet, le passager peut transporter gratuitement en soute :

- deux appareils de mobilité personnels (fauteuil, scooter électrique, gyroporteur, etc.),
- un bagage supplémentaire, dont le poids maximum est identique à celui de la franchise indiquée sur le billet.

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



• **Un embarquement facilité**

Au départ des aéroports parisiens et de la plupart des escales internationales, le passager peut conserver son fauteuil personnel (fauteuil manuel et de moins de 20 kg) jusqu'à la porte de l'avion et le récupérer dès sa sortie de l'avion.

Pour les passagers en fauteuil ou qui ont demandé une assistance individuelle, un pré-embarquement, leur est proposé, dans la mesure du possible. Cet embarquement prioritaire permet de s'installer sereinement avant l'arrivée des autres passagers et d'être accueilli individuellement par le personnel de bord qui donnera toutes les informations utiles afin que le vol se déroule dans les meilleures conditions de sécurité et de confort.

• **A l'arrivée**

Pour plus de sérénité, les passagers handicapés ou à mobilité réduite sortent de l'avion après les autres passagers. A l'arrivée des vols long-courriers, les bagages, le fauteuil roulant (s'il a été placé en soute), ainsi que le second équipement de mobilité le cas échéant, sont livrés prioritairement.

En cas de correspondance entre les aéroports de Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, un transfert en taxi est offert par Air France aux passagers dont le handicap ne permet pas d'emprunter les cars Air France.

• **Des services adaptés en aéroport**

Depuis juillet 2008, l'accueil et l'assistance en aéroport des clients handicapés ou à mobilité réduite sont placés sous la responsabilité des gestionnaires d'aéroports au sein de l'Union Européenne.

Cette assistance permet notamment aux passagers de se déplacer, procéder à leur enregistrement ainsi qu'à celui de leurs bagages et équipements de mobilité, se rendre jusqu'à l'avion, embarquer et s'installer à bord, quitter l'avion, récupérer ses bagages et équipements de mobilité et quitter l'aéroport.

A Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, de nombreux équipements visant à faciliter le parcours en aéroport des passagers handicapés ou à mobilité réduite sont proposés : parkings à proximité des terminaux avec accès par ascenseur à l'aérogare, bornes d'appel pour signaler la présence du client à accueillir, aménagement de comptoirs d'information avec espace d'accueil équipés de boucles magnétiques pour les personnes malentendantes, sanitaires aménagés et adaptés permettant un accès aux personnes en fauteuil y compris électrique, espaces d'attente dédiés dans les halls de départ, cabines téléphoniques et distributeurs automatiques accessibles aux personnes en fauteuil roulant.



**Des équipements et un service spécifique ainsi qu'un personnel spécialement formé participent à faire du voyage un moment de sérénité.**

• **Des sièges adaptés**

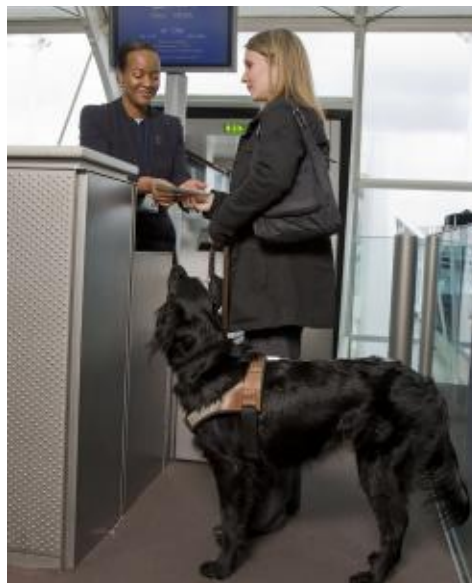
Afin de faciliter l'installation de certaines personnes handicapées ou à mobilité réduite, 100% des avions d'Air France sont équipés de sièges avec accoudoirs relevables.



Sur les avions les plus récents, les numéros de siège sont indiqués en braille.

• **Le transport gratuit des chiens d'assistance en cabine**

Les chiens d'assistance, accompagnant les passagers, sont accueillis gratuitement en cabine.



• **Des déplacements à bord facilités**

Tous les avions d'Air France sont équipés d'une chaise de transfert de bord permettant de se déplacer pendant le vol.

• **Des équipements et services spécifiques**

L'intégralité de la flotte est équipée de toilettes accessibles aux personnes à mobilité réduite. Sur la plupart des vols de plus de 2 heures 30, il est possible de commander un menu adapté à un régime alimentaire (repas sans sel, repas sans sucre, etc.). Il suffit d'en faire la demande lors de la réservation et au plus tard 48 heures avant le départ.

Air France offre la possibilité de conserver son fauteuil manuel pliable en cabine sur l'ensemble de la flotte.

A bord de l'A380, une zone est spécialement dédiée aux premiers soins apportés à un passager souffrant et permet d'y allonger un patient dans une zone dédiée et isolée. Cette zone est équipée d'un défibrillateur, d'une boîte docteur, d'une boîte de premiers secours, d'oxygène et d'un système de communication par satellite (SATCOM).

Un dépliant détaillant les consignes de sécurité en braille (en français et en anglais) est disponible à bord.



Sur 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).

La programmation des divertissements prévoit également en permanence un livre audio, 5 films sous-titrés en français, parmi lesquels un film de la rubrique « Nouveautés » ainsi que le sous-titrage en anglais de tous les films français et étrangers (non anglophones).

## Des hôtesses et stewards spécialement formés

Les 16 000 hôtesses et stewards d'Air France sont formés à l'accueil et au traitement des clients handicapés et à mobilité réduite à bord. Ils sont informés de la présence à bord de personnes à mobilité réduite et peuvent ainsi identifier au préalable leurs besoins d'assistance.

Dans le cadre d'un pré-embarquement, le personnel navigant commercial accueille les passagers handicapés ou à mobilité réduite de façon proactive et individuelle et leur explique l'environnement de la cabine et la façon dont va se dérouler le vol.

Le personnel de bord donne à chacun les précisions utiles et nécessaires selon son handicap. Par exemple, il informe les passagers non voyants de la localisation de leur siège en cabine afin qu'ils puissent se situer, notamment par rapport aux offices et aux toilettes les plus proches. Il indique le bouton d'appel hôtesse aux passagers non et mal-voyants, ainsi qu'aux passagers sourds et malentendants auxquels le fonctionnement du voyant lumineux associé est également montré. Il informe le passager en fauteuil de la présence de la chaise de transfert de bord et de son utilisation à la demande.

Par ailleurs, près de 1 000 hôtesses et stewards volontaires ont suivi une formation plus approfondie afin de mieux comprendre et répondre aux attentes particulières de la clientèle handicapée ou à mobilité réduite et démultiplier leur savoir-faire auprès de leurs collègues lors des vols. Ces hôtesses et stewards sont 'Référénts Clients PMR' (Passagers à Mobilité Réduite) et sont les vecteurs d'un changement de regard et d'attitude envers cette clientèle et le gage d'un traitement adapté à bord.

Certaines hôtesses et stewards pratiquent la langue des signes française.



**16 000**  
hôtesses et stewards formés

## Air France, acteur des développements de demain

Si l'ensemble des étapes du voyage est aujourd'hui accessible aux personnes handicapées et à mobilité réduite, Air France veut aller plus loin et être précurseur dans l'identification des besoins de demain.

La compagnie a pour cela développé des liens étroits avec de nombreuses instances nationales et européennes dans le domaine du handicap afin de concevoir et développer ensemble des améliorations à l'attention des personnes handicapées ou à mobilité réduite. A travers ces démarches, Air France souhaite nouer une véritable relation de confiance avec tous ses passagers et aller plus loin dans l'amélioration de leur confort.

Air France préside le comité « Personnes à mobilité réduite » de l'AEA (Association of European Airlines). A ce titre, elle participe aux réunions et conférences de l'aviation civile européenne et d'autres instances européennes qui travaillent à l'élaboration et à la mise en œuvre des législations en faveur des personnes handicapées et à mobilité réduite.

La compagnie participe également à la création à l'automne 2011 d'un comité consultatif de l'accessibilité, en collaboration avec la Fédération Nationale de l'Aviation Marchande (FNAM), qui permettra aux associations invitées et aux compagnies françaises membres de la FNAM de dialoguer de façon directe sur des projets d'amélioration des conditions de voyage aérien des personnes handicapées ou à mobilité réduite.

Air France est partenaire depuis plusieurs années de l'APF (Association des Paralysés de France), de l'European Disability Forum (Fédération regroupant l'ensemble des associations multi-handicaps en Europe), de la FFAIMC (Fédération Française des Associations d'Infirmités Motrices Cérébrales), de l'UNAPEI (déficiences intellectuelles), du CNPSAA (déficiences visuelles), de l'UNISDA (déficiences auditives) de la Fédération Handisport et de nombreuses autres associations de référence dans le monde du handicap.

## Contacts SAPHIR

Pays	Téléphone	Email
Allemagne	0180 505 4911	mail.saphir.de@airfrance.fr
Autriche	01 36027 72681	mail.saphir.de@airfrance.fr
Belgique	070 300 022 (francophone) 070 300 023 (néerlandophone)	mail.saphir.be@airfrance.fr
Canada	888-572-7447/888-5SAPHIR	mail.meda@airfrance.fr
Danemark	82 33 28 58	mail.saphir.no@airfrance.fr
Espagne	901 901 100	mail.saphir.ib@airfrance.fr
Etats-Unis	800 210 6508	mail.servicedeskus@airfrance.fr
Finlande	0200 847 30	mail.saphir.no@airfrance.fr
France métropolitaine et DOM	0820 01 24 24 Fax : 04.93.18.53.50	mail.saphir@airfrance.fr
Inde	1 800 180 0066 (numéro vert) (0) 124 2723151	mail.saphir.in@airfrance.fr
Irlande	01 605 0389	mail.saphir.en@airfrance.fr
Italie	848 800 722	mail.saphir.it@airfrance.fr
Luxembourg	27 30 20 15	mail.saphir.lu@airfrance.fr
Mexique	01 800 123 33 40	mail.saphir.mx@airfrance.fr
Norvège	23 50 03 02	mail.saphir.no@airfrance.fr
Pays-Bas	020 654 5620	mail.saphir.nl@airfrance.fr
Portugal	707 200 913	mail.saphir.ib@airfrance.fr
Royaume-Uni	0871 22 66 737	mail.saphir.en@airfrance.fr
Suède	+46 08 51 99 23 92	mail.saphir.no@airfrance.fr
Suisse	022-827-8775 (francophone) 044-439-18-16 (germanophone)	mail.saphir.fr@airfrance.fr mail.saphir.de@airfrance.fr