



Frenchbee

Guide Assistance Passager





Sommaire

Introduction	3
Autorisation médicale	3
Les cas où vous devez obligatoirement avertir la compagnie :	3
Les conditions médicales vous empêchant de voyager :	4
Avez-vous besoin d'une assistance en fauteuil roulant ?	4
Vous voyagez avec votre propre fauteuil roulant ?	5
Etes vous malentendant et/ou malvoyant ?	5
Les accompagnateurs :	5
Voyagez-vous avec un chien de service ?	6
Avez-vous été plâtré et/ou opéré récemment ?	7
Souhaitez-vous emporter un équipement médical ?	7
Quelques petites attentions particulières à votre égard	9





Introduction

Vous voyagez prochainement avec French bee et vous avez besoin d'une assistance particulière ? Si vous êtes en situation de handicap sensoriel ou moteur (*visuel, auditif, mental ou physique*), vous pouvez compter sur nous !

Pour vous préparer au mieux à votre voyage, nous avons créé ce guide pour vous permettre de demander l'assistance correspondant le mieux à vos besoins.

Pour commencer, suivez la checklist ci-dessous pour vous guider durant la préparation de votre voyage :

- Vérifiez si vous avez besoin de nous contacter avant départ
- Vérifiez s'il vous est nécessaire de voyager avec un accompagnant (*assistant*)
- Vérifiez si un avis médical sera nécessaire pour votre voyage

Si cependant de plus amples informations vous sont nécessaires, n'hésitez pas à contacter notre Centre d'appels au numéro non surtaxé disponible depuis votre espace « [Gérer ma réservation](#) » ou sur votre billet électronique.

Si vous ne disposez pas encore d'une réservation avec French bee, vous pouvez contacter

Autorisation médicale

Dans certaines situations, un pronostic pour le voyage peut être demandé auprès de notre service compétent pour autoriser votre voyage sur nos lignes. Pour ce faire, nous vous demandons de nous retourner le formulaire INCAD dûment complété et signé par votre médecin traitant.

L'INCAD est un acronyme anglais "Incapacitated Passengers Handling Advice Document" soit une fiche de renseignements médicaux. Ce formulaire peut être téléchargé sur notre site internet : frenchbee.com. Ce document doit être envoyé à French bee au moins 72h avant départ à l'adresse mail transportspeciaux@frenchbee.com

Notre service médical étudiera alors votre demande et vous informera de sa décision.

Ce document fait état d'informations importantes quant à la condition du passager et définira les prérequis nécessaires au voyage (*par exemple, si un accompagnant s'avère nécessaire, ou si cet accompagnant doit faire partie du corps médical, etc*).

* Les données de santé transmises seront traitées conformément à la législation en vigueur et seront conservées de manière sécurisée afin de garantir la confidentialité et la protection des informations personnelles.

Les cas où vous devez obligatoirement avertir la compagnie :

Afin de vous garantir un voyage le plus agréable possible, nous vous prions de bien vouloir nous tenir informés dès que vous :

- souffrez d'une maladie contagieuse et/ou transmissible





- nécessitez une surveillance médicale et/ou un équipement particulier pour votre maintien en bonne santé durant le vol
- souhaitez emporter avec vous votre concentrateur d'oxygène portable
- souffrez de détresse respiratoire et nécessitez l'administration d'oxygène durant votre vol

Si un de ces cas vous concerne, votre demande de transport doit être étudiée par notre service en interne. Pour ce faire, un formulaire INCAD dûment complété et signé par votre médecin traitant doit nous être retourné.

Ce formulaire complété doit être renvoyé au plus tard 72 heures avant votre départ à l'adresse suivante : transportspeciaux@frenchbee.com (le formulaire INCAD est téléchargeable sur notre site web www.frenchbee.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 (le voyage en avion est interdit dans les 21 jours suivant l'infarctus)
- Vous avez eu un Accident Vasculaire Cérébral récent (le voyage en avion est interdit dans les 21 jours suivant l'Accident Vasculaire Cérébral)

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

Avez-vous besoin d'une assistance en fauteuil roulant ?

Nous souhaitons que votre voyage avec nous soit le plus agréable possible. Lorsque vous nécessitez une assistance en fauteuil roulant, 3 différents services d'assistance peuvent vous être proposés en fonction de votre besoin. Pour déterminer votre besoin, veuillez-vous référer à vos réponses aux questions suivantes :

- Pouvez-vous monter et descendre les escaliers, et êtes-vous en capacité de rejoindre votre siège en cabine par vous-même ?
 - 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
- Pouvez-vous monter et descendre les escaliers par vous-même ?
 - 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 monter et descendre les escaliers seul(e) mais rencontrez des difficultés à la marche sur les longues distances ?





- Oui – Il vous faudra l'assistance **WCHR** : assistance de l'enregistrement à la salle d'embarquement**
- Non – Nous ne pouvons pas vous fournir une assistance en fauteuil roulant

Les services d'assistance en fauteuil roulant peuvent être réservés via notre site internet durant la réservation de votre voyage. Le service peut également être ajouté après votre réservation. Pour se faire, connectez-vous via le site internet sous « [Gérer ma réservation](#) » pour ajouter le service.

L'ajout de l'assistance est également possible en contactant notre Centre d'appels au numéro non surtaxé disponible depuis votre espace « [Gérer ma réservation](#) » ou sur votre billet électronique.

Si vous ne disposez pas encore d'une réservation avec French bee, vous pouvez contacter notre

Si vous voyagez avec un groupe de 10 personnes ou plus nécessitant une assistance en fauteuil roulant, vous devez obligatoirement nous notifier au plus tard 48h avant départ de votre vol.

Vous voyagez avec votre propre fauteuil roulant ?

Si vous voyagez avec votre propre fauteuil roulant, nous le transportons gratuitement, sans aucune limitation de poids ni de dimension. Les fauteuils roulants personnels n'étant pas autorisés en cabine, le transport se fait exclusivement en soute.

Pour le transport de votre fauteuil roulant manuel ou électrique, notre personnel au sol vous assistera dans la préparation au voyage dans les tâches suivantes :

- Retirer toutes les pièces détachées
- Fixer le dossier pour minimiser la hauteur
- Débrancher la batterie avec l'interrupteur principal
- Plier les fauteuils roulants manuels

Si vous avez des instructions spécifiques quant à la préparation au voyage de votre fauteuil, nous vous remercions d'en aviser notre personnel.

Voyagez-vous avec un fauteuil roulant électrique ? Nous vous informons que certains types de batteries ne sont pas acceptées à bord de nos appareils.

Pour vous assurer de la conformité de la batterie de votre fauteuil pour le transport, nous vous prions de contacter notre Centre d'appels au numéro non surtaxé disponible depuis votre espace « [Gérer ma réservation](#) » ou sur votre billet électronique.

Si vous ne disposez pas encore d'une réservation avec French bee, vous pouvez contacter notre

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 assister dans les sanitaires.

Etes-vous malentendant et/ou malvoyant ?

Afin de rendre votre voyage aussi sûr et agréable que possible, nous vous prions de bien vouloir nous tenir informés lorsque vous êtes malentendant et/ou malvoyant. Vous pouvez nous informer de cette situation lors de votre réservation, mais également après votre réservation si celle-ci est déjà confirmée.





Pour ce faire, connectez-vous via le site internet sous « [Gérer ma réservation](#) » pour ajouter ce complément d'information.

Il est également possible de nous notifier de cette situation en contactant notre Centre d'appels au numéro non surtaxé disponible depuis votre espace « [Gérer ma réservation](#) » ou sur votre billet électronique.

Si vous ne disposez pas encore d'une réservation avec French bee, vous pouvez contacter notre Centre d'appels au 0825 205 205 (0.20€/min).

Nos équipes sont joignables du lundi au dimanche, de 8h à 20h heure de Paris.

Si vous le souhaitez, vous pouvez bénéficier d'un pré-embarquement sur demande. Une fois à bord, notre personnel navigant vous informera des consignes de sécurité.

Les accompagnateurs :

La présence d'un accompagnateur pour votre sécurité est obligatoire si vous êtes dans l'incapacité d'accomplir les tâches suivantes par vous-même en cas de situation d'urgence :

- Suivre les consignes de sécurité, les procédures d'urgence et /ou toutes autres instructions de l'équipage
- Assurer votre propre évacuation

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 » en page 6)

Voyagez-vous 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. Deux possibilités s'offrent à vous pour nous tenir informés de la présence de votre animal lors de votre voyage :

- Contacter notre Centre d'appels au numéro non surtaxé disponible depuis votre espace « [Gérer ma réservation](#) » ou sur votre billet électronique.
Si vous ne disposez pas encore d'une réservation avec French bee, vous pouvez contacter notre Centre d'appels au 0825 205 205 (0.20€/min).
Connectez-vous via le site internet sous « [Gérer ma réservation](#) » pour ajouter le service.

A bord de nos avions, nous acceptons un seul type de chiens : **Les chiens guides**

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 (prévoir le dispositif si besoin)
- 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 :

- Identification individuelle par puce électronique obligatoire
- Ils doivent être identifiés par une plaque ou un harnais. A défaut, vous devez pouvoir apporter une preuve (y compris par une assurance verbale crédible) de la certification et de l'usage que vous faites de l'animal,
- Une copie de la page du passeport de l'animal de compagnie avec les informations sur la race, le poids et la taille.
- Pour les vols prévus qui durent 8 heures ou plus, un certificat vétérinaire indiquant que le chien n'aura pas à faire ses besoins pendant le vol, ou une liste d'articles (par exemple, couches, médicaments) que le client emportera à bord afin d'éviter tout problème d'hygiène en cabine.
- Remplir et signer le formulaire de transport d'un animal d'assistance téléchargeable via notre site internet, rubrique « Préparer mon voyage » puis « animaux », et ensuite sous « voyage des chiens d'assistance »

Les animaux de service ne sont pas autorisés sur les vols French bee à destination ou en provenance de la Polynésie Française.

Pour plus d'informations sur les conditions de transport de votre chien de service, nous vous invitons à consulter la rubrique dédiée au transport des animaux sur nos lignes sur notre site internet.

Animaux de soutien émotionnel

French bee n'accepte pas le transport des animaux de soutien émotionnel.

Les clients ne pourront pas réserver de vols avec un animal de soutien émotionnel. Les clients qui souhaitent voyager avec un animal de compagnie peuvent le faire conformément à la politique de French bee [en matière de voyage des animaux de compagnie en cabine \(PET\) ou en soute \(AVIH\)](#).

Avez-vous été plâtré et/ou opéré récemment ?

Avez-vous été plâtré et/ou opéré récemment ? Le voyage en cabine pressurisée peut faire gonfler vos mains et vos pieds. Pour votre confort et votre sécurité, nous vous conseillons de faire 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](#)" sur notre site internet.

Ce formulaire doit être rempli par votre médecin traitant et doit être présenté lors de l'embarquement pour votre vol. Si vous voyagez avec un plâtre fermé sans être muni du certificat "Fit to Fly», nous portons à votre attention que l'embarquement peut vous être refusé.

Souhaitez-vous emporter un équipement médical ?

Lorsque vous emmenez avec vous un équipement médical à bord de l'avion, il est obligatoire de ranger votre équipement dans les zones de stockage prioritaires prévues à cet effet, dans les





compartiments à bagages ou sous votre siège. La désignation équipement médical englobe les articles suivants :

- 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 le cas du transport d'un équipement médical tel qu'un appareil de dialyse ou un nébuliseur, le transport est assuré gratuitement sous réserve de présentation d'une attestation médicale lors de l'enregistrement. Votre attestation médicale doit être rédigée et signée par un médecin au plus tard 6 mois avant votre départ.

Le transport en cabine de votre appareil à dialyse portable est autorisé tant que celui-ci ne dépasse pas les dimensions et le poids maximal autorisés :

- 12kg
- 55 x 40 x 20 cm, la somme des trois dimensions ne doit pas excéder 115 cm

Si votre appareil et ses fournitures dépassent les dimensions et le poids maximal autorisés pour le transport en cabine, vous avez la possibilité d'enregistrer gratuitement en soute les fournitures en dépassement de la franchise autorisée.

Oxygène :

L'utilisation d'une 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 télécharger le formulaire INCAD via notre site internet et le faire remplir et signer par votre médecin traitant. Une fois rempli, le formulaire doit être retourné à French bee au plus tard 48h avant départ de votre vol à l'adresse transportspeciaux@frenchbee.com

Notre service médical étudiera alors votre demande et vous informera de sa décision.

Concentrateur d'oxygène portable :

Vous pouvez voyager avec votre propre concentrateur d'oxygène portable sur les vols French bee. 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
- Respironics 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 modèle de votre concentrateur d'oxygène portable ne figure pas dans la liste ci-dessus mais est bien agréé par la FAA (Federal Aviation Administration), vous devez amener le certificat d'agrément de votre appareil.

Vous aurez également la possibilité de transporter votre concentrateur d'oxygène portable en tant que bagage cabine supplémentaire tant que celui-ci ne dépasse les dimensions et le poids maximal autorisés :

- 12kg
- 55 x 40 x 20 cm, la somme des trois dimensions ne doit pas excéder 115 cm

Si votre appareil dépasse les dimensions et le poids maximal autorisés pour le transport en cabine, il sera transporté gratuitement en soute. Vous pourrez brancher votre appareil sur prise à bord de l'avion. Nos prises électriques présentent les caractéristiques suivantes : 11V / 60Hz / 1.5W

Pour emporter avec vous votre propre concentrateur d'oxygène portable (POC), vous devez télécharger le formulaire INCAD via notre site internet et le faire remplir et signer par votre médecin traitant. Une fois rempli, le formulaire doit être retourné à French bee au plus tard 48h avant départ de votre vol à l'adresse transportspeciaux@frenchbee.com

Notre service médical étudiera alors votre demande et vous informera de sa décision.

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

Lorsque 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. Si vous ne remplissez pas cette condition, 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 porter assistance pour l'administration de votre traitement.





Quelques petites attentions particulières à votre égard

Enregistrement

Nous vous conseillons de vous présenter à l'aéroport 3 heures avant le départ de votre vol pour une prise en charge optimale. Pour vous aider à vous déplacer dans l'enceinte de l'aéroport en toute facilité, certains aéroports ont mis en place une signalétique de guidage spécifique. Par ailleurs, un passage express pour les passagers à mobilité réduite diminue considérablement le temps d'attente à l'enregistrement ainsi qu'à d'autres points de contrôle obligatoires (police, sécurité, etc).

Embarquement prioritaire

Lorsque vous voyagez en fauteuil roulant, êtes malentendant ou malvoyant ou si vous avez sollicité un service d'assistance particulier, French bee met en place pour vous un embarquement prioritaire à chaque fois que cela est possible. Nous vous rappelons qu'il est impératif d'attendre l'arrivée de l'agent d'assistance à l'aéroport à l'endroit indiqué.

A votre arrivée

Pour vous garantir un voyage aussi agréable que possible, nous vous demandons de respecter votre débarquement prévu après que tous les passagers aient quitté la cabine. Nous nous assurerons que votre bagage, votre fauteuil roulant (si celui-ci a été transporté en soute), ainsi que tout instrument d'aide à la mobilité, soient délivrés de manière prioritaire si nécessaire.

