

ENGAGEMENTS DE SERVICE DÉLAIS DE PRISE EN CHARGE

L'aéroport Lyon-Saint Exupéry s'engage à délivrer une prestation d'assistance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite dans les délais suivants :

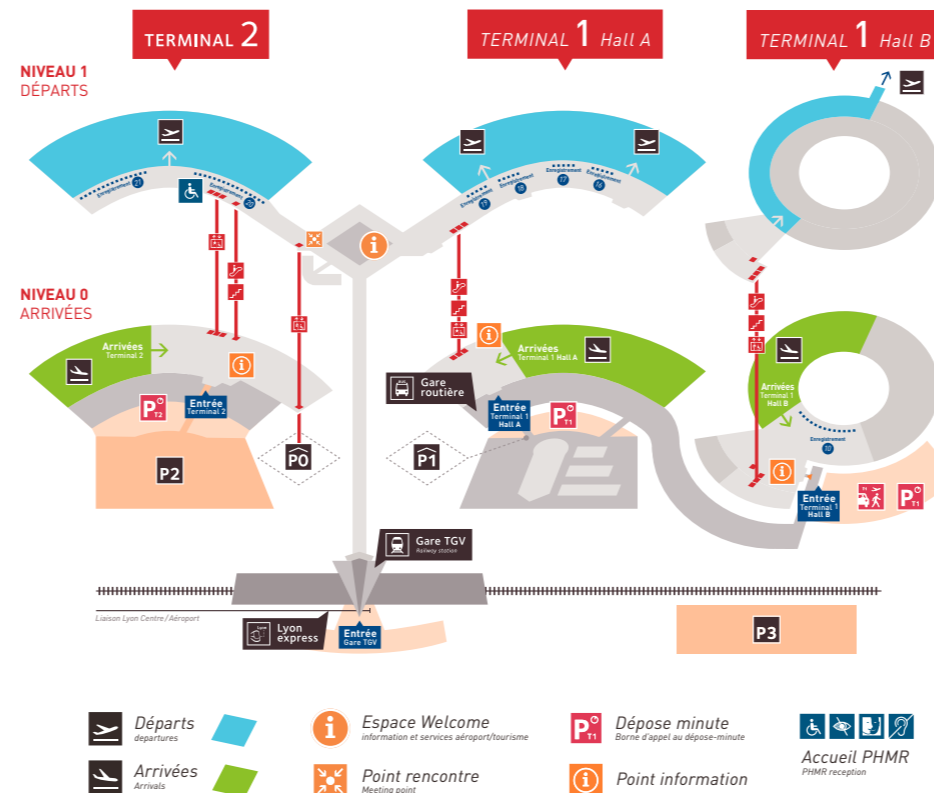
AU DÉPART

- Si les passagers ont réservé l'assistance : **20 minutes** d'attente maximum
- Si les passagers n'ont pas réservé l'assistance : minimum **30 minutes** d'attente (et jusqu'à 45 minutes)

À L'ARRIVÉE

- Si les passagers ont réservé l'assistance : dans les **5 minutes** après la sortie de l'avion du dernier passager
- Si les passagers n'ont pas réservé l'assistance : dans les **10 minutes** après le signalement par la compagnie

PROFITEZ DE VOTRE AÉROPORT





LA QUALITÉ
DE L'ACCUEIL
POUR TOUS

DÉFINITIONS COMMUNES DES TYPOLOGIES DE HANDICAP*

- WCHR** : Passager ayant des difficultés à marcher de longues distances
- WCHS** : Passager ne pouvant pas monter ou descendre seul les marches d'escalier
- WCHC** : Passager sans aucune mobilité personnelle, ne pouvant pas se déplacer seul de et vers son siège
- BLND** : Passager aveugle ou mal voyant
- DEAF** : Passager sourd ou sourd et muet
- MEDA** : Passager en possession d'autorisation médicale au voyage
- DPNA** : Passager déficient mental
- WCMP** : Passager avec un fauteuil personnel manuel
- WCMB** : Passager avec un fauteuil personnel électrique
- MAAS** : Tout autre passager ayant besoin d'une assistance particulière

*selon l'ECAC-CEAC

CONTACTS UTILES

-  Aéroports de Lyon - B.P. 113
69125 Lyon-Saint Exupéry Aéroport
-  Depuis la France uniquement : 0 826 800 826
(0.15€ / minute)
Depuis l'étranger : +33 426 007 007
(sauf d'un téléphone portable français)

BESOIN D'INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ?

Consultez la page dédiée aux personnes handicapées ou à mobilité réduite de notre site internet

www.lyonaeroports.com

Aéroports de Lyon et ses partenaires s'engagent dans la qualité de service de l'assistance aux **personnes handicapées ou à mobilité réduite.**

NOTRE ENGAGEMENT

Vous procurer l'assistance nécessaire et vous accompagner en fonction de vos besoins

connect & fly


AÉROPORTS de LYON

AVANT LE DÉPART : PRÉVENEZ-NOUS !

Pour vous garantir la meilleure qualité de service et minimiser votre temps d'attente, il est indispensable et de votre responsabilité de signaler votre besoin d'assistance à votre compagnie aérienne ou à votre agence de voyage, dès la réservation de votre vol ou **au moins 48h avant** le jour de votre départ.

NOS CONSEILS



Détaillez vos difficultés et précisez vos besoins lors de vos formalités de réservation.



Pour vérifier que la demande d'assistance ait bien été transmise à l'aéroport, nous vous encourageons à appeler dans les 36h précédant votre vol, **votre compagnie aérienne ou agence de voyage** (ou l'aéroport : **0 826 800 826**).



Rappelez-vous qu'**un seul bagage cabine** est autorisé, selon les normes de votre compagnie.

En cas de nécessité, un service de porteur à bagages est proposé par l'aéroport. Pour plus d'information sur les services d'accueil, consultez le site internet de l'aéroport www.lyonaeroports.com ou renseignez-vous à l'Espace Welcome.

LE JOUR DU DÉPART : SIGNALEZ-VOUS !

Nos conseils : présentez-vous au moins deux heures avant le départ de votre vol à l'un des points de signalement. Faites-vous déposer au plus proche des terminaux.

OÙ VOUS SIGNALER ?

▶ BORNES D'APPEL DES DÉPOSES MINUTE

(24h/24 et 7j/7)

Signalez-vous à partir des bornes d'appel extérieures, équipées d'un interphone et d'un visiophone.

- **Terminal 1 Hall A** : au niveau du parking dépose minute Terminal 1 Hall A
- **Terminal 1 Hall B** : au niveau du parking dépose minute Terminal 1 Hall B
- **Terminal 2** : au niveau du parking dépose minute Terminal 2

▶ COMPTOIRS D'ENREGISTREMENT

▶ POINTS INFORMATIONS

- Point information du Terminal 1 Hall A (8h/23h et 7j/7)
- Point information du Terminal 1 Hall B (6h/23h et 7j/7)
- Point information du Terminal 2 (6h/23h et 7j/7)

▶ **ESPACE WELCOME** (6h/23h et 7j/7) dans le bâtiment central, au croisement du Terminal 1 Hall A, du Terminal 2 et du couloir de la gare

▶ **ESPACE D'ACCUEIL PHMR** (24h/24 et 7j/7) situé au cœur du Terminal 2 - Niveau 1

PARKINGS

Utilisez les places de parkings réservées sur l'ensemble des parkings de l'aéroport

- **Parking P0** : ce parking est recommandé si vous souhaitez un accompagnement dès votre véhicule. Contactez-nous via la borne d'entrée, un agent vous indiquera une place disponible. Ce parking est également conseillé pour les personnes en fauteuil roulant et pour les personnes ayant des difficultés à marcher de longues distances.



CHAISES LIBRE-SERVICE

Vous voyagez accompagné(e) et souhaitez bénéficier d'une chaise en libre-service ?

Aéroports de Lyon met à votre disposition des chaises roulantes que vous pouvez utiliser des terminaux jusqu'en salle

d'embarquement au départ.

Présentez-vous à l'enregistrement ou aux points information.



STATIONNEMENT & ÉQUIPEMENTS

Tous les parkings et équipements sont accessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

Des places vous sont réservées dans chacun des parkings de l'aéroport.

La navette reliant les terminaux aux différents parkings est aux normes d'accessibilité aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.