

**AIR FRANCE ET LE TRANSPORT  
DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE**

# **AIR FRANCE ET LE TRANSPORT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE**



## **Les 5 ans du service de réservation SAPHIR**

## **SOMMAIRE**

COMMUNIQUE DE PRESSE : SAPHIR (SERVICE D'ASSISTANCE AUX PERSONNES HANDICAPEES POUR LES INFORMATIONS ET LES RESERVATIONS) FETE SON CINQUIEME ANNIVERSAIRE ..... p 3

**I. SAPHIR POUR UN VOYAGE FACILE ET AGREABLE..... p 4**

1. Avant le vol ..... p 4

2. En aéroport ..... p 6

3. A bord de l'avion..... p 7

**II. SAPHIR : DES CONDITIONS DE TRANSPORT POUR LA SECURITE ET LE CONFORT DES PASSAGERS..... p 8**

1. L'accord médical ..... p 8

2. Les impossibilités de transport des personnes à mobilité réduite ..... p 9

3. Les transports faisant l'objet de limitations individuelles ..... p 9

4. Présence d'un accompagnateur..... p 10

5. Passagers accompagnés d'un chien d'assistance ..... p 12

**III. L'EQUIPE SAPHIR : DES SPECIALISTES DE LA RESERVATION..... p 15**

Roissy/Nice, le 19 juin 2006  
N° 5 084

## **SAPHIR, SERVICE D'ASSISTANCE AUX PERSONNES HANDICAPÉES POUR LES INFORMATIONS ET LES RÉSERVATIONS, FÊTE SON CINQUIÈME ANNIVERSAIRE**

---

SAPHIR, le **S**ervice d'**A**ssistance aux **P**ersonnes **H**andicapées pour les **I**nformations et les **R**éservations d'Air France, fête sa cinquième année d'existence.

A ce jour, **5740 cartes** Saphir ont été attribuées. **Avec plus de 50 000 appels par an**, les 18 agents de l'équipe Saphir basée à Nice répondent à **quelque 300 demandes quotidiennes**.

Pour autant, tous les passagers à mobilité réduite ne connaissent pas Saphir. En effet, ils sont chaque année **plus de 300 000** à utiliser le réseau d'Air France et à pouvoir bénéficier, s'ils le souhaitent, de la chaîne de services spécialisés :

- Accueil et assistance pour les formalités d'enregistrement
- Prêt de fauteuil dans l'aérogare
- Transport gratuit d'un chien-guide
- Transport en soute gratuit du fauteuil personnel du passager handicapé
- Système de protection adapté au fauteuil personnel pour éviter tout choc
- Embarquement prioritaire
- Accueil personnalisé à bord
- Assistance pendant le vol
- Accueil à l'arrivée

*«Unique au monde, le service SAPHIR d'Air France est une des grandes réalisations de la Compagnie. Nous travaillons à son extension et nous pensons à moyen terme pouvoir exporter le concept auprès de nos centres d'appels à l'étranger. Tout en respectant les contraintes de sécurité, nous veillons à faciliter au mieux le voyage des passagers à mobilité réduite et à le rendre aussi serein que possible,»* déclare Jean-Cyril Spinetta, président d'Air France.

Pour bénéficier du service Saphir en France et dans les départements d'outre-mer, il est essentiel de se faire connaître au moins 48 heures avant le départ en appelant directement le 0 820 01 24 24 (0,12 euro/mn), fax : 04 93 18 53 50 ou en contactant le service SAPHIR par email : [mail.saphir@airfrance.fr](mailto:mail.saphir@airfrance.fr)  
Horaires d'ouverture (heure de Paris) : du lundi au vendredi : 9h00-19h00, le samedi : 9h00-18h00

## I / SAPHIR POUR UN VOYAGE FACILE ET AGREABLE

Saphir (Service d'Assistance aux Personnes Handicapées pour les Informations et les Réservations), créé en juin 2001, répond à la nécessité de mettre en place un système en faveur des passagers handicapés pour leur permettre **d'accéder plus facilement aux renseignements pratiques liés à leur voyage et rendre celui-ci simple et agréable**. Saphir met à la disposition des passagers à mobilité réduite une gamme de services adaptés et de prestations personnalisées pour rendre le voyage **aussi peu contraignant que possible**.

Saphir est un service **gratuit, spécialisé et centralisé**, en contact avec le passager handicapé et le service médical Passagers d'Air France. Chacune des 18 personnes qui composent l'équipe Saphir a été formée par un médecin spécialiste du handicap (handicap moteur, déficience mentale ou sensorielle).

### 1. Avant le vol

#### *Au moment de la réservation*

Le passager handicapé fournit au moment de la réservation toutes les indications pratiques sur le degré, le type de son handicap et ses besoins d'assistance au sol et à bord (ex : contrainte d'un régime alimentaire particulier).

En cas de handicap nécessitant un fauteuil, **il est indispensable d'avoir précisé** au moment de la réservation s'il s'agit d'un fauteuil électrique ou manuel, pliant ou non, de préciser son poids et ses dimensions extérieures complètes ainsi que la nature de ses batteries (sèches ou humides).

La présence d'un accompagnateur est demandée par Saphir au moment de la réservation lorsque **le passager ne peut effectuer les gestes suivants** : attacher et détacher sa ceinture de sécurité, saisir seul et ajuster seul le masque à oxygène, et de plus, à bord des vols long-courriers, être autonome à l'intérieur des toilettes et prendre ses repas seul.

Après cet entretien avec l'agent Air France de l'équipe Saphir, le client reçoit **une carte gratuite et personnelle** qui comporte son nom, son prénom, un numéro d'identification et la date de validité pour l'accord médical, s'il y a lieu.

#### **Comment obtenir la carte SAPHIR ?**

**Une seule et unique condition : résider en France métropolitaine ou dans les DOM. il suffit alors de contacter par téléphone le service SAPHIR qui soumettra au passager un questionnaire qui, bien entendu, restera strictement confidentiel selon les règles de la C.N.I.L. (Commission nationale de l'informatique et des libertés) .**

Cette carte n'est pas obligatoire pour bénéficier du service SAPHIR mais elle permet au passager à mobilité réduite **qui voyagent régulièrement** de ne pas évoquer à nouveau son handicap et ses besoins à chaque réservation. Lorsque le passager voyage, il lui suffit d'annoncer le numéro d'identification de sa carte pour que son dossier de réservation soit automatiquement alimenté des informations le concernant.

#### *Les tarifs*

Le passager à mobilité réduite et son accompagnateur bénéficient d'une **réduction sur le plein tarif** de tous les vols intérieurs de France métropolitaine et sur le plein tarif en cabine Tempo et Alizé des vols Air France entre Paris et Pointe-à-Pitre, Fort-de-France, Cayenne et Saint-Denis de la Réunion ; la réduction s'applique sur les trajets **où les deux personnes voyagent ensemble.**

Celle-ci est également applicable (sur présentation des mêmes pièces) à l'accompagnateur seul lorsqu'il voyage pour aller prendre en charge le passager handicapé, ou lorsqu'il revient d'un accompagnement. Les deux dossiers de réservation (celui du passager handicapé et celui de l'accompagnateur) doivent être reliés.

Dans tous les cas, un tarif plus intéressant (tarif typologique, tarif Tempo) pourra s'appliquer, dans le respect des conditions d'application de ce tarif.

Ces réductions sont accordées sur simple présentation de la carte d'invalidité, de la carte FREMEC\* portant la mention "accompagnateur obligatoire", et à chaque fois qu'Air France impose un accompagnateur pour le voyage.

Le client peut retirer son billet auprès d'une agence Air France ou d'une agence de voyages, ou bien sa carte d'embarquement à l'aéroport s'il s'agit d'un billet électronique (70% des billets émis).

*\* La carte FREMEC (FREquent traveller Medical Card) valable sur toutes les compagnies aériennes 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.*

## **2. En aéroport**

### *Rejoindre l'aéroport*

Air France propose au passager à mobilité réduite, un **service de prise en charge individuelle** avec une société spécialisée entre son domicile en ville et les aéroports de Paris (Roissy et Orly) et Lyon, grâce à des véhicules adaptés et spécialement aménagés. Ce service est payant. Une **réduction de 10%** est accordée aux bénéficiaires de la carte Saphir. La compagnie recommande aux passagers à mobilité réduite, pour leur confort, de se présenter au moins 30 minutes avant l'heure limite d'enregistrement du vol.

### **... dans l'aérogare, un enregistrement assisté par le personnel Air France**

Dès l'enregistrement, le passager à mobilité réduite est pris en charge par un personnel qualifié jusqu'à son embarquement.

Le fauteuil personnel est enregistré. Celui-ci, pourvu des protections nécessaires pour éviter d'éventuelles dégradations, continue son voyage, transporté en soute.

Les personnes à mobilité réduite, voyageant sur les vols exploités par Air France au départ des aéroports d'Orly Ouest (fauteuils manuels et électriques) et de CDG2 (fauteuils manuels seulement) **peuvent désormais accéder avec leur fauteuil roulant en salle d'embarquement.**

Le prêt d'un fauteuil facilite tous les déplacements jusqu'au pré-embarquement et permet au passager d'être conduit jusqu'à son avion en chaise roulante. Les personnes qui se déplacent en fauteuil, ou celles qui demandent une assistance individuelle, bénéficient d'un accès prioritaire à l'avion (préembarquement). Celles-ci, en fonction du lieu de stationnement de l'appareil, accèdent à l'avion par la passerelle, ou grâce à un véhicule aménagé.

## *Les bagages*

Le passager bénéficie (comme pour tout autre passager) d'une franchise pour ses bagages de soute. Ceux-ci sont enregistrés jusqu'à la destination finale dans le cas d'un passager en correspondance (sauf en cas de changement d'aéroport à Paris),

Ils sont pourvus d'une **étiquette spécifique**, permettant de les identifier immédiatement. Les fauteuils personnels (dans la limite de 2 par passager) sont transportés gratuitement.

Sur les vols long-courriers, le fauteuil personnel et les bagages du passager sont livrés **en priorité**.

### **3. A bord de l'avion**

Les 14 700 PNC (Personnel Navigant Commercial) d'Air France reçoivent une formation initiale pour mieux comprendre et traiter les attentes de la clientèle handicapée afin de lui assurer une installation à bord confortable et un service personnalisé (par exemple, présentation des repas pour les passagers mal-voyants).

Une formation complémentaire d'une journée a été proposée à plus de **600** hôtesses, stewards et chefs de cabine : les **«Référénts Client Handicapé»**. Leur mission est de transmettre à bord le savoir-faire qu'ils ont acquis pendant ce stage aux autres membres qui composent l'équipage du vol.

→ Le PNC accueille le passager à mobilité réduite et veille à son installation en cabine. Sur les vols long-courriers. Une **chaise de bord** facilite les déplacements à bord.

→ Le passager à mobilité réduite bénéficie, le cas échéant, des **prestations** qu'il aura pris soin de préciser au moment de sa réservation auprès d'un membre de l'équipe Saphir (repas sans sel, végétarien, par exemple).

→ Dans l'avion, les toilettes sont équipées de barres d'appui et de poignées de maintien. L'ensemble de la flotte long-courrier d'Air France bénéficiera très prochainement **d'accoudoirs relevables** qui équiperont les sièges «côté allée» et **d'une toilette à grande accessibilité**.

→ A bord, un **dépliant** détaillant les consignes de sécurité est aussi disponible **en braille, en version française et anglaise**.



## II / SAPHIR : DES CONDITIONS DE TRANSPORT POUR LA SECURITE ET LE CONFORT DES PASSAGERS

### 1. L'accord médical

Le transports de personnes à mobilité réduite est soumis à accord médical.

Une réglementation internationale (celle de IATA) permet de s'assurer sur un plan médical que le passager à mobilité réduite **ne rencontre aucun problème lors de son voyage, et que sa sécurité comme le bon déroulement de son vol seront assurés.**

Cet accord est demandé :

- au passager qui présente une déficience mentale et désire voyager seuls sur un vol domestique direct. Sur les vols internationaux et sur tout parcours avec correspondance, aucun accord médical n'est demandé, mais l'accompagnateur est obligatoire (voir plus bas «Présence d'un accompagnateur»)
- lorsque le passager ne peut pas effectuer certains gestes (attacher et détacher sa ceinture de sécurité, saisir seul et ajuster seul le masque à oxygène) et sur les vols long-courriers, lorsqu'il n'est pas aussi en mesure de prendre son repas seul et d'être autonome dans les toilettes ;

...ou bien lorsqu'il :

- présente un handicap physique non stabilisé,
- a besoin d'une civière,
- a besoin d'une assistance respiratoire,
- relève d'une opération chirurgicale récente.

L'accord médical résulte d'un échange d'informations entre le médecin traitant du client d'Air France et le médecin de la Compagnie. Cet accord peut effectivement être soumis à des conditions imposées par les médecins **dans l'intérêt du passager** : présence par exemple d'un accompagnant (famille, infirmier, médecin) d'oxygène ou besoin d'une civière (selon le type de vol, long-courrier, court ou moyen-courrier, vol en correspondance).

Un imprimé MEDIF (MEDical INFormation) disponible notamment auprès de Saphir est rempli par le médecin traitant qui l'adresse au médecin d'Air France. Un contact direct peut

s'établir entre les deux praticiens par téléphone ou fax. Le médecin de la Compagnie informe les services de réservation des conditions pratiques de cet accord médical.

## **2. Les impossibilités de transport des personnes à mobilité réduite**

Dans de très rares cas, lorsque l'état de santé risque d'être aggravé par le vol ou lorsque le voyageur a contracté une maladie contagieuse qui s'ajoute au handicap (par exemple surinfection pulmonaire chez un passager handicapé respiratoire) ou encore dans le cas de dépassement du nombre de passagers handicapés réservés à bord d'un vol, **le transport peut être refusé.**

Ce refus, **auquel il ne peut être dérogé**, se justifie :

- soit par des **contraintes de sécurité** (temps réglementaire imparti pour évacuation, prise en charge forcément limitée du nombre de passagers handicapés par le Personnel Navigant Commercial),
- soit par des **contraintes opérationnelles** (temps d'escale de l'avion, aménagement de la cabine, dans le cas d'un avion plus petit).

## **3. Les transports faisant l'objet de limitations individuelles**

→ **Clientèle handicapée faisant l'objet de limitations individuelles :**

- Personne voyageant sur une civière,
- Personne ayant besoin d'un siège supplémentaire (ex : jambe plâtrée),
- Personne ayant besoin d'une assistance respiratoire,
- Personne handicapée physique en fauteuil et voyageant seule.

→ **Clientèle à mobilité réduite ne faisant l'objet d'aucune limitation individuelle, mais devant respecter toutefois une limitation en cas de voyage en groupe** (l'acceptation et les conditions d'acceptation des groupes de passagers à mobilité réduite dépendent du type de handicap et du type d'avion) :

- Personne handicapée physique mais pouvant se déplacer seule,
- Personne handicapée physique ne pouvant se déplacer seule et voyageant avec accompagnateur (sauf pour les vols La Navette qui font l'objet de limitations aussi bien pour les passagers individuels que pour les groupes)

→ Il existe des limitations différentes, s'agissant de passagers individuels ou voyageant en

groupe constitué. C'est le **service des Transports Exceptionnels** d'Air France qui gère le nombre de passagers admissibles à bord (exemples de critères pris en compte : degré et type de handicap signalé, nombre de passagers handicapés déjà réservés sur ce vol).

#### **4. Présence d'un accompagnateur**

Pour les passagers adultes :

Le service médical Passagers d'Air France peut demander la présence d'un accompagnateur **en fonction du degré de handicap, de l'âge, ou de la durée du vol.**

Dans ce cas, le passager, ainsi que son accompagnateur, bénéficient de réductions sur les lignes intérieures de France métropolitaine et long-courriers de/vers les départements d'outre-mer (lignes entre Paris et Fort-de-France, Pointe-à-Pitre, Cayenne, Saint-Denis de la Réunion).

Celui-ci doit impérativement être âgé de plus de 18 ans et être autonome.

Air France rend obligatoire la présence d'un accompagnateur :

- sur tous les vols (long, moyen et court courriers) quand la personne à mobilité réduite ne peut ni attacher et détacher sa ceinture de sécurité, ni saisir seule et ajuster seule le masque à oxygène,
- sur les vols long-courriers quand elle ne peut seule, prendre ses repas, ou utiliser les toilettes.
- sur les vols moyen et long-courriers et sur tous les vols avec correspondance, si elle présente un handicap mental.

Pour les enfants :

- *Les enfants de moins de 12 ans handicapés physiques* mais pouvant effectuer les 4 gestes définis plus haut sont acceptés sans accompagnateur sur les vols intérieurs (directs ou en correspondance). Dans ce cas, ils voyagent en «UM». Pour les vols moyen ou long-courriers, un accompagnateur est demandé en fonction des critères définissant la nécessité ou non d'un accompagnateur (voir rubrique «accompagnateur»).
- *Les enfants de moins de 12 ans présentant un handicap mental* doivent être accompagnés quel que soit le vol.
- *Les enfants de plus de 12 ans présentant un handicap physique* mais pouvant effectuer les gestes définis dans la rubrique « accompagnateur » peuvent voyager sur toutes les lignes d'Air France sans accompagnateur et sans accord médical.

→ *Les enfants de plus de 12 ans présentant un handicap mental peuvent voyager seuls sur les vols métropolitains directs après avoir obtenu un accord médical. Ils doivent être accompagnés mais n'ont pas besoin d'accord médical sur les vols intérieurs non directs ou en correspondance, ou sur les vols internationaux.*

Cas particulier : l'accompagnateur d'un passager à mobilité réduite

→ Le passager adulte à mobilité réduite peut être accompagné par un mineur avec ou sans lien de parenté **de plus de 12 ans** si le service médical d'Air France a donné son accord.

→ Le passager à mobilité réduite de moins de 12 ans peut être accompagné d'un mineur si celui-ci est son père, sa mère ou son tuteur légal. Dans ce cas particulier, la preuve formelle de l'accord médical (dossier de réservation) doit être fournie au commandant de bord avant l'embarquement du passager handicapé.

Cas particulier : le passager à mobilité réduite en tant qu'accompagnateur

→ **L'accompagnement d'une personne à mobilité réduite** par un autre passager handicapé est possible si le service médical d'Air France donne son accord et si les conditions d'attribution des sièges en cabine sont respectées. Dans ce cas le service médical d'Air France doit être saisi de toute demande ; par exemple : pour des raisons de sécurité, un tel accord ne pourra pas être donné à une personne aveugle, une personne ayant une déficience mentale ou encore, un passager en civière....

→ **L'accompagnement d'un enfant**

Tout passager à mobilité réduite pouvant effectuer les 4 gestes (attacher et détacher seul sa ceinture, utiliser le masque à oxygène, prendre seul ses repas et utiliser seul les toilettes) et voyageant avec ses enfants mineurs (0-11 ans révolus) dont il assume la garde juridique est considéré comme apte à en assumer l'accompagnement.

**Si ce passager ne peut effectuer les gestes ci-dessus**

- Les enfants âgés de plus de 4 ans, sur les vols métropolitains et les vols de et vers les DOM, et de plus de 5 ans sur les vols internationaux, seront considérés, du strict point de vue de la réglementation aéronautique, comme « UM » (« Unaccompanied Minor) dès la réservation et seront placés à proximité d'un autre passager adulte présentant les capacités requises.

- Pour les bébés et les enfants de moins de 4 ans, sur les vols métropolitains et les vols de et vers les DOM, et de moins de 5 ans voyageant sur des vols internationaux, un deuxième accompagnateur sera nécessaire.

## **5. Passagers accompagnés d'un chien d'assistance**

Un chien d'assistance peut accompagner certains passagers à mobilité réduite.

Air France ne retient pas l'appellation de chien d'accompagnement mais celle de chien d'assistance : celui-ci a été dressé dans une école reconnue par les autorités et possède un certificat de dressage pour porter assistance. Signalé et accepté au moment de la réservation, **l'animal voyagera gratuitement avec son maître, en cabine.**

### III / L'ÉQUIPE SAPHIR : DES SPECIALISTES DE LA RESERVATION

Installée à Nice depuis sa création en juin 2001, l'équipe Saphir regroupe **18 personnes spécialisées** dans le transport des passagers à mobilité réduite et **formées par un médecin** spécialiste du handicap (handicap moteur, déficience mentale ou sensorielle).

Exclusivement dédié au service de cette clientèle, Saphir travaille en collaboration avec tous les acteurs de la chaîne de traitement de ces passagers (services médicaux, service des Transports Exceptionnels, personnels en aéroport, Personnels Navigants Commerciaux, Personnels Navigants Techniques, etc). Cette étroite collaboration permet, aux passagers à mobilité réduite, **d'anticiper les difficultés et de les traiter en amont.**

Saphir est un véritable service commercial, original et unique, créé avec des organismes spécialisés. Il repose sur deux principes fondamentaux :

- Une **aide personnalisée** à la préparation au voyage des personnes à mobilité réduite,
  
- Une information précise des règles auxquelles Air France **ne peut déroger.**