Frenchbee

Direction Générale de l'Aviation Civile
Direction du transport aérien
Sous-direction des services aériens
Bureau des passagers aériens
Monsieur Guillaume VAN REYSEL
50 rue Henry Farman
75 020 PARIS Cedex 15

A Bellevingy, le 4 juillet 2024

Vos réf. 2024-00182 DTA/SDS/S3-JL
Affaire suivie par Madame Julie Labadille

Envoi par courrier recommandé avec accusé de réception n° 1A 204 926 4079 9 avec copie par mail à julie.labadille@aviation-civile.gouv.fr

Objet : Application du *règlement (CE) n°1107/2006 du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages* aériens

Monsieur,

Nous accusons réception de votre courrier en date du 22 mai dernier relatif à l'application du règlement (CE) n°1107/2006 du 5 juillet 2006 visé en objet de notre courrier et faisant suite à nos échanges dans le cadre du dossier de Monsieur ALCUGARAT.

Nous vous remercions d'avoir pris en compte la rectification de l'erreur de traitement commise par le personnel de notre prestataire. Suite à cet incident, nous avons adressé un rappel à notre prestataire afin d'éviter toute nouvelle erreur dans le traitement des demandes d'assistance émanant de personnes en situation de handicap. Vous trouverez en pièce jointe copie de ce rappel (*Cf. pièce jointe 1*).

En ce qui concerne la formation/l'information des équipes internes et externes en matière de traitement des demandes d'assistance pour les personnes en situation d'handicap, nous vous précisons que la procédure est disponible dans l'outil Zendesk dans la rubrique « Passangers assistance » (*Cf. pièce jointe 2*) et accessible à toutes les personnes en charge du traitement de ce type de demandes et qui disposent à ce titre d'un login Zendesk. Cette procédure est, par ailleurs, présentée lors de la formation métier.

En ce qui concerne le renvoi à un numéro surtaxé afin d'obtenir toute information sur les conditions d'assistance, nous tenons à vous préciser que cette information est en cours de modification. Il sera dorénavant fait un renvoi vers le numéro non-surtaxé mentionné sur le billet d'avion ou dans l'espace « *Gérer ma réservation* » accessible depuis notre site internet pour les clients ayant déjà acheté un billet d'avion ou au Chatbot pour les clients n'ayant pas encore acheté de billet d'avion.

Enfin, concernant la confidentialité des données personnelles transmises par nos clients dans le cadre de la fiche d'information à destination des passagers nécessitant une autorisation médicale, vous trouverez en pièce jointe un descriptif des mesures prises (*Cf. Pièce jointe 3*).

Espérant voir pu répondre à l'ensemble de vos demandes,

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Marc-Antoine BLONDEAU
Directeur Général

Pièce jointe 1 – Mail de rappel du 23 avril 2024

Le mar. 23 avr. 2024 à 13:03, Beatrice POUSSET <bpousset@aircaraibes.com> a écrit :

Bonjour,

Merci de prendre connaissance de cette remontée car je ne comprends pas pourquoi l'assistance sans fauteuil a été refusée au client.

Pourquoi la procédure DPNA n'a pas été proposée ? Je rappelle que l'assistance DPNA est une assistance que nous proposons aux clients qui n'ont pas besoin de fauteuil roulant. Ci-dessous, l rappel de la procédure disponible dans Zendesk :

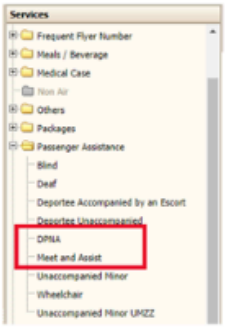
DPNA Assistance

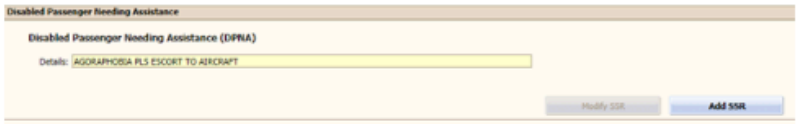
JET
il y a 2 ans · Mise à jour

S'abonner

DPNA assistance

DPNA stands for passenger needing assistance. This assistance may be requested for passenger with specific needs, other than WCH assistance. For instance, passengers with a mental disability, pregnant women, elderly not in need of WCH, non french and non English speaking pax ... DPNA ensures airport assistance to the aircraft, and by arrival to the pick up person. This kind of assistance shall be booked at least 48h before departure.





Comme plan d'action, merci de faire un rappel aux équipes svp.

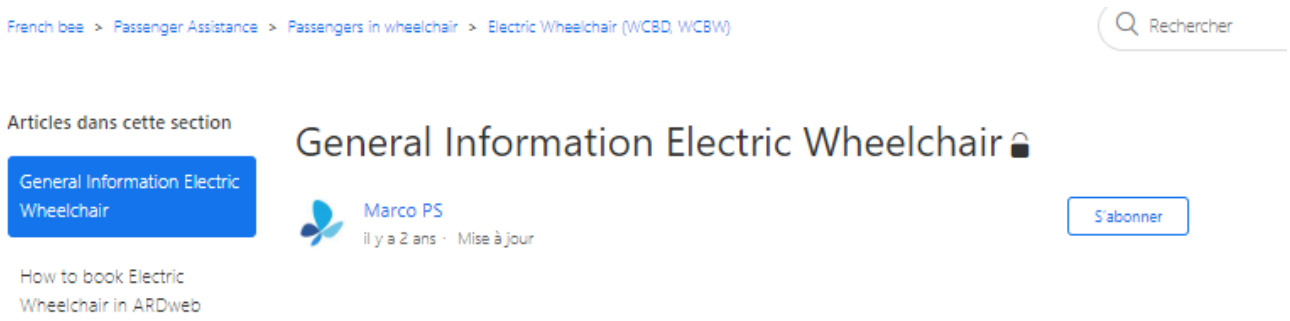
Dans l'attente de votre retour

Cordialement,

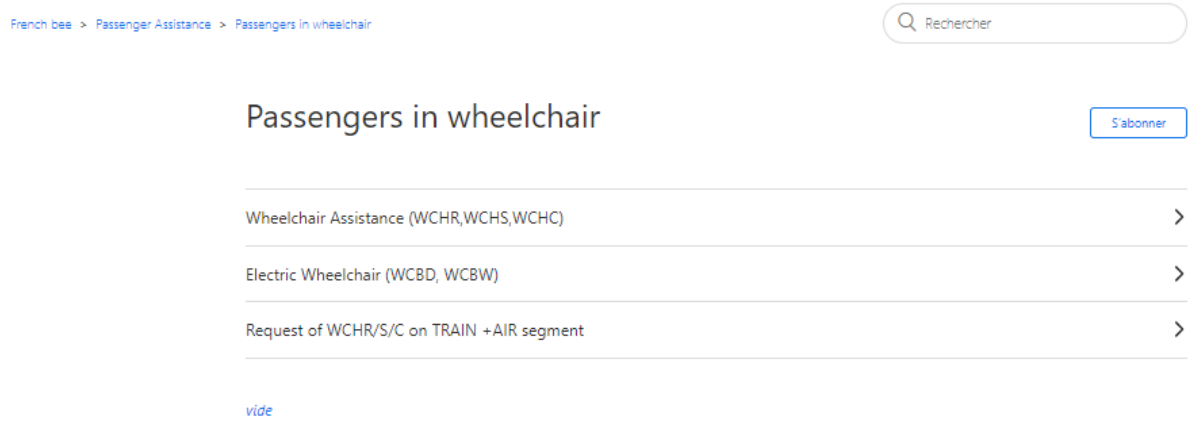
Béatrice POUSSET
Manager Centre de Contacts Clients
bpousset@aircaraibes.com
Mobile: +33630139715
Direction Commerciale Europe - 4, rue de la Croix Nivert - 75015 Paris
www.aircaraibes.com

Pièce jointe 2 – Informations disponibles sur Zendesk

- **Se connecter dans ZENDESK et aller dans Cliquer sur « Passengers assistance»**



French bee > Passenger Assistance > Passengers in wheelchair > Electric Wheelchair (WCBD, WCBW)



French bee accepts different kinds of wheelchairs. To transport an Electric Wheelchair the passenger has to prepare his wheelchair ready for transport:

- Remove all loose parts
- Lay down the seatback to minimize the height
- Disconnect the battery with the main switch

At check-in, the wheelchair will be labelled with an "Electric Mobility Aid" tag and a destination tag. The passenger's hold luggage will get a "WCH" tag.

Pax sould be advised to submit the details of their electrical wheelchair by email at transportspeciaux@frenchbee.com for approval prior of transport.

Weight and Dimensions

	A350-900	A350-1000
Max Weight:	No Limit	No Limit
Max Size for loading (L x W x H):	No Limit	No Limit

Types of batteries

TYPE OF BATTERY	DESCRIPTION
Non-spillable battery	• Dry battery (including integrated battery) • Gel type battery • Wet (saled battery)
Spillable battery	• Wet battery

- **Dry Cell Batteries:**

Electric wheelchairs with dry cell batteries may be carried as Hold Luggage providing the battery is disconnected and securely attached to the wheelchair and the battery poles are insulated in order to prevent short circuits. You have to inform the passenger about the conditions of bringing along the different type of Batteries.Any Alkaline, NiCad, Nickel Metal Hydride (NiMH), Silver Oxide and Carbon Zinc batteries similar to those used in flashlights or commonly used electronic devices are allowed on-board the aircraft. These items must be securely installed in equipment or have exposed terminals protected in a manner to prevent short circuit. Electrical tape, individually bagging batteries in sealable plastic bags, or plastic covers designed to protect the terminals from short circuit would all meet this requirement. If the wheelchair is equipped with a gel-battery, it is not necessary to disconnect the battery, as long as the battery is contained in a way that it cannot short circuit.

- **Non-spillable Wet Cell:**

Equipment containing non-spillable wet cell batteries (gel cell or absorbent glass mat) can be carried as cargo. The passenger transporting these items must meet all applicable security requirements. The equipment with the battery installed must be protected from short circuit and securely packaged. The package must be marked "Non spillable" or "Non-spillable battery" and labelled "Corrosive". For all wheelchairs or other assistive devices that have a non-spillable battery, the battery needs to be disconnected at the quick disconnect, securely attached to the wheelchair/assistive device during transport, and reattached upon arrival at the destination.

- **Spillable Wet Cell:**

Wet cell batteries (like most car or motorcycle batteries) are not allowed in Hold or Cabin Luggage. If the wheelchair/assistive device is powered by a spillable wet cell battery, the battery must be removed from the wheelchair and transported in a special battery box.

Cet article vous a-t-il été utile ?

✓ Oui ✗ Non

Utilisateurs qui ont trouvé cela utile : 1 sur 1

Articles consultés récemment

Introduction French bee

Description

Name change - How to proceed

Cancellation Policy

WCH Assistance General Information

Articles associés

Procedure for WCHR/S/C on TRAIN+AIR segment

Transport of Persons with Reduced Mobility/special needs

How to book Electric Wheelchair in ARDweb

Name change - How to proceed

How to reassociate an EMD to an SSR

Commentaires

0 commentaire

Cet article n'accepte pas de commentaires.

- **Lithium-ion battery:**

Lithium-ion battery powered wheelchairs or other similar mobility aids for use by passengers whose mobility is restricted by either a disability, their health or age, or a temporary mobility problem (e.g. broken leg), are subject to the following conditions:

38. The batteries must be of a type which meets the requirements of each test in the UN Manual of Tests and Criteria, Part III, subsection 38.3

1. At the airport the handling agent willl verify that:

1. The battery terminals are protected from short circuits, e.g. by being enclosed within a battery container;
2. The battery is securely attached to the wheelchair or mobility aid;
3. Electrical circuits have been inhibited.
4. Where a battery-powered wheelchair or other similar mobility aid is specifically designed to allow its battery(ies) to be removed by the user (e.g. collapsible):
5. The battery(ies) must be removed. The wheelchair/mobility aid may then be carried as Hold Luggage without restriction;
6. The battery(ies) must be protected from short circuit by insulating the terminals (e.g. by taping over exposed terminals);
7. The removed battery(ies) must be protected from damage (e.g.) by placing each battery in a protective pouch. The battery(ies) must be carried with the passenger in cabin;
8. Removal of the battery from the device must be performed by following the instructions of the manufacturer or device owner;
9. The battery must not exceed 300 Wh;
10. A maximum of one spare battery not exceeding 300 Wh or two spares each not exceeding 160 Wh may be carried.

Note: Wheelchairs/mobility aids with gel type batteries do not require the battery to be disconnected provided the battery terminals are insulated to prevent accidental short circuits.

Articles dans cette section

General Information Electric Wheelchair

How to book Electric Wheelchair in ARDweb

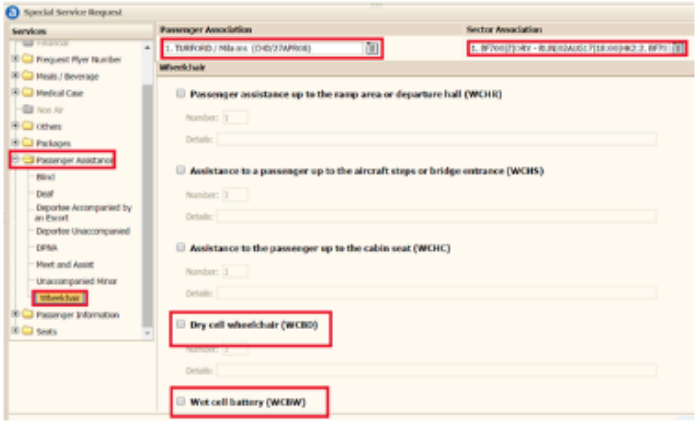
How to book Electric Wheelchair in ARDweb

Marco PS
il y a 2 ans · Mise à jour

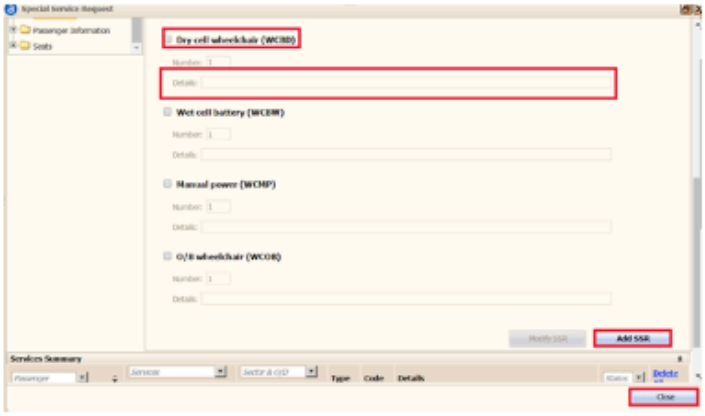
S'abonner

In the SSR section of the PNR, click on Add Special Services:

Open the "Passenger Assistance" folder and select "Wheelchair". The window to choose the type of wheelchair and eventually assistance will open.



Select now the passenger and the flight to link the SSR to. Next step, select the **type** of wheelchair and in Details fill out the **Weight** and the **measurements**. Click on Add SSR and Close:



When SSR added, you see a message on top in SSR screen saying that this type of request needs to be confirmed. This means that the PNR will be placed on a queue for the Special Service Department to check the feasibility of the transportation. This department will put the PNR back on queue so that you inform the pax of outcome (possible or not possible for transport).

Pièce jointe 3 – Confidentialité des données personnelles figurant sur la fiche d'information

Sécurité des données transmises par nos passagers

Protéger les données de ses clients/passagers, salariés et fournisseurs fait partie des missions principales de la Direction Cybersécurité de French bee.

La Cybersécurité étant un axe stratégique pour la compagnie, elle a changé son organisation en créant en janvier 2024 d'une Direction Cybersécurité chargée de :

- Protéger ses systèmes d'information et les données qu'elle héberge
- Poursuivre la mise en oeuvre de son programme Cybersécurité
- Poursuivre la mise en oeuvre de son programme de protection des données personnelles
- Assurer sa conformité aux Réglementations applicables
    - Règlement UE 2016/279, dit Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)
    - Règlement 2019/1583, amendant le Règlement sûreté UE 2015/1998
    - Règlement d'exécution UE 2023/203, dit Part-IS
    - Directive NIS 2
    - PCI DSS 4.0
    - etc.
- Mettre en oeuvre son Système de Gestion de la Sécurité de l'Information
- Détecter et répondre aux incidents de sécurité
- Remonter les incidents de sécurité de l'information aux autorités compétentes

Les fiches d'information nécessaires à la prise en charge des passagers à particularités sont envoyées à l'adresse transportspeciaux@frenchblue.com par les clients de French bee ou le cas échéant par leur agence de voyage.

Cette adresse fonctionnelle appartenant au domaine ***Google Workspace*** de French bee et est utilisée exclusivement par ***Zendesk***, notre solution pour la gestion des tickets clients.

Ce document recense les mesures de sécurité mises en œuvre par French bee, celles appliquées aux plateformes précitées, mais aussi celles qui seront mises en œuvre afin de renforcer la protection des données hébergées par ces plateformes.

Mesures de sécurité internes

Les mesures de sécurité ci-dessous sont issues de la politique de sécurité de l'information de French bee :

- Sensibilisation des salariés aux risques cyber et à la protection des données
- Vérification renforcée des antécédents
- Analyse des risques cyber
- Authentification par mot de passe complexe d'un minimum de 12 caractères contenant au moins 1 chiffre, 1 minuscule, 1 majuscule et 1 caractère spécial
- Authentification multi-facteurs (MFA)
- Protection de la messagerie (solution complémentaire à celle de Google)
    - Hameçonnage

  - Spams
  - Virus
- Protection contre l'usurpation des domaines (DMARC policy q=reject, DKIM, SPF)
- Gestion des vulnérabilités techniques
- Chiffrement des postes de travail et des serveurs
- Filtrage des flux sortants via un proxy web
- Contrôle des extensions des navigateurs
- Gestion des risques tiers
- Gestion des identités et des accès
- Gestion des comptes à privilèges
- Détection d'intrusion
- Sécurité des DNS
- Mise en place d'un EDR (Endpoint Detection and Response) et d'un SIEM (Security Incident and Event Management) managés par notre SOC (Security Operation Center) externe
- Tests d'intrusion

Mesures de sécurité de la messagerie électronique

French bee utilise la suite collaborative Google Workspace hébergée et managée par Google sur son environnement Google Cloud.

Google Workspace offre nativement un haut niveau de sécurité à ses utilisateurs et notamment à ses utilisateurs, comme French bee, ayant la licence Enterprise Plus.

On retrouve parmi les mesures mises en place par Google :

- La sensibilisation de ses personnels et la vérification de leurs antécédents
- Le contrôle d'accès logique aux applications
- Le chiffrement des données en transit et au repos
- La protection de la messagerie contre le hameçonnage
- La protection de la messagerie contre les spams
- La protection contre les virus
- La gestion des comptes et des applications connectées au compte Google
- L'alerte des utilisateurs lors de tentatives de connexions suspectes à leur compte Google
- Tests d'intrusion
- Délégation d'administration

Le livre blanc, disponible à l'adresse ci-dessous, décrit l'ensenble des mesures de sécurité mises en oeuvre par Google ainsi que les certifcations obtenues par la société afin de protéger l'environnement Google Workspace :

https://workspace.google.com/learn-more/security/security-whitepaper/page-1.html

Les utilisateurs de French bee s'authentifient à la plateforme via une authentification unique (SSO) résultant d'une fédération d'identités avec le fournisseur d'identités de la compagnie.

Mesures complémentaires à venir

Consciente que plus de 80% des attaques informatiques ayant conduit à des fuites/pertes de données ont commencé par la compromission de la messagerie, French bee complètera son dispositif par les mesures ci-dessous :

- Authentification multi-facteurs (juillet 2024)

- Prévention contre la fuite de données ou DLP (à compter de septembre 2024)
- Chiffrement côté client (à compter de septembre 2024)
    - Chiffrement supplémentaire utilisant des clés de chiffrement non-connues de Google, émises par des tiers tels que Thales ou Stormshield.

Mesures de sécurité de Zendesk

Zendesk propose à ses clients une solution complète de service client. La société suit les meilleures pratiques en matière de cybersécurité et normes de sécurité afin de fournir une solution robustesse à ses clients et garantir la protection des données qui leurs sont confiées.

Parmi les mesures mises en oeuvre par Zendesk, on retrouve :

- La sensibilisation de ses personnels et vérification de leurs antécédents
- La sécurité physique pour l'accès au Data Center
- Le contrôle d'accès logique
- L'authentification multi-facteurs
- Le chiffrement des données en transit et au repos
- La gestion des vulnérabilités
- La gestion des risques tiers
- Des tests d'intrusion
- La détection et la prévention d'intrusion
- La gestion des incidents et événements de sécurité
- La surveillance par un SOC

La description complète des mesures de sécurité mises en oeuvre par Zendesk ainsi que les certifications obtenues par la société sont disponibles sur leur Security Trust Center :
https://www.zendesk.com/trust-center/#

Mesures complémentaires à venir

Les mesures de sécurité ci-dessous seront, également, mises en oeuvre :

- Authentification unique via notre fournisseur d'identités et activation du MFA (à compter juillet 2024)
- Chiffrement côté client (à compter de septembre 2024)

Data Privacy Framework

Le Data Privacy Framework (DPF) est le nouveau cadre juridique encadrant les échanges de données entre les États-Unis et l'Europe. Il succède au Privacy Shield ainsi qu'au Safe Harbor, tous deux invalidés par les arrêts Schrems et a été construit entre l'Union européenne et les États-Unis à partir de 2022.

Les sociétés Google et Zendesk ont adhéré au DPF et ont réalisé leur certification au framework démontrant ainsi aux entreprises de l'UE que leurs solutions dispose d'un niveau adéquat de protection des données équivalent au RGPD.

Google LLC

Active Participant

Other Covered Entities

See Purposes of Data Collection section for details on scope of cert

Industries

Information and Communications Technology
Information Technology Services

Participation

EU-U.S. Data Privacy Framework : Active

Original Certification Date

09/22/2016

Next Certification Due Date

09/13/2024

Data Collected

HR and Non-HR Data

Zendesk, Inc.

Active Participant

Other Covered Entities

FutureSimple, Inc.
Smooch Technologies US Inc.

Industries

Information and Communications Technology
Information Technology Services

Participation

EU-U.S. Data Privacy Framework : Active

Original Certification Date

12/06/2016

Next Certification Due Date

01/03/2025

Data Collected

HR and Non-HR Data