

## ENGAGEMENTS DE SERVICE DE LA PRESTATION D'ASSISTANCE AUX PERSONNES HANDICAPEES ET A MOBILITE REDUITE

En application du règlement européen du 5 juillet 2006 et depuis le 26 juillet 2008, Aéroports de Lyon assure l'assistance aux PHMR (personnes handicapées et à mobilité réduite). Conformément à l'article 6 du Règlement et afin de garantir un accompagnement du passager dans les meilleures conditions, celui-ci doit impérativement :

- **Notifier** à sa compagnie aérienne ou son agence de voyage son besoin d'assistance **au plus tard 48h avant le départ du vol**,
- **Se signaler dès son arrivée sur l'aéroport** à partir des bornes d'appel extérieures, aux points information, à l'accueil PHMR ou directement au comptoir d'enregistrement de votre compagnie. Il est recommandé aux passagers de se présenter à l'aéroport, **au plus tard 2 heures** avant l'heure théorique du vol.

### CONDITIONS D'ACCOMPAGNEMENT

---

#### A – ASSISTANCE AU DEPART DE LYON-SAINT EXUPERY

Après signalement de l'arrivée sur l'aéroport via les moyens mis à disposition,

**Passagers ayant effectué une notification préalable :**

- 90% des passagers seront pris en charge sous 10 minutes
- 100% des passagers seront pris en charge sous 20 minutes

**Passager n'ayant pas effectué une notification préalable :**

- 100% des passagers seront pris en charge entre 30 et 45 minutes

#### B – ASSISTANCE A L'ARRIVEE DE LYON-SAINT EXUPERY

Dès l'arrivée de l'avion,

**Passagers ayant effectué une notification préalable :**

- 99% des passagers seront pris en charge immédiatement après la sortie du dernier passager valide
- 100% des passagers seront pris en charge dans les 5 minutes

**Passager n'ayant pas effectué une notification préalable :**

- 100% des passagers seront pris en charge dans les 10 minutes qui suivent le signalement par la compagnie aérienne au travers des moyens mis à leur disposition