

**L'AÉROPORT DE POITIERS BIARD**

**VOUS ACCOMPAGNE**

**DANS VOTRE VOYAGE**



**Modalités d'accueil et de prise en charge  
des Personnes à Mobilité Réduite**

# MODALITÉS D'ACCUEIL

## À qui s'adresse le service d'assistance de l'Aéroport ?

**Le règlement n°1107/2006 du Parlement Européen et du Conseil du 5 juillet 2006** « établit des règles relatives à la protection et à l'assistance en faveur des personnes handicapées et des Personnes à Mobilité Réduite qui font des voyages aériens, afin de les protéger contre la discrimination et de garantir qu'elles reçoivent une assistance. »

**Selon l'article 2 du règlement**, est considérée comme « personne handicapée » ou « personne à mobilité réduite » : « toute personne dont la mobilité est réduite, lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuels, 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. »

Les compagnies aériennes disposent d'une nomenclature qui distingue les différents types de handicaps en fonction de la conséquence du handicap induisant un niveau d'assistance. Les types de handicaps sont les suivants :

- passager ayant des difficultés à marcher (WCHR),
- passager ne pouvant pas monter les escaliers (WCHS),
- passager ne pouvant se déplacer seul (WCHC),
- passager mal voyant ou non voyant (BLND),
- passager déficient mental (MEDA),
- passager mal ou non entendant (DEAF) si assistance demandée.

## Dans quels délais la personne à mobilité réduite doit-elle notifier son besoin d'assistance ?

**L'article 7 du règlement stipule que** : « Lorsqu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite arrive dans un aéroport pour un voyage aérien, il incombe à l'entité gestionnaire de l'aéroport de s'assurer que l'assistance (...) est fournie, de telle manière que la personne soit en mesure de prendre le vol pour lequel elle possède une réservation, **à condition que ses besoins particuliers en vue de cette assistance aient été notifiés au transporteur aérien ou à son agent ou à l'organisateur de voyages concerné au moins quarante-huit heures avant l'heure de départ publiée du vol.** Cette notification couvre aussi un vol de retour, si le vol aller et le vol de retour ont été réservés auprès du même transporteur aérien. »

**Le règlement précise que** : « Si aucune notification n'a été effectuée (...), l'entité gestionnaire fait tous les efforts possibles, dans les limites du raisonnable, pour fournir l'assistance spécifiée (...) de telle sorte que la personne concernée soit en mesure de prendre le vol pour lequel elle possède une réservation ».

## EN CLAIR

- Pour bénéficier du service d'assistance, la personne à mobilité réduite doit donc notifier son besoin d'assistance auprès de sa compagnie aérienne, de son agence de voyages ou de son tour-opérateur, **au moins 48 heures avant l'heure de départ publiée du vol. L'Aéroport ne prend aucune demande en direct de la part du passager.**
- Si aucune notification n'a été effectuée, l'Aéroport fera tous les efforts possibles pour trouver une solution, avec la compagnie aérienne, afin de permettre à la personne à mobilité réduite de prendre son vol, sans toutefois pouvoir garantir cette prise en charge.

# PRISE EN CHARGE

## Comment se déroule l'accompagnement ?

**Au départ**, le passager à mobilité réduite a deux possibilités :

- soit il se présente d'abord au comptoir d'enregistrement avant de se rendre au Point d'accueil Personnes à Mobilité Réduite, d'où il est accompagné jusqu'au contrôle sûreté, puis installé en salle d'embarquement;
- soit il se présente d'abord au Point d'accueil Personnes à Mobilité Réduite, d'où il est accompagné au comptoir d'enregistrement puis au contrôle sûreté avant d'être installé en salle d'embarquement.

Le passager est ensuite embarqué dans l'avion.

**A l'arrivée**, le passager est pris en charge dans l'avion, après la fin du débarquement, par le service Personnes à Mobilité Réduite qui l'accompagne jusqu'à sa sortie.

## Quelle est l'heure limite d'enregistrement ?

**L'article 7 du règlement stipule que** : « Les dispositions (...) s'appliquent, à condition que:

a) la personne se présente à l'enregistrement :

- 1) à l'heure spécifiée à l'avance et par écrit (y compris par voie électronique) par le transporteur aérien, son agent ou l'organisateur de voyages ; ou
- 2) si aucune heure n'a été spécifiée, au plus tard une heure avant l'heure de départ publiée ; ou

b) la personne arrive à un point situé à l'intérieur du périmètre de l'aéroport et désigné (...) :

- 1) à l'heure spécifiée à l'avance et par écrit (y compris par voie électronique) par le transporteur aérien, son agent ou l'organisateur de voyages ; ou
- 2) si aucune heure n'a été spécifiée, au plus tard deux heures avant l'heure de départ publiée. »

## EN CLAIR

Deux cas de figure sont possibles :

### ➔ Cas 1 : Horaire précisé au passager

L'organisateur du voyage (compagnie aérienne, assistant ou tour-opérateur) a précisé l'heure d'enregistrement à l'avance et par écrit. Dans ce cas, la personne à mobilité réduite se rend à l'heure précisée soit directement à l'enregistrement, soit au Point d'accueil Personnes à Mobilité Réduite.

### ➔ Cas 2 : Horaire non précisé au passager

- L'organisateur de voyage n'a pas précisé d'heure d'enregistrement et **le passager souhaite s'enregistrer seul**. Il se présente alors directement à l'enregistrement **au moins 1 heure avant l'heure de départ publiée du vol**.
- L'organisateur de voyage n'a pas précisé d'heure d'enregistrement et **le passager souhaite une assistance pour son enregistrement**. Dans ce cas, le passager se présente au Point d'accueil Personnes à Mobilité Réduite **au moins 2 heures avant l'heure de départ publiée du vol**.

## EN RÉSUMÉ

### Quelles sont les facilités d'accueil et d'accès mises en place par l'Aéroport ?

- ✓ Une dépose minute Personnes à Mobilité Réduite est mise à disposition devant l'aérogare.
- ✓ Un point d'appel, situé à proximité de la dépose minute, permet à la personne à mobilité réduite qui le souhaite de se signaler dès son arrivée.
- ✓ Des places de parking réservées sont disponibles sur chaque parking de l'Aéroport.
- ✓ Un ascenseur est disponible depuis le hall pour l'accès aux services de restauration.

### Que faut-il retenir ?

La **compagnie aérienne, l'agence de voyages ou le tour-opérateur** de la personne à mobilité réduite sont ses interlocuteurs privilégiés. Le passager doit leur **notifier son besoin d'assistance au moins 48 heures avant l'heure de départ** publiée du vol.

Si aucune notification n'a été effectuée, l'Aéroport fera tous les efforts possibles pour trouver une solution, avec la compagnie aérienne, afin de permettre à la personne à mobilité réduite de prendre son vol, sans toutefois pouvoir garantir cette prise en charge.

*NB : ce document est susceptible d'évoluer. Veuillez vous adresser à l'Aéroport pour obtenir la version la plus récente.*

### **Aéroport de Poitiers Biard**

CS 50023 86580 BIARD

Tél : + 33 (0) 5 49 30 04 40

info@poitiers.aeroport.fr

www.poitiers.aeroport.fr