

ACCUEIL ET
PRISE EN CHARGE
DES PERSONNES
À MOBILITÉ
RÉDUITE



Juillet 2023

PERSONNES CONCERNÉES PAR LE SERVICE

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 intellectuelle, 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 (DPNA),
- passager mal ou non entendant (DEAF) si assistance demandée.

QUAND SIGNALER 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 trente six 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. »

EN CLAIR

Pour bénéficier du service d'assistance, la personne à mobilité réduite doit donc notifier son besoin d'assistance, au moins 48 heures avant l'heure de départ publiée du vol, auprès de :

SA COMPAGNIE AÉRIENNE, SON AGENCE DE VOYAGES OU SON TOUR-OPÉRATEUR

L'Aéroport ne prend aucune demande en direct de la part du passager.

DÉROULEMENT DE L'ACCOMPAGNEMENT

Au départ, la personne à mobilité réduite doit se présenter et se signaler directement à l'enregistrement ou au comptoir tour-opérateur puis se rendre à l'espace d'attente réservé aux Personnes à Mobilité Réduite situé dans la zone d'accès aux portes d'embarquement 71-77 pour une prise en charge jusqu'à son embarquement dans l'avion.

À l'arrivée, le passager est pris en charge dans l'avion, après la fin du débarquement, par le service Personnes à Mobilité Réduite et sera accompagné jusqu'à sa sortie.

À partir de l'été 2023, le passager détenteur d'une carte Mobilité Inclusion (CMI) peut demander un accompagnement **au départ et à l'arrivée, depuis ou jusqu'aux parkings de proximité, taxis, transports en commun, comptoir information et zone d'enregistrement.**

Une demande d'accompagnement préalable doit être réalisée 48h avant le départ du vol, via le formulaire disponible sur le site internet de l'aéroport. Une confirmation mail sera envoyée, expliquant les étapes à suivre le jour J. Sans réservation préalable à minima 48 heures avant le départ, la prise en charge se fera depuis l'espace d'attente réservé aux Personnes à Mobilité Réduite situé dans la zone d'accès aux portes d'embarquement 71-77.

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) au plus tard deux heures avant l'heure de départ publiée si aucune heure n'a été spécifiée,

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. »

Retrouvez toutes les informations pratiques du passager sur le site internet de l'Aéroport : nantes.aeorport.fr dans l'onglet "Guide pratique".

