



Guide

Assistance Passenger

Sommaire

Introduction	3
Les cas où vous devez obligatoirement avertir la compagnie :.....	3
Les conditions médicales vous empêchant de voyager :	3
Vous souhaitez une assistance en fauteuil roulant :	3
Vous voyagez avec votre propre fauteuil roulant :	4
Vous êtes malentendant et/ou malvoyant :	5
Les accompagnateurs :	5
Vous voyagez avec un chien de service :	6
Vous êtes plâtrés et/ou opérés récemment :	6
Equipements médicaux :	7

Introduction

Vous voyagez prochainement avec French bee et vous avez besoin d'une assistance particulière ? Vous pouvez compter sur nous ! Dans ce guide nous vous expliquons comment effectuer votre demande d'assistance et à quel service vous devez-vous adresser. Si néanmoins vous avez besoin d'informations complémentaires, n'hésitez pas à contacter notre centre d'appel au 0825 205 205 (0.20€/min). Nous sommes joignables du lundi au dimanche, de 7h à 20h.

Les cas où vous devez obligatoirement avertir la compagnie :

Afin que nous rendions votre voyage le plus agréable possible, vous devez impérativement nous avertir lorsque vous :

- ✿ souffrez d'une maladie contagieuse et transmissible
- ✿ devez nécessiter d'une surveillance médicale ou un équipement particulier pour votre maintien en bonne santé durant le vol

Si un de ces cas vous concerne, il vous faudra faire remplir le formulaire « INCAD » par un médecin. Ce formulaire complété doit être renvoyé au plus tard 72 heures avant votre départ à l'adresse suivante : transportspeciaux@frenchblue.com (le formulaire INCAD est téléchargeable sur notre site web www.frenchblue.com). Notre service médical détermine ensuite si vous pouvez voyager et vous donne, ou non, son accord.

Les conditions médicales vous empêchant de voyager :

Certaines conditions médicales peuvent vous empêcher de prendre l'avion. Afin d'éviter toutes complications, les cas suivants ne pourront malheureusement pas être admis à bord :

- ✿ Vous êtes atteint d'une maladie contagieuse ou infectieuse, par ex. Tuberculose ouverte, hépatite infectieuse, scarlatine, diphtérie, etc.
- ✿ Vous avez eu un infarctus cardiaque récent (21 jours après l'infarctus)
- ✿ Vous avez eu un accident vasculaire cérébral récent (21 jours après l'accident vasculaire cérébral)

Si une de ces situations vous concerne, nous ne pourrions malheureusement pas vous accepter sur nos vols.

Vous souhaitez une assistance en fauteuil roulant :

Afin que votre expérience avec nous soit la plus agréable possible, 3 différentes assistances en fauteuil roulant vous sont proposées, en fonction de vos besoins. Pour déterminer quel type d'assistance vous avez besoin, veuillez-vous référer par rapport aux questions suivantes :

- ✿ Est-ce que vous pouvez vous déplacer seul ?
 - Non – Il vous faudra l'assistance **WCHC*** : **assistance de l'enregistrement au siège de l'avion**
 - Oui – Il vous faut un autre type d'assistance, passez à la question suivante

- ✧ Vous pouvez marcher seul, est ce que vous pouvez prendre les escaliers seuls ?
 - Non – Il vous faudra l'assistance **WCHS*** : **assistance de l'enregistrement à la porte de l'avion**
 - Oui – Il vous faut un autre type d'assistance, passez à la question suivante
- ✧ Vous pouvez marcher seul, vous pouvez prendre les escaliers seul, est ce que vous pouvez marcher des longues distances ?
 - Non – Il vous faudra l'assistance **WCHR**** : **assistance de l'enregistrement à la salle d'embarquement**
 - Oui – Nous ne pouvons pas vous fournir une assistance en fauteuil roulant

* Les assistances **WCHS** et **WCHC** ne sont réservables que par notre centre d'appel ou par nos comptoirs de vente disponibles aux aéroports.

Pour les assistances WCHS et WCHC, il vous faudra faire remplir le formulaire « **INCAD** » par un médecin traitant. Ce formulaire complété doit être renvoyé au plus tard 72 heures avant votre départ à l'adresse suivante : transportspeciaux@frenchblue.com (le formulaire INCAD est téléchargeable sur notre site web www.frenchblue.com).

Notre service médical détermine ensuite si vous pouvez voyager et vous donne, ou non, son accord.

** L'assistance **WCHR** peut être réservé via notre site internet www.frenchblue.com appelé « Assistance particulière ».

Vous voyagez avec votre propre fauteuil roulant :

Si vous voyagez avec votre propre fauteuil roulant, nous vous le transportons en soute gratuitement, sans aucune limitation de poids ni de dimension. En effet les fauteuils roulants ne sont pas autorisés en cabine.

Pour le transport de votre fauteuil roulant manuel ou électrique, vous devez le préparer au transport:

- ✧ Retirer toutes les pièces détachées
- ✧ Fixez le dossier pour minimiser la hauteur
- ✧ Débranchez la batterie avec l'interrupteur principal
- ✧ Les fauteuils roulants manuels doivent être pliés

Vous voyagez avec un fauteuil roulant électrique ? Certains type de batteries ne peuvent être acceptés sur nos vols, cependant afin de savoir si la vôtre est transportable, nous vous invitons à contacter notre centre d'appel au 0825 205 205 (0.20€/min). Nous sommes joignables du lundi au dimanche, de 7h à 20h.

Pour faciliter votre déplacement à bord, nous avons sur chacun de nos avions une chaise roulante de cabine. Cette chaise est utilisée par nos équipages afin de vous aider à vous rendre aux toilettes et à regagner votre siège. Pour des raisons de santé et de sécurité notre équipage n'est pas en mesure de vous déplacer de la chaise roulante de cabine jusqu'aux toilettes et inversement.

Si vous êtes concerné, il vous faudra faire remplir le formulaire « **INCAD** » par un médecin traitant. Ce formulaire complété doit être renvoyé au plus tard 72 heures avant votre départ à l'adresse suivante : transportspeciaux@frenchblue.com (le formulaire INCAD est téléchargeable sur notre site web www.frenchblue.com). Notre service médical détermine ensuite si vous pouvez voyager et vous donne, ou non, son accord.

Vous êtes malentendant et/ou malvoyant :

Afin de pouvoir voyager dans les meilleures conditions, vous devez pouvoir indépendamment

- ✧ Boucler votre ceinture de sécurité
- ✧ Récupérer et ajuster un gilet de sauvetage
- ✧ Atteindre une sortie de secours sans aide
- ✧ Mettre un masque à oxygène
- ✧ Comprendre les consignes de sécurité fournies par l'équipage de cabine (oralement ou visuellement)

Si vous ne pouvez pas accomplir cela, vous devez venir avec un accompagnateur capable de fournir cette assistance. Notre personnel ne pourra fournir d'aide à bord.

L'accompagnateur doit avoir au moins **16 ans**. Si vous êtes malvoyant, l'accompagnateur peut également être un chien d'assistance (vous référer à la partie « Vous voyagez avec un chien de service » page 6)

Si vous êtes concerné, il vous faudra faire remplir le formulaire « **INCAD** » par un médecin traitant. Ce formulaire complété doit être renvoyé au plus tard 72 heures avant votre départ à l'adresse suivante : transportspeciaux@frenchblue.com (le formulaire INCAD est téléchargeable sur notre site web www.frenchblue.com). Notre service médical détermine ensuite si vous pouvez voyager et vous donne, ou non, son accord.

Les personnes malentendant et malvoyant, ayant les deux incapacités, ne pourront pas être acceptées sans accompagnateur.

Les accompagnateurs :

L'accompagnateur doit être valide, âgé d'au moins **16 ans** et capable de vous assister.

Dans le cas particulier d'un malentendant, d'un malvoyant ou d'un handicapé moteur, l'accompagnateur peut également être un chien d'assistance (vous référer à la partie « Vous voyagez avec un chien de service » page 6)

La présence d'un accompagnateur est obligatoire si vous êtes dans l'incapacité de :

- ✧ Boucler vous-même votre ceinture
- ✧ Vous alimenter seul
- ✧ Vous satisfaire aux règles physiologiques élémentaires après avoir été accompagné aux toilettes.
- ✧ Suivre les consignes de sécurité, les procédures d'urgence et /ou toutes autres instructions de l'équipage

La présence d'un accompagnateur est également obligatoire si :

- ✧ Vous en avez reçu la décision du médecin de la compagnie, après étude du dossier médical
- ✧ Vous êtes malvoyant et malentendant (possédant les deux incapacités)

Vous voyagez avec un chien de service :

Les chiens de service sont acceptés gratuitement en cabine. Il vous suffit de nous signaler la présence de votre chien de service au plus tard 48 heures avant votre départ.

Pour ce faire, vous pouvez contacter notre centre d'appel au 0825 205 205 (0.20€/min), ou vous vous adressez directement à nos comptoirs de vente situés dans les aéroports de Paris Orly et La Réunion. A bord de nos avions, nous acceptons deux types de chiens :

- ✿ Les chiens guides
- ✿ Les chiens de support émotionnel

Les conditions d'acceptation de transport des chiens de service sont les suivantes :

- ✿ Les chiens doivent respecter toutes les exigences sanitaires des pays de départ d'arrivée et/ou de correspondance.
- ✿ Les chiens doivent rester attachés en permanence
- ✿ Les chiens peuvent voyager non muselés
- ✿ Les chiens ne doivent pas obstruer les allées
- ✿ Leur comportement doit être irréprochable en toutes circonstances

Les formalités suivantes vous seront également demandées afin que votre chien puisse embarquer :

- ✿ Déclaration de conformité du transport des animaux en cabine (PETC)
- ✿ Identification obligatoire du chien d'assistance
- ✿ Certificat de vaccination antirabique en cours de validité datant de plus d'un mois et de moins d'un an, obligatoire pour les animaux en provenance de la République Dominicaine, à l'exception de la France métropolitaine et la Réunion

Cas particuliers :

- ✿ Les chiens guides doivent être identifiés par une plaque ou un harnais.
- ✿ Concernant les chiens de support émotionnel, un certificat médical datant de moins d'un an est obligatoire. Ce certificat doit être établi par un spécialiste de la santé mentale (psychologue, psychiatre...) et attester de votre suivi régulier ainsi que du besoin permanent de la présence de votre chien.

French bee n'est pas tenu d'accepter le chien pour le transport dans la cabine si le poids et / ou les dimensions de l'animal de compagnie émotionnel dépassent celles des animaux domestiques standards.

Pour plus d'informations sur les conditions de transport de votre chien de service, vous pouvez vous rendre dans [notre rubrique animaux](#).

Vous êtes plâtrés et/ou opérés récemment :

Vous êtes plâtré? Des différences de pression en cabine peuvent faire gonfler vos mains et vos pieds. Pour votre confort et sécurité, nous vous conseillons de faire fendiller ou scier votre plâtre en deux dans le sens de la longueur (si votre condition médicale vous le permet).

Vous voyagez tout de même avec un plâtre fermé? Dans ce cas, vous devez télécharger le certificat "[Fit to Fly](#)".

Ce formulaire doit être rempli par un médecin et présenté à l'embarquement de votre vol.

Si vous voyagez avec un plâtre fermé et vous n'avez pas le certificat "Fit to Fly" rempli par un médecin avec vous, l'embarquement peut vous être refusé.

Equipements médicaux :

Vous avez besoin d'emmener un équipement médical à bord ? Vous avez la possibilité d'introduire les types d'articles suivants dans la cabine de l'avion, à condition qu'ils puissent être rangés dans des zones de stockage prioritaires désignées, dans des compartiments aériens ou sous des sièges.

- ✿ Les aides à la mobilité, comme les cannes (y compris celles utilisées pour vision altérée), les béquilles et les marcheurs.
- ✿ Autres dispositifs d'assistance pour l'entrepôt ou l'utilisation dans la cabine (Ex : les médicaments sur ordonnance et les dispositifs médicaux nécessaires pour les administrer tels que les seringues ou les auto-injecteurs, les dispositifs améliorant la vision, les ventilateurs et les respirateurs qui utilisent des piles étanches, pourvu qu'ils respectent la réglementation en vigueur en matière de sécurité et de danger).

Dans les cas où vous avez besoin d'emmener un équipement médical tel qu'un appareil de dialyse, nébuliseur ou autre, nous vous le transportons gratuitement sous réserve que vous nous présentiez une attestation médicale lors de la remise du bagage.

Votre attestation doit être rédigée et signée par un médecin au plus tard 6 mois avant votre départ.

Insuffisance respiratoire : l'utilisation de bouteille d'oxygène personnelle est interdite à bord, de même que leur transport en soute. Cependant nous pouvons mettre à votre disposition de l'oxygène à bord. Pour ce faire, vous devez obligatoirement en faire la demande auprès de notre centre d'appel (0825 205 205 , 0.20€/min) au plus tard 48 heures avant votre départ.

Vous pouvez voyager avec votre propre concentrateur d'oxygène portable, sous réserve de nous fournir un certificat médical. Les modèles suivants sont acceptés en cabine :

- ✿ AirSep FreeStyle (Fed. Reg. Sep 12/06)
- ✿ AirSep FreeStyle 5
- ✿ Airsep LifeStyle portant une étiquette RTCA (SFAR No. 106, Aug 11/2005)
- ✿ Airsep Focus
- ✿ Delphi RS-00400
- ✿ DeVilbiss Healthcare iGo
- ✿ Inogen One (SFAR No. 106, Aug 11/2005)
- ✿ Inogen One G2
- ✿ Inogen G3
- ✿ Inova Labs LifeChoice
- ✿ Inova labs LifeChoice Activox
- ✿ Invacare SOLO2
- ✿ International Biophysics LifeChoice
- ✿ Invacare XPO100
- ✿ Invacare XP02
- ✿ Oxlife Independence Oxygen Concentrator
- ✿ Oxus RS-00400
- ✿ Philips Simply Go
- ✿ Precision Medical EasyPulse
- ✿ Respiroics EverGo (Fed. Reg. Sep 12/06)



- ✿ SeQual eQuinox Oxygen System Model 4000
- ✿ SeQual Oxywell Oxygen System Model 4000
- ✿ SeQual SAROS
- ✿ SeQual Technologies Eclipse (Fed. Reg. Sep 12/06)
- ✿ VBOX Trooper Portable Oxygen Concentrator units
- ✿ Weinmann Ventilologic plus ventilator

Si le model de votre concentrateur d'oxygène portable ne figure pas dans la liste ci-dessus mais qu'il est bien agréé par la FAA (Federal Aviation Administration), vous devez amener le certificat d'agrément de votre concentrateur.

Si votre équipement médical ne dépasse pas les 12 kilos autorisés ainsi que les dimensions des bagages cabine (longueur <55 cm - largeur < 40 cm - hauteur < 20 cm ; la somme des trois dimensions ne doit pas dépasser 115 cm), vous aurez la possibilité de le faire transporter gratuitement comme bagage en main supplémentaire. Si ce-dernier dépasse les dimensions citées, il sera placé gratuitement en soute.

De plus, afin que nous soyons prévenus que vous voyagez avec un bagage médical, vous devez en informer notre centre d'appel au 0825 205 205 (0.20€/min), au plus tard **48 heures** avant le départ prévu de votre vol.

Cas particulier - transporter des seringues à bord (ex : prise d'insuline) :

Votre traitement nécessite d'emporter des seringues à bord ? La réglementation européenne de limitation des bagages cabine vous demande de fournir une prescription nominative du médecin traitant. Simple formalité, mais sans cette dernière, vous serez dans l'impossibilité de transporter vos seringues en cabine.

Votre attestation devra mentionner les éléments suivants :

- ✿ Le besoin de garder des seringues en cabine
- ✿ Les médicaments nécessaires
- ✿ Le détail du traitement
- ✿ Vos dates de vols aller et retour
- ✿ Le nombre de jours prévus sur place

Nous vous conseillons également de vous munir de votre propre sac isotherme pour la conservation de vos médicaments / vaccins.

Veillez également à ce que les aiguilles d'injection soient bien emballées et protégées. Seul vous-même, ou la personne qui vous accompagne, pouvez-vous effectuer vos injections. En effet notre personnel à bord n'est pas autorisé à vous le faire.

