



6 rue Gager-Gabillot - 75015 PARIS  
Tél. : 01 44 42 91 91 Fax : 01 44 42 91 92  
[www.aveuglesdefrance.org](http://www.aveuglesdefrance.org)

# FICHE THÉMATIQUE



## Assistance dans les Aéroports

*Mise à jour : octobre 2021*

### Référence

[Réglementation européenne](#) Droits des personnes handicapées et PMR lors des voyages aériens. Applicable depuis le 26 juillet 2008.

### Synthèse du texte

Les gestionnaires des aéroports européens doivent fournir une assistance spécifique aux voyageurs handicapés ou à mobilité réduite sur leur aéroport, quelle que soit la compagnie à bord de laquelle s'effectue le voyage.

## I. Comment s'effectue la demande d'assistance ?

### 1) Au moment de l'achat du billet

La demande peut se faire à partir de tous les points de vente, y compris par internet (importance de l'accessibilité des différents sites) ou par téléphone. Cette demande d'assistance sera transmise à l'aéroport par le transporteur aérien, son agent ou l'organisateur de voyages chez qui le billet a été acheté.

### 2) Auprès du service d'accueil de l'aéroport

Si la demande n'a pas été faite au moment de la réservation, elle peut s'effectuer auprès du service d'accueil dédié aux personnes handicapées ou au moment de l'enregistrement.



6 rue Gager-Gabillot - 75015 PARIS  
Tél. : 01 44 42 91 91 Fax : 01 44 42 91 92  
[www.aveuglesdefrance.org](http://www.aveuglesdefrance.org)

# FICHE THÉMATIQUE



Toutefois, le nombre de demandes pouvant être important, plus le service d'accueil sera prévenu tôt (au minimum 48 h avant le vol) plus le service d'accompagnement pourra s'organiser sans attente.

## II. Quelle assistance

L'assistance est fournie à partir de l'arrivée sur l'aéroport, dès le point de départ, y compris les parkings, les arrêts de bus, de train, de métro, de taxis, etc. Elle est identique pour la sortie de l'aéroport.

A signaler que les aéroports parisiens ont installé des bornes d'appel à des points stratégiques. Ces bornes d'appel sont repérables avec la télécommande universelle qui déclenche leur balise sonore. Elles sont souvent accessibles par des bandes de guidage bien contrastées. Exemple : à Orly et Roissy, elles se situent à la sortie des RER, à la dépose minute des taxis, à la descente des bus.

Toutefois pour des personnes aveugles ou malvoyantes, il peut rester difficile de les localiser. Aussi, lors de la demande d'assistance, il est préférable de préciser à partir de quel point l'assistance est requise (détaillez le lieu d'arrivée précis, le moyen de transport utilisé et l'heure d'arrivée).

Il peut, également, être plus facile de se faire guider jusqu'au comptoir d'information et d'accueil des voyageurs handicapés, souvent placé juste en face de l'arrivée des transports en commun, d'où l'attente de l'assistance sera plus confortable.



6 rue Gager-Gabillot - 75015 PARIS  
Tél. : 01 44 42 91 91 Fax : 01 44 42 91 92  
[www.aveuglesdefrance.org](http://www.aveuglesdefrance.org)

# FICHE THÉMATIQUE



Rappel : En ce qui concerne les chiens-guide, la réglementation stipule que la compagnie aérienne doit les transporter en cabine en accompagnement du voyageur en situation de handicap.

## III. Contenu de la demande d'assistance

Les principaux éléments à signaler sont les suivants :

- Type de handicap : aveugle ou malvoyant,
- Chien-guide : oui ou non,
- Besoin d'assistance sur l'aéroport: accompagnement à partir de tel ou tel point d'arrivée, en précisant à quelle heure,
- le besoin d'assistance à l'aéroport d'arrivée,
- idem pour le retour : aéroport de départ et d'arrivée,
- assistance pendant le vol : par exemple communication sous forme accessible des informations essentielles concernant le vol.

NB : Demandez toujours une confirmation écrite de la notification ainsi que le n° de téléphone à appeler éventuellement.

Pour info : Assistance SAPHIR pour Air France : [0969367277](tel:0969367277)

## IV. Déroulé de la prestation

Un agent vient vous chercher au point accueil handicap dans l'aéroport, vous font passer la sécurité et vous amène jusqu'à votre place dans l'avion. A votre atterrissage, un agent vient vous chercher à la porte de l'avion, récupère votre bagage et vous ramène à votre taxi par exemple.



6 rue Gager-Gabillot - 75015 PARIS  
Tél. : 01 44 42 91 91 Fax : 01 44 42 91 92  
[www.aveuglesdefrance.org](http://www.aveuglesdefrance.org)

# FICHE THÉMATIQUE



## **Préconisation CFPSAA :**

**Attention les agents d'accompagnement ont souvent tendance à vouloir vous faire asseoir dans un fauteuil roulant pour aller plus vite. C'est votre droit de le refuser. Cette pratique est contraire à leur prérogative mais elle reste monnaie-courante.**

## V. Procédure en cas de plaintes

Dépôt de plainte, selon les cas, ou auprès du Directeur de l'aéroport concerné ou auprès de la compagnie aérienne (voir annexes I et II du Règlement).

En cas de non – réponse ou désaccord, la plainte peut être déposée auprès de l'organisation chargée de l'application de ce Règlement et la transmettre à la CFPSAA. Pour la France cet organisme est le suivant:

Direction générale de l'aviation civile (DGAC)

Direction de la régulation économique (DRE)

Bureau de la facilitation et des clients du transport aérien (DRE/SDCF/C2).

50, rue Henry Farman

75720 Paris Cedex 15

**THIERRY JAMMES**

**COMMISSION ACCESSIBILITÉ**

[access@cfpsaa.fr](mailto:access@cfpsaa.fr) / 06.15.96.10.01