Transavia France guide pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite



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 ?

Transavia 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 Transavia France.

De la réservation à la sortie de l'avion, Transavia facilite votre voyage !
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…

TABLE OF CONTENTS

1/ Information et réservation 3

2/ Aide pour préparer votre voyage 4

3/ Certificat médical 5

4/ A l'aéroport 6

5/ Handicap Moteur 7

6/ Handicap Sensoriel 8

7/ Déficience intellectuelle 10

8/ Insuffisance respiratoire 12

9/ Bagages médicaux 14

1/ Information and booking

Besoin d'assistance à l'aéroport? Faites-en la demande à l'avance!

Dans un certain nombre de cas, il est nécessaire de signaler votre besoin d’assistance. C'est possible jusqu'à 48 heures avant le départ de votre vol sur Mon Transavia. Ce délai nous permet d'organiser pour vous l'accompagnement adéquat à l'aéroport. Vous devez faire une demande d’assistance dans les cas suivants :

- Vous voyagez avec une chaise roulante ou un scooter électrique pour personnes à mobilité réduite
- Vous ne pouvez pas vous déplacer seul sur de longues distances ou monter des escaliers
- Vous avez besoin d'oxygène supplémentaire à bord
- Vous êtes malvoyant ou malentendant
- Vous voyagez avec un chien d’assistance

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.

2/ Aide pour la préparation de votre voyage

Vous avez besoin d'aide à l'aéroport ou vous avez besoin d'une chaise roulante? Nous sommes là pour vous assister !

Les éléments ci-dessous vous permettront 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 Transavia France.
Il est obligatoire uniquement dans les cas suivants :

- Une personne souffrant d'un handicap intellectuel sévère ne lui permettant pas de comprendre et appliquer les mesures de sécurité.
- Une personne à la fois aveugle et sourde, ne pouvant donc avoir la moindre communication avec l'équipage.
- Vous ne pouvez ni boire, ni manger de façon autonome. Vous ne pouvez
- pas utiliser les toilettes sans recevoir d'aide.
- Vous avez besoin d'aide pour votre hygiène personnelle, comme pour aller aux toilettes.
- Un passager tétraplégique.

Note: Un passager paraplégique peut voyager seul s'il est capable de participer activement et physiquement à sa propre évacuation, ainsi que pour assurer son hygiène personnelle.
Note: Un accompagnateur est obligatoire pour le passager tétraplégique et le passager paraplégique s'ils voyagent avec un bébé.

L'accompagnateur doit remplir les conditions suivantes :

- Doit avoir au moins 16 ans et être autonome.
- Ne pas s'occuper d'une personne handicapée ou à mobilité réduite en même temps que d'un enfant de moins de 5 ans , ou d'une autre personne handicapée ou à mobilité réduite.

3/ Certificat Médical

Vérifier avant de partir si un certificat médical n'est pas nécessaire pour votre voyage.
Le certificat médical est demandé seulement pour les cas ci-dessous:

- Vous voyagé avec une bouteille d'oxygène.

- Vous avez subi une intervention médicale dans les 8 jours avant votre départ.

- Vous, ou votre enfant, êtes atteint d'une maladie (infantile) contagieuse (comme la varicelle par ex.). Le certificat médical (en anglais selon votre destiantion) doit mentionner que la maladie n'est plus contagieuse.
  Le certificat médical doit être signé d'un médecin et dater de moins de 7 jours avant le départ de votre vol.

De plus, nous vous recommandons d'obtenir un certificat médical si vous transportez des seringues pleines ou vides à utiliser à bord. Cela facilitera votre passage aux contrôles de sécurité des aéroports.

4/ A l'aéroport

Assistance entre le parking et l'aéroport:

À l’aéroport de Paris (Orly) :
Si vous êtes en possession d'une carte d'invalidité (en France la carte GIC-GIG), vous pouvez rouler jusqu'au dépose-minute du Terminal Orly Sud et utiliser une borne d’appel située au niveau de la porte B.
Si vous choisissez de vous garer dans l’un des parkings de l’aéroport et que vous êtes en possession d'une carte d'invalidité, vous avez droit à une réduction de 50 %.
Dans les parkings situés à proximité des terminaux, des places réservées aux personnes handicapées et à mobilité réduite sont situées à chaque étage.
Les Taxis G7 proposent un transport en taxi pour les personnes handicapées vivant à Paris ou en Île-de-France.
Vous pouvez aussi utiliser les bus navettes de l'aéroport d'ADP, adaptés au transport de passagers handicapés.

Autres aéroports
Vous pouvez prendre contact avec l'aéroport concerné.

Vous pouvez organiser un accompagnement depuis le comptoir d'enregistrement jusqu'à l'aéroport directement auprès de Transavia.

Transavia vous recommande d'arriver au moins **2h30mn avant le départ** de votre vol pour bénéficier d'une assistance optimale.

A l'enregistrement.

Pour bénéficier de l’assistance, l’heure limite de prise en charge est fixée à 1h30 avant le départ du vol, quelle que soit votre destination.
Au-delà de cet horaire, Transavia ne peut vous garantir l’assistance.

A bord.

Vous avez besoin d'assistance à bord ? Transavia emploie un personnel de cabine qualifié auquel vous pouvez vous adresser en vol pour exprimer ce que vous souhaitez. Toutefois, le personnel de cabine n'est pas autorisé à assister les passagers lors des repas, concernant l'hygiène personnelle, à soulever ou porter des passagers ni à administrer des médicaments ou faire de piqûres. Si vous avez besoin de tels soins, vous devez dans ce cas voyager avec un accompagnateur personnel qui pourra vous aider pendant le vol.

A l'arrivée.

Pour plus de sérénité, nous vous demandons de sortir de l'avion après les autres passagers. A l'arrivée , vos bagages, votre fauteuil roulant (s'il a été placé en soute), vous sont livrés prioritairement.

5/ Handicap Moteur

Votre fauteuil ou équipement de mobilité personnel

Vous pouvez utiliser votre propre fauteuil roulant jusqu'au comptoir d'enregistrement. À partir de là, il vous sera retiré et sera transporté comme bagage en soute.
Le personnel de l'aéroport assure un encadrement approprié jusqu'à et depuis l'avion.
Veillez à ce que les parties détachables de votre fauteuil roulant (comme la batterie) soient séparées de celui-ci avant l'enregistrement. À l'aéroport, nous ne disposons d'aucun outil pour démonter votre fauteuil. Assurez-vous de l'avoir fait avant de vous rendre à l'aéroport.

À l'issue du vol, vous pourrez aller chercher votre fauteuil roulant sur le carrousel à bagages.

Chaise roulante manuelle	Dans la plupart des aéroports, vous pouvez le garder avec vous jusqu'à la porte d'embarquement ou de l'avion si l'accès à l'avion n'est pas direct par une passerelle. Il peut aussi vous être livré dès que vous quittez l'avion ou que vous entrez dans le terminal.
Chaise roulante électrique sans batterie	Votre fauteuil roulant vous est retiré au comptoir d'enregistrement et est transporté en soute.
Chaise roulante électrique avec batterie	Vous pouvez emporter un fauteuil roulant équipé d'une batterie sèche ou liquide. Signalez-le tout de suite lorsque vous réservez sur Mon transavia. Votre fauteuil roulant ne peut être transporté en position verticale que s'il ne dépasse pas 86 cm.
Conditions applicables au transport d'une batterie sèche (étanche):	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 applicables au transport d'une batterie liquide (étanche):	Le fauteuil roulant et sa batterie seront transportés en position verticale (hauteur max. 86 cm); Débranchez la batterie et fixez-là solidement au fauteuil roulant; Prévenez tout court-circuit en isolant les pôles avec une bande adhésive; Votre fauteuil dépasse 86 cm? Dans cas là, retirez la batterie. Nous devront alors transporter le fauteuil roulant sur le côté. Veillez alors à ce que la batterie liquide soit transportée dans un emballage solide.
Conditions applicables à l'emballage de la batterie:	L'emballage doit être étanche et résistant à l'acide de batterie; La batterie est protégée contre les dommages pouvant survenir lorsqu'elle est chargée en soute; Prévenez tout court-circuit en isolant les pôles avec une bande adhésive; La batterie est fixée verticalement dans l'emballage; La batterie est entourée de suffisamment de matériel absorbant capable d'absorber la totalité de son contenu; L'emballage comporte les mentions suivantes: BATTERIES, WET, WITH WHEELCHAIR et est muni de l'étiquette de danger suivante: CORROSIVE avec des flèches «sens du chargement».

6/ Handicaps sensoriels

1.Handicap visuel

Que vous soyez mal ou non-voyant, Transavia 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.

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

Veillez à vous présenter à l'aéroport plus de 2 heures 30mn avant le départ du vol. Notre personnel de cabine disposera alors d'assez de temps pour vous expliquer toutes les consignes de sécurité et il vous restera tout le temps nécessaire pour poser des questions.

Vous avez besoin d'être assisté d'un chien guide d'aveugle ? Aucun problème !

Votre chien guide

Transavia 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.

Votre chien guide doit aussi disposer d'un passeport, c'est à dire du «passeport pour animaux de compagnie».
Celui-ci doit être délivré par un vétérinaire agréé. Le passeport doit mentionner les données suivantes:

Vaccinations contre la rage.Votre chien guide devra avoir été vacciné au moins 21 jours avant le départ.

La rubrique «examen clinique» doit être complétée.
Le vétérinaire y déclare que votre chien guide est en bonne santé.
Pour pouvoir prendre l'avion avec votre chien guide, celui-ci doit porter une puce électronique d'identification sous-cutanée (transpondeur).

Attention: pour Malte, un test sanguin complémentaire contre la rage est requis.

CONSEILS:
Vous avez des doutes sur la validité du passeport de votre chien guide? Votre vétérinaire pourra vous en dire plus!
Organisez les vaccinations et documents de voyage longtemps à l'avance.

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.

7/ Déficience intellectuelle

Transavia 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 éroports 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,

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.

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, la personne devra obligatoriement être accompagnée.

8/ Insuffisance respiratoire

Vous avez besoin d'oxygène supplémentaire à bord durant votre vol?
Nous vous proposons d'emporter votre propre concentrateur d'oxygène.

Vous pouvez en faire la demande jusqu'à 72 heures avant le départ du vol.
Nous vous permettons d'emporter gratuitement votre propre concentrateur d'oxygène portable (Portable Oxygen Concentrator, POC).
Vous pouvez le signaler lorsque vous réservez votre vol, en ligne sur Mon Transavia, ou en contactant notre Service Client.

Un concentrateur d'oxygène portable récupère l'air ambiant et, à l'aide d'une série de filtres et d'un compresseur, filtre l'air en augmentant la teneur en oxygène jusqu'à 96%. Le concentrateur d'oxygène portable peut-être utilisé à bord, à condition que:

- Le modèle soit approuvé par Transavia. Voir la liste ci-dessous.
- Le POC est équipé d'une batterie sèche uniquement. Les batteries doivent être suffisamment chargées pour la durée du vol. Notez qu'il n'est pas possible de charger la batterie à bord de l'avion;
- L'utilisateur du POC à une parfaite connaissance du fonctionnement de son appareil. Si vous avez besoin d'aide, veillez à ce qu'une personne (de 16 ans minimum) voyage avec vous pour remplir cette fonction.
- Vous devez disposer d'un certificat médical délivré en anglais, par un médecin indépendant ou un spécialiste.

    - 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.
    - Weinmann Ventilogic plus ventilator

Concentrateur d'oxygène portable avec batterie au lithium métal ou au lithium ionique	Autorisé en bagage de soute et ou en cabine	Les concentrateurs d'oxygène portable lorsqu'ils sont transportés par les passagers pour un usage personnel. Pour les batteries au lithium métal, le contenu ne doit pas dépasser 2g et pour les batteries au lithium ionique la charge en whatt heures ne doit pas dépasser 100 Wh.
batterie de rechange au lithium métal ou au lithium ionique	Autorisé en cabine uniquement	Batterie au lithium de rechange / en vrac, d'une puissance en watt heures supérieure à 100 Wh mais n'excédant pas 160 Wh pour les appareils électroniques ou dont la teneur en lithium métal dépasse 2 g mais n'excède pas 8 g. Maximum de deux batteries de rechange dans les bagages à main seulement. Elles doivent être protégées individuellement pour éviter les courts-circuits.

9/ Bagages médicaux

Vous avez besoin d'un bagage médical durant votre vol?

Nous vous permettons d'emporter gratuitement jusqu'à 15kg de bagages médicaux.

Où puis-je déclarer mes bagages médicaux ?

Vous devez signaler vos bagages médicaux jusqu'à 48 heures maximum avant le départ du vol. Nous veillerons ainsi à ce que votre vol se déroule de la meilleure manière possible. Vous pouvez signaler les bagages lorsque vous réservez votre vol, en ligne sur Mon Transavia, ou en contactant notre Service Client.

Réglementation sur les bagages médicaux

Vous voyagez avec des bagages médicaux, ils sont soumis à certaines conditions, à savoir:

Vous avez besoin d'un certificat médical rédigé en anglais. Celui-ci doit avoir été délivré 6 mois maximum avant le départ de votre vol aller, par un médecin indépendant. Vous présentez votre certificat médical au comptoir d'enregistrement. Vous souhaitez en savoir plus à ce sujet? Consultez la page certificat médical.

Les bagages médicaux dont vous n'avez pas besoin durant votre vol sont transportés comme bagages en soute.

Les appareils médicaux fragiles peuvent être transportés gratuitement comme pièce de bagage à main supplémentaire. Ils peuvent peser 10 kg max. et mesurer jusqu'à 55x40x25 cm max. Votre bagage ne répond pas à ces critères? Il sera dans ce cas décidé à l'avance si votre bagage peut être accepté à bord ou s'il doit être transporté en soute.

Puis-je emporter un appareil CPAP (ventilation en pression positive continue)?

Oui, vous pouvez emporter un appareil CPAP avec vous dans l’avion, dans le cadre d’un traitement contre l’apnée du sommeil. Les conditions suivantes s'appliquent:

- L'appareil CPAP dans votre bagage à main (10 kg max.) : vous n’avez pas à le signaler à l’avance.
- L'appareil CPAP comme bagage à main supplémentaire (10 kg max.) : dans ce cas, la réglementation ci-dessus sur les bagages médicaux s’applique. Vous devez le signaler à l’avance.
- L'appareil CPAP comme bagage médical enregistré (15 kg max.) : dans ce cas, la réglementation ci-dessus sur les bagages médicaux s’applique. Vous devez le signaler à l’avance.
- Il ne vous est malheureusement pas possible d’utiliser votre appareil CPAP pendant le vol.

Si vous voyagez avec un appareil médical électronique portatif (défibrilateur externe automatisé DEA ou un ventilateur à pression positive continue ou sur deux niveaux (CPAP ou BIPAP), veuillez vous référer au tableau suivant pour déterminer si l'appareil devrait être accepté en bagage à main ou en bagage en soute :

Tous les appareils médicaux listés ci-dessus (CPAP,BIPAP,DEA) avec batterie au lithium métal ou au lithium ionique	Autorisé en bagage de soute et ou en cabine	Pour les batteries au lithium métal, le contenu ne doit pas dépasser 2g et pour les batteries au lithium ionique la charge en whatt heures ne doit pas dépasser 100 Wh.
batterie de rechange au lithium métal ou au lithium ionique	Autorisé en cabine uniquement	Batterie au lithium de rechange / en vrac, d'une puissance en watt heures supérieure à 100 Wh mais n'excédant pas 160 Wh pour les appareils électroniques ou dont la teneur en lithium métal dépasse 2 g mais n'excède pas 8 g. Maximum de deux batteries de rechange dans les bagages à main seulement. Elles doivent être protégées individuellement pour éviter les courts-circuits.