



Katowice
AIRPORT

**CODE DE BONNE CONDUITE SUR LES SERVICES
D'ASSISTANCE EN ESCALE AUX PERSONNES
HANDICAPEES ET AUX PERSONNES A MOBILITE
REDUITE, LORSQU'ELLES FONT DES VOYAGES
AERIENS**

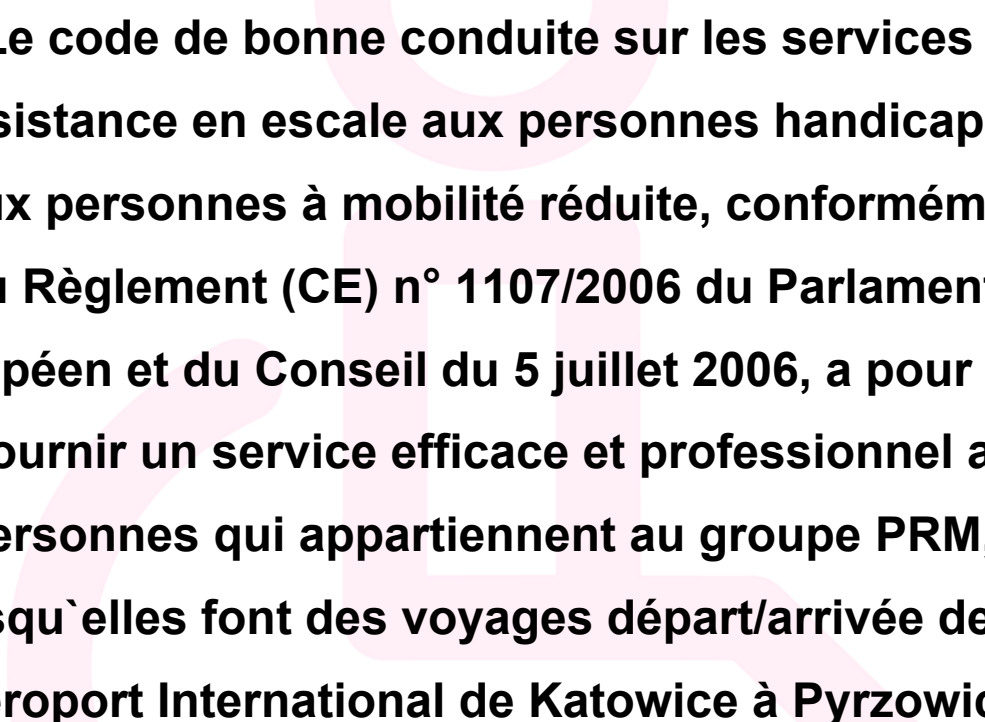
REGLEMENT N° 1107/2006

TABLE DES MATIERES

I.	Introduction.....	5
II.	Généralités	6
III.	Cadre des services fournis et principes de fonctionnement	7
IV.	Normes et surveillance des services fournis	12
V.	Formations et surveillance de la qualité et du respect des normes	13
VI.	Préparation au voyage	16
	Information.....	16
	Réservation des billets	17
VII.	Arrivée à l'aéroport.....	18
	Arrivée à l'aéroport en voiture privée	18
	Arrivée à l'aéroport en taxi ou en voiture.....	20
	Arrivée à l'aéroport en bus	20
VIII.	Accès à l'infrastructure des Terminaux passagers.....	21
	Lieux publics disponibles aux personnes handicapées	21
	Service et assistance lors de l'enregistrement	23
IX.	Sortie de l'avion, assistance jusqu'aux Terminaux passagers, sortie de l'aéroport	25
X.	Chiens d'assistance auprès de la personne handicapée	26

LISTE DES ANNEXES

Ann. 1	Carte des arrangements.....	28
Ann. 2	Codes de handicap.....	29
Ann. 3	Plan de la mise en place des espaces d`aide et d`attente pour les PRM..	31
Ann. 4	Dictionnaire	32
Ann. 5	Formulaire d`inscription	33
Ann. 6	Indications générales pour le personnel responsable du contrôle de sécurité.....	38
Ann. 7	Numéros de téléphones importants.....	41



Le code de bonne conduite sur les services d'assistance en escale aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, conformément au Règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement Européen et du Conseil du 5 juillet 2006, a pour but de fournir un service efficace et professionnel aux personnes qui appartiennent au groupe PRM, lorsqu'elles font des voyages départ/arrivée de/à l'Aéroport International de Katowice à Pyrzowice.

Górnośląskie Towarzystwo Lotnicze SA

2008

PRM – (Passengers with Reduced Mobility) en Europe, c'est une désignation des passagers handicapés, plus âgés, partiellement handicapés, à une incapacité motrice, intellectuelle résultant de l'âge, ou ayant tout autre problème lors du transport, qui requierent une assistance particulière et un aide autre que pour un passager sans déficience.

I. INTRODUCTION

Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont le droit à la libre circulation et au libre choix pendant le transport aérien; à chaque étape du voyage aérien, la discrimination des passagers mentionnés au-dessus est interdite. Le gestionnaire de l'Aéroport International de Katowice à Pyrzowice apportera tous les soins pour que tous les passagers dans l'Aéroport International de Katowice à Pyrzowice, se sentent traités équitablement.

1. Les arrangements suivants présentent une orientation sur la nature générale et le cadre des services d'assistance spéciaux à assurer et à fournir dans l'Aéroport International de Katowice à Pyrzowice, conformément à la législation locale, nationale et européenne (législation de l'UE) afin de veiller à ce que les personnes à mobilité réduite bénéficient de services de qualité et sans faille.
L'entité gestionnaire de l'aéroport – Górnośląskie Towarzystwo Lotnicze S.A., transportateurs aériens, agents du service en escale déclarent une coopération commune sur le plan local, afin d'organiser une assistance spécifique pour les PRM. Les arrangements mentionnés doivent être conforme à la directive européenne sur les services d'assistance en escale.
2. Le présent Code est conforme aux normes définies dans le document 30, 10-ième édition, 2006, Section 5 de la CEAC (Conférence européenne de l'aviation civile) aussi bien qu'aux recommandations de l'Annexe 9, 11-ième édition de l'OACI (Organisation de l'aviation civile internationale).
3. Les personnes à mobilité réduite ont les mêmes droits que tous les autres citoyens à la libre circulation et au libre choix.

Toute discrimination envers les personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens est défendue.

Il est défendu de refuser à ces personnes de faire la réservation ou le transfert à cause de leur handicap.

Il est défendu d'imposer directement sur ces personnes le coût de l'assistance fournie.

4. Le règlement du Code s'applique à tous les passagers de l'Aéroport International de Katowice à Pyrzowice, en particulier à:
 - agent(s) de handling,
 - transportateurs,
 - tour opérateurs,
 - entités d'organisation du gestionnaire de l'aéroport,
 - architectes et spécialistes en design,
 - locaux commerciaux et centres des services.

II. GÉNÉRALITÉS

1. Selon les arrangements du Code, son aspiration principale consiste à améliorer l'accès aux possibilités de l'usage du transport par les PRM par voie aérienne.
2. Le Code définit des standards minimum de la procédure envers les PRM, étant en vigueur dans l'Aéroport International de Katowice à Pyrzowice.

Le cadre détaillé des services fournis dans l'Aéroport International de Katowice à Pyrzowice contient un arrangement indépendant entre le gestionnaire et le prestataire des services (GTL LOT) pour les PRM.

3. Le Code est basé sur le règlement en matière des standards du service des personnes à mobilité réduite, compris dans:
 - a) La Conférence européenne de l'aviation civile (CEAC), le document n° 30, section 5, et ses annexes y relatives:
 - **Annex E:** Guidance leaflet for persons with reduced mobility who may be infrequent, or first time, flyers,

- **Annex F:** Guidance material for security staff – Key points for checks of PRMs,
- **Annex J:** Code of Good Conduct in ground handling for persons with reduced mobility,
- **Annex K:** Guidelines on ground handling for persons with reduced mobility,
- **Annex N:** Guidelines on awareness and disability equality for all airport and airline personnel dealing with the travelling public.

b) L'annexe 9 de l'OACI, édition 11

c) Le Règlement (CE) n°1107/2006

d) Les Directives européennes relatives aux services d'assistances en escale.

4. Le Code énonce des standards minimum qui doivent être remplis, en soulignant pourtant l'importance de l'augmentation continue des normes dans ce cadre, en particulier dans la planification stratégique p.ex. d'une nouvelle infrastructure de l'aéroport, bâtiments du Terminal, nouveaux systèmes de handling.
5. Le code énonce le règlement concernant tous les aspects du voyage aérien fait par les PRM, c'est-à-dire à partir du moment de la saisie de l'information sur le voyage jusqu'au moment de l'arrivée au port de destination.
6. Le Code énonce également les solutions dans le cadre de l'infrastructure de l'aéroport, y compris le marquage et les informations destinées aux PRM.
7. Tous les doutes résultant du présent règlement seront expliqués et interprétés par le *Groupe responsable des affaires des personnes handicapées*.

III. CADRE DU SERVICE ET PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT

Lors de la réservation préalable des billets, les PRM devraient avoir une possibilité d'informer de ses besoins spécifiques, conformément aux codes actuels de l'IATA (Association internationale du transport aérien) (**annexe n° 2**).

Services which must be made available include:

1. Services de la réservation préalable, avec l'usage de tous les moyens médiatiques courants et modernes (sites Internet, e-mail, télétextes, etc. sur le plan à la fois national et local, pour tous les PRM qui requièrent une assistance au moment du départ et de l'arrivée)
2. Assistance depuis le moment de l'arrivée du client à l'aéroport
3. Assistance au comptoir d'enregistrement et pour les procédures du contrôle de sûreté,
4. Assistance lors du passage vers la porte d'embarquement afin d'accéder au bord suffisamment tôt,
5. Assistance lors de la montée et la descente, y compris la fourniture d'un service convenable pour les passagers qui requièrent des moyens spécifiques pour monter/descendre à/de l'aéronef (conformément aux exigences locales ou nationales),
6. Assistance pour récupérer les bagages et pour les procédures d'immigration et douanières,
7. Assistance lors des correspondances des vols combinés, à la fois côté ville et à accès réglementé aussi bien que pendant le déplacement entre les bâtiments et en leur sein,
8. Assistance jusqu'au premier point du voyage à multiples étapes,
9. Permettre l'usage des facilités de l'aéroport, suivant la demande des PRM, sous réserve du temps disponible,
10. Assurer la possibilité d'utiliser un fauteuil roulant sans accompagnateur, suivant la demande du passager,
11. Assistance adéquate en cas de retards prolongés et/ou d'annulations de vols (suivant les besoins ponctuels des personnes à mobilité réduite).

Heures du travail

- Des prestataires de services devraient assurer une assistance nécessaire pendant les heures de travail dans le côté ville et à accès réglementé, dans les bâtiments de terminal (**numéros de téléphone importants – annexe n° 7**).
- Les PRM, pour demander de l'assistance, peuvent se présenter à 7 points, situés dans l'Aéroport International de Katowice à Pyrzowice, indiqués selon le plan de leur mise en place annexé. (**annexe n° 3**).

Principes de fonctionnement

Le fonctionnement concernant la facilitation du transport des personnes qui requièrent une assistance spéciale énonce des principes suivantes:

1. Fonctionnement conforme aux dispositions de la Directive européenne sur les services d'assistance en escale,
2. Transporteurs aériens pourront fournir leurs propres services ou choisir un autre prestataire de services. Il est défendu à celui-ci d'imposer les coûts directement aux personnes à mobilité réduite. Dans tous les cas, le service fourni doit au moins, être conforme aux standards définis dans la partie I du document n° 30 de la CEAC,
3. Procédures de la „transmission” doivent être évitées si possible,
4. Fournir des services homogènes dans tous les cas possibles,
5. Il faut appliquer un système efficace de classification qui respecte les priorités, la planification et la ponctualité de l'assistance,
6. Il faut assurer des espaces d'attente/de rencontres dans des emplacements stratégiques des aéroports concernés,
7. Lorsque des fauteuils roulants sont utilisés, une organisation adéquate doit être assurée pour en faire un usage le plus efficace possible,
8. Il faut évaluer et augmenter l'efficacité du fonctionnement, tout en assurant application des méthodes du regroupement de personnel et d'équipement les plus efficaces,
9. Programmes de formation basés sur les exigences définies dans la partie I du document 30 de la CEAC, conformément à la réglementation locale ou la législation nationale, devraient être élaborés en coopération avec les forums nationaux et européens des personnes handicapées,
10. Tout équipement indispensable à assurer une assistance aux personnes à mobilité réduite, qui doit être conforme à la législation locale et nationale, y compris les exigences des aéroports locaux et réglementations de protection nationales, devrait être disponible en permanence et fourni par le prestataire des services,

11. L'Aéroport International de Katowice à Pyrzowice accepte les chiens d'assistance qui accompagnent les personnes aveugles à l'intérieur des bâtiments du terminal.



IV. NORMES ET SURVEILLANCE DE LA PRESTATION DES SERVICES

1. Les normes et le niveau des services prévus sont concertés par le gestionnaire de l'aéroport, AOC (Centre des opérations aériennes) et d'autres utilisateurs du port. Le contrat avec le prestataire des services énonce le règlement spécifique dans ce cadre.
2. Les normes suivantes présentent le niveau minimum de services à appliquer dans le service des PRM.
Elles peuvent faire l'objet d'un ajustement concerté par l'AOC, le prestataire des services, le gestionnaire de l'aéroport et tous les autres parties intéressées, suivant la taille de l'aéroport et le niveau d'intensification du trafic des passagers.
3. Pour les clients au départ, qui ont fait une réservation préalable.
Lorsqu'ils sont arrivés et ils en ont informé, l'assistance devrait être disponible pour:
 - a) 80 % de clients en 10 minutes,
 - b) 90 % de clients en 20 minutes,
 - c) 100 % de clients en 30 minutes.
4. Pour les clients au départ, qui n'ont pas fait de réservation préalable.
Lorsqu'ils sont arrivés et ils en ont informé, l'assistance devrait être disponible pour:
 - a) 80 % de clients en 25 minutes,
 - b) 90 % de clients en 35 minutes,
 - c) 100 % de clients en 45 minutes.

Attention: Attente de plus de 15 minutes dépend de la disponibilité des espaces d'attente.

5. Pour les clients à l'arrivée, qui ont fait une réservation préalable.
L'assistance devrait être disponible dans un local situé à l'entrée dans l'aéronef pour:

- a) 80 % de clients, en 5 minutes à partir du moment de l'arrivée de l'avion à la place de stationnement,
 - b) 90 % en 10 minutes,
 - c) 100 % en 20 minutes.
6. Pour les clients à l'arrivée, qui n'ont pas fait de réservation préalable.
L'assistance devrait être disponible à côté de la porte d'embarquement/de l'aéronef pour:
- a) 80 % de clients, en 5 minutes à partir du moment de l'arrivée de l'avion à la place de stationnement,
 - b) 90 % en 35 minutes,
 - c) 100 % en 45 minutes.
7. Dispositions générales.
- a) L'Aéroport International de Katowice à Pyrzowice apportera tous les soins pour que tous les clients soient satisfaits de l'assistance reçue.
 - b) 100 % de clients au départ devraient atteindre l'aéronef à temps afin de rendre possible l'entrée au bord et le départ à temps.

V. FORMATIONS ET SURVEILLANCE DE LA QUALITE ET DU RESPECT DES STANDARDS

Afin d'assurer le meilleur service aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, les formations en matière de la satisfaction des besoins des personnes à différents types de handicap ou déficience motrice, d'égalité de traitement et de conscience de handicap.

1. Tous les employés doivent participer à une formation, y compris la direction qui s'occupe directement du service des passagers dans le territoire de l'Aéroport International de Katowice à Pyrzowice.
Il faut adapter la formation au fonction de l'employé. Les employés devraient participer au moins chaque année aux formations en matière du service du client

et de la procédure envers les personnes handicapées. Le programme de la formation devrait inclure:

- a) informations sur les types de handicap, y compris tous les types de handicap temporaire (p.ex. fractures de jambes, de bras etc.), compétences nécessaires à la communication avec les personnes handicapées, en particulier celles qui souffrent d'une déficience auditive ou problèmes dans l'acquisition de la science,
 - b) Afin de fournir le niveau des services au moins minimum, comme le définit le document 30, Partie 1, l'agent qui fournit des services en matière de l'assistance aux PRM, n'emploiera que le personnel bien formé et instruit.
2. Les formations devraient être préparées en coopération avec des forums des personnes handicapées sur le plan local, national et européen.
 3. Tous les dirigeants des entités d'organisation qui sont responsables de la prise des décisions concernant l'infrastructure ou l'assistance aux PRM, p.ex. en matière du design, devraient également participer aux formations.
Dans des petites entreprises où tous les employés n'ont pas de possibilité d'être formés, le manager principal devrait participer à la formation et partager ensuite de nouvelles connaissances acquises avec son personnel subalterne.
 4. Des formations en matière de l'assistance aux PRM destinées aux employés devraient présenter les questions de toutes les étapes du voyage d'une personne handicapée, à partir du moment de la réservation du billet, dans tous les aspects (comportement, communication, compréhension, etc.).
Les formations devraient se rapporter aux expériences pratiques des personnes handicapées afin de définir un éventail large de besoins.
 5. La formation écrite est conseillée pour des entreprises plus petites.
 6. La formation devrait être concentré sur le type de l'activité exercée et les opérations effectuées mais en général elle devrait comprendre des éléments suivants /suivant les besoins/:
 - a) Barrières dûes au milieu, à l'infrastructure technique, à l'organisation que les personnes handicapées rencontrent,
 - b) Égalité de traitement et conscience de handicap,

- c) Proposition des solutions en matière de liquidation des barrières,
 - d) Informations sur les types de handicap, y compris le handicap caché,
 - e) Compétences interpersonnelles en matière de la communication, de la levée, et de l'escorte d'une personne handicapée,
 - f) Savoir se débrouiller dans situations imprévues,
 - g) Compétences communicatives et interpersonnelles concernant le service des personnes handicapées, notamment malentendantes,
 - h) Connaissances générales en matière des droits des personnes handicapées et non-discrimination.
7. Des organisations responsables des personnes handicapées devraient consulter le programme de la formation.
 8. En plus, les lignes aériennes, l'agent de handling devraient participer à la formation spécialiste en matière du service de l'équipement spécialisé pour les personnes handicapées.
 9. Le management de l'organisation devrait suivre une formation en matière de la responsabilité et la compréhension des problèmes des personnes handicapées aussi bien que de la prise de décisions des changements visant à l'amélioration pour les PRM.
 10. La formation en matière du service des PRM devrait constituer une partie intégrale de chaque formation du personnel.
 11. Il est conseillé d'utiliser le guide „Instructions de la procédure lors de l'assistance aux PRM (**annexe n° 4**).

Surveillance de la qualité et du respect des normes

1. Des évaluations régulières seront effectuées pour surveiller le respect des normes de la prestation des services par le fournisseur aussi bien que pour une amélioration constante des systèmes de surveillance du respect des standards.
2. Malgré des examens du marché qui seront effectués régulièrement pour analyser le niveau du respect des normes de qualité, l'introduction de systèmes de

surveillance et le transfert des informations adéquates aux utilisateurs du port et au gestionnaire de l'aéroport est attendue de la part de prestataires de services.

3. L'Aéroport International de Katowice à Pyrzowice surveillera le respect des normes de la prestation des services pour les PRM à travers de:
 - a) Enregistrement du service des PRM,
 - b) Enregistrement des plaintes déposées,
 - c) Audit du fournisseur des services et entretiens avec des institutions responsables des personnes handicapées.
4. Une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite qui reconnaît une violation du règlement 1107/2006, peut en informer l'entité gestionnaire de l'aéroport ou un transportateur aérien concerné, le cas échéant.
5. Toutes les remarques et plaintes concernant le respect des normes de la prestation des services pour les PRM, il faut envoyer à l'adresse du gestionnaire: biuro-zarxad@gtl.com.pl ou prm@gtllot.com.pl

VI. PRÉPARATION AU VOYAGE

Information

Le gestionnaire de l'aéroport/le fournisseur des services est tenu de transmettre des informations utiles aux organisations publiques et privées qui fonctionnent dans l'Aéroport International de Katowice à Pyrzowice, pour une propagation des renseignements concernant l'assistance spéciale disponible ou bien les facilités pour les PRM.

Il faut souligner également l'importance de la réservation préalable, profiter la croissance de l'accès à l'Internet, promouvoir la diffusion des informations à l'aide de tous les moyens possibles.

On pourra recevoir des informations concernant le voyage, au poste „Information” dans le Terminal Passager, aussi bien que sur le site www.katowice-airport.com

Pendant la réservation des billets préalable, les PRM devront avoir la possibilité d'informer des leurs besoins spéciaux, conformément aux codes IATA actuels (**annexe n° 2**).

1. Lors de la réservation préalable des billets, les PRM devront remplir un formulaire adéquat pour informer d'une manière précise des leurs besoins en matière du service.
2. Le gestionnaire de l'aéroport assure aux PRM l'accès aux informations sur l'assistance dans l'Aéroport International de Katowice à Pyrzowice, notamment sur le site d'Internet et dans les brochures disponibles en langue française et anglaise, dans tous les bâtiments du Terminal.

Réservation des billets

1. Le transportateur, agent d'un bureau de voyage devraient exiger toutes les informations nécessaires des personnes qui requièrent de l'assistance à l'aéroport et lors d'un voyage aérien.

Ces informations devraient être notées et envoyées en formulaires disponibles à l'agent de handling, à l'aide des codes internationaux - modèle de formulaire annexé **/annexe n° 2 /** dans le temps défini dans le Règlement CE 1107/2006.

La notation devrait être simple et compréhensible, avec des désignations internationales.

2. S'il n'est pas possible de recevoir une information en matière de service des PRM indirectement de cette personne, son représentant peut le faire au nom de PRM.

Lors de la réservation téléphonique – personnel du transportateur, de l'agent du bureau de voyage est obligé de remplir les données en s'appuyant sur un formulaire d'inscription.

3. Un préavis préalable du besoin de l'assistance aux PRM est nécessaire afin de fournir de l'assistance adéquate à l'aéroport et dans l'avion.

4. Les lignes aériennes sont tenues d'informer le gestionnaire ou, à son nom, le fournisseur de services d'une assistance nécessaire aux PRM à 48 heures au minimum avant la publication de l'heure du départ – conformément au Règlement CE 1107/2006.
5. Une réservation par Internet devrait offrir les mêmes possibilités de l'information de l'assistance nécessaire que le service traditionnel.
Si possible, des places en avion devraient être réservées suivant la règle „premier venu, premier servi”.
6. Le personnel de l'agent de handling devrait être informé de chaque spéciale réservation individuelle d'une place en avion pour s'assurer de la conformité de la mise en place des sièges avant le temps minimum prévu pour le départ,.
Faute de préavis préalable, tous les soins possibles sont attendus pour une accommodation adéquate des PRM.
7. Si la PRM a besoin de deux sièges en avion – pour la seconde place, le transportateur devrait proposer un prix réduit.

VII. ARRIVEE A L'AEROPORT

Chaque PRM qui arrive à l'aéroport devrait avoir une possibilité d'une orientation facile et rapide comment arriver à l'aéroport.

Le gestionnaire de l'aéroport indiquera des places pour arriver aux bâtiments du terminal.

Arrivée à l'aéroport en voiture privée

La plupart des passagers handicapés arrivent à l'aéroport en voiture privée. De ce fait, le gestionnaire de l'Aéroport International de Katowice à Pyrzowice a créé des places de stationnement, expressément marqués et visibles.

1. Le projet et l'équipement des parks de stationnement pour les PRM devraient prévoir l'usage des fauteuils pour les handicapés, la vente des billets, les passages, la communication entre les bâtiments du terminal, etc...

Des places de stationnement prévues pour les PRM et l'accès à ces places devraient être explicitement marqués et visibles.

2. Des places de stationnement à court terme devraient être situés au plus proche des bâtiments du terminal.
3. Des utilisateurs de places de stationnement prévues pour des personnes handicapées sont obligés de posséder des cartes de parks de stationnement qui autorisent de bénéficier des droits des personnes handicapées.

Des informations sur la nécessité de la possession de la carte de parks de stationnement devraient être disponibles avant l'arrivée à l'aéroport.

4. Des parks de stationnement à long terme devraient prévoir les places pour les personnes handicapées qui seraient bien communiquées avec des passages aux bâtiments du Terminal.
5. Le personnel des parks de stationnement devrait savoir reconnaître les désignations des voitures des personnes handicapées et des autorisations dont ils bénéficient.

La désignation des places de stationnement pour les personnes handicapées devrait contribuer à définir d'une manière claire le statut de ces places et décourager suffisamment d'autres passagers d'en profiter (panneaux verticaux, situés dans un lieu désigné).

Le personnel responsable des parks de stationnement devrait aider à enlever le bagage ou l'équipement pour les handicapés, mais il ne peut pas relever une personne handicapée de la voiture.

6. Le téléphone pour demander de l'assistance aux PRM devrait être disponible devant le bâtiment du terminal, à côté du park de stationnement pour les PRM, marqué d'une manière claire et compréhensible. L'inscription devrait être d'une couleur contrastante par rapport à leur environnement.

Le système de communication devrait être disponible pour les personnes sourdes. L'utilisateur devrait recevoir la confirmation de la réception de l'information sur la nécessité d'assistance.

Tous les téléphones pour les PRM devraient avoir un boucle d'induction et un signal lumineux destinés pour des personnes sourdes et malentendantes.

7. Le gestionnaire est tenu d'éliminer des barrières architecturales (p.ex. bordures) à côté des places pour les personnes handicapées et monter des rampes d'accès prévues pour des fauteuils roulants.

Arrivée à l'aéroport en taxi ou en voiture

1. L'arrêt de taxi devrait être suffisamment marqué et se trouver près de l'entrée dans les bâtiments du terminal.
2. Les taxis adaptés pour les personnes handicapées devraient être explicitement marqués.
3. Dans le contrat avec l'exploitant des Taxi, le gestionnaire de l'aéroport devrait prévoir un service particulier pour les personnes handicapées – adaptation pour les fauteuils roulants.
4. Informations concernant la possibilité de se déplacer en taxi devraient être disponibles au point destiné aux personnes handicapées.

Le gestionnaire de l'Aéroport International de Katowice à Pyrzowice permet d'arrêter le taxi ou la voiture qui amène le passager handicapé ou à mobilité réduite juste devant le Terminal pour que le passager puisse descendre et décharger le véhicule.

Arrivée en autobus à l'aéroport

Le gestionnaire de l'aéroport devrait prévoir la nécessité de la coopération avec l'exploitant des autobus en matière de la fourniture de l'assistance aux personnes handicapées lors du passage à/de l'aéroport. Les arrêts d'autobus devraient être disponibles aux personnes en fauteuils roulants.

Les autobus adaptés aux besoins des personnes handicapées devraient être explicitement marqués. Des informations concernant la possibilité de se déplacer en autobus devraient être disponibles au point destiné aux personnes handicapées.

VIII. ACCES A L'INFRASTRUCTURE DES TERMINAUX DES PASSAGERS

Dès les premières étapes de la planification de nouvelles surfaces du Terminal, l'infrastructure pour les personnes handicapées devrait être considérée comme la priorité.

Tous les éléments de l'équipement et des services disponibles pour les PRM, c'est-à-dire, toilettes, espaces d'attente, téléphones d'urgence, téléphones publics, etc. devraient être explicitement marqués et visibles de loin. L'inscription devrait être d'une couleur contrastante par rapport à leur environnement. Le projet des comptoirs d'enregistrement devrait prendre en compte les besoins des personnes en fauteuils roulants.

Lieux publics disponibles aux handicapés

1. Magasins, restaurants et autres

Tous les points de service et de commerce, y compris restaurants et autres services offerts sur le territoire des Terminaux des Passagers, aussi bien que des places de la fourniture des services (c'est à dire, bureaux des transportateurs, agents de voyage, restaurants, magasins, chapelle, bureau de bagage perdu, enregistrement) devraient être disponibles aux personnes handicapées.

2. Espaces d'attente dans des bâtiments du Terminal

Des espaces d'attente pour les PRM devraient être situés à côté du comptoir d'enregistrement ou bien téléphone pour demander de l'assistance pour les PRM. Ces lieux devraient être signalés explicitement et disponibles pour les PRM.

Le personnel du fournisseur devrait contrôler régulièrement l'espace avec des personnes handicapées, ce qui est particulièrement important pour les passagers qui ne peuvent pas bénéficier d'information visuelle.

3. Accès à l'information

Des téléphones publics destinés aux personnes handicapées devraient être disponibles à l'intérieur et à l'extérieur des Terminaux des Passagers.

Des téléphones devraient avoir un boucle d'induction aussi bien qu'être désignés explicitement pour des personnes aveugles et malvoyantes.

Il faut également signaler clairement le lieu où ils se trouvent, avec l'accès des personnes en fauteuils roulants.

Le système de l'information visuelle „information sur le vol” devrait être disponible aux personnes handicapées.

4. Fauteuils roulants

Suivant la norme générale, l'usage des fauteuils qui appartiennent aux personnes handicapées, est autorisé. Les personnes handicapées sont autorisées de rester sur leurs fauteuils jusqu'au moment où elles se trouvent à côté de l'avion.

Des utilisateurs des fauteuils électriques devraient avoir une permission d'en utiliser, et, si possible, de rester sur les fauteuils jusqu'au moment de l'entrée dans la salle de départ/la porte d'embarquement.

Dans les autres cas, ces fauteuils devraient être enregistrés et placés en soute.

Des fauteuils roulants devraient être transportés sans frais supplémentaires, enregistrés dans l'avion en dernier lieu et lors du déchargement remis à la personne handicapée en premier lieu.

Des lignes aériennes devraient apporter tous les soins à les transporter.

5. Chemins d'accès aux terminaux

Tous les chemins d'accès aux points extérieurs – téléphones pour demander de l'assistance et devraient être bien désignés et complètement disponibles pour les personnes handicapées.

Le téléphone pour demander de l'assistance pour les PRM devrait être situé près de la sortie/entrée dans les terminaux. Ces lieux devraient être explicitement signalés et être d'une couleur contrastante par rapport à leur environnement.

Service et assistance lors de l`enregistrement

1. Enregistrement – check-in

Le personnel d`un agent de handling devrait vérifier toutes les réservations préalables pour les PRM afin d`être informé d`une réservation concernant le service demandé.

Faute d`information, le personnel d`un agent de handling devrait demander à un passager PRM s`il a besoin d`une assistance et l`organiser s`il est nécessaire.

Le personnel d`un agent de handling devrait informer de distances aux salles de départ/porte d`embarquement et du temps nécessaire pour qu`une personne sans problèmes de mobilité y arrive.

Le personnel d`un agent de handling devrait savoir communiquer avec des personnes sourdes et malentendantes.

Au comptoir d`enregistrement de libre-service, le personnel devrait fournir additionnellement une assistance à une PRM lors de la procédure.

2. Assistance dans des salles de départ/porte d`embarquement

Le personnel de la porte d`embarquement devrait savoir s`il y a des passagers PRM, en particulier ceux qui ont des problèmes auditifs et vérifier si ces passagers sont au courant informés en matière de “information sur le vol”. Le personnel de la porte d`embarquement devrait savoir s`il y a des passagers qui ont du mal à monter l`escalier ou à parcourir une distance à l`avion. En cas de besoin, le personnel devrait proposer une assistance.

Il en est de même pour les passagers aveugles ou malvoyants.

Tous les passagers doivent être au courant des étapes de la procédure d`enregistrement.

3. Embarquement

Suivant des normes acceptées, les passagers handicapés sont transportés avec d`autres passagers dans des autobus à plancher bas, spécialement adaptés.

Si une personne handicapée demande d`être monté/descendue au/du bord - il faut la servir comme “embarquée prioritairement”.

Toutes les personnes handicapées qui requièrent de l'assistance, devraient être embarquées prioritairement et quitter le bord de l'avion en dernier lieu.

Seulement le personnel qui a suivi une formation adéquate, peut assister une telle personne, la soulever et effectuer autres activités, suivant ses souhaits.

4. Assistance au bord de l'aéroport

L'assistance fournie par les transporteurs aériens est définie dans l'annexe n° 2 au Règlement CE 1107/2006 et dans le document 30 de la CEAC.

5. Arrivée, transfert

C'est une étape beaucoup moins stressante pendant le voyage du passager handicapé.

Il est important d'essayer de limiter chaque retard qui peut être important pour le passager.

Le transfert direct d'un avion à l'autre devrait être autorisé.

Les lignes aériennes et le gestionnaire de l'aéroport doivent s'assurer que lors d'un transfert, une assistance et une accommodation convenable sont possibles.

Si une PRM demande un fauteuil roulant, il devrait être disponible à la sortie d'un avion.

6. Contrôle de sécurité, contrôle de passeports et contrôle douanière

Toutes les personnes handicapées sont soumises au contrôle au même titre que tous les autres passagers mais ils demandent un traitement et des soins particuliers.

Le personnel chargé du contrôle devrait avoir suivi une formation et tenir compte du document n° 30 de la CEAC en matière de contrôle des personnes handicapées. Les informations concernant le contrôle des PRM devraient être diffusées sous forme des bulletins d'informations „format de poche” pour le personnel qui a suivi une formation adéquate.

Le personnel chargé du contrôle devrait assurer toutes les facilités disponibles pour les personnes handicapées, p.ex. assistance pour récupérer un bagage lors d'un contrôle. Le personnel devrait offrir toute assistance possible.

L'infrastructure en matière des équipements de contrôle de sécurité devrait être adaptée aux fauteuils roulants.

Le règlement des principes de contrôle de sécurité est compris dans le document n° 30 de la CEAC, Annexe F: Guidance material for security staff – Key points for checks of PRMs.(Matériel de formation pour le personnel de sécurité – Points clé de contrôle des PRM)

Les principes généraux de la procédure du contrôle de sécurité des passagers PRM – sont compris dans l'**annexe n°7**.

IX. SORTIE DE L'AVION, ASSISTANCE AUX TERMINAUX DES PASSAGERS, SORTIE DE L'AÉROPORT

Le personnel d'assistance devrait aider à réparer et à transporter le bagage. L'assistance devrait être fournie de l'avion au parc de stationnement ou l'arrêt de bus. Avant de laisser le passager, le personnel devrait vérifier s'il a un moyen de transport sûr et s'il va encore avoir besoin d'une assistance. Le chemin bien indiqué devrait amener les passagers au comptoir d'enregistrement et douanier. Le personnel chargé d'un enregistrement de passeport et douanier devrait avoir suivi une formation en matière de service des personnes handicapées.

- Le passager handicapée ou à mobilité réduite devrait quitter le bord de l'avion en dernier lieu, à moins que le personnel de cabine en décide autrement.
- Les employés du sous-traitant aident le passager handicapé à sortir de l'avion et lui assurent une assistance à la salle des départs. Le gestionnaire est tenu de mettre le panneau de service sur le mur à l'entrée dans la salle des arrivées.
- L'information sur l'arrivée du passager qui requiert une assistance devrait être émise par l'aéroport de départ.
- Le sous-traitant est obligé d'informer les employés de l'Aéroport de l'arrivée du passager qui requiert une assistance dans un temps nécessaire pour que l'employé puisse attendre à l'entrée dans la salle de départs. Dans les autres cas, le passager se met en communication, directement à l'aide d'un panneau de service, avec les employés du sous-traitant, qui transmettent une information à

l'employé responsable de l'assistance à la personne handicapée, qui fournit ensuite une assistance jusqu'au moment de la sortie de l'aéroport.

- Les employés de l'Aéroport International de Katowice à Pyrzowice, responsables du service d'une personne handicapée aident au passager handicapé ou à mobilité réduite à récupérer le bagage, pendant le contrôle de passeport ou douanier.
- Le gestionnaire de l'Aéroport veille à ce que les dimensions du fauteuil roulant ne dépassent pas le poste du contrôle de passeport et douanier.
- Si le passager handicapé continue le voyage en voiture – une assistance pour monter le bagage dans la voiture devrait être fournie; sauf le transport/portée du passager en voiture.
- Si le voyage est continué en d'autres moyens de transport, il est important de ne pas la laisser la PRM à l'arrêt de bus ou de train mais il faut l'aider ou la demander si elle est assistée.
- Les employés de l'Aéroport de Katowice à Pyrzowice, responsables du service d'une personne handicapée devront fournir au passager handicapé ou à mobilité réduite une assistance pour monter le bagage ou l'autre équipement au coffre de voiture (p.ex. fauteuils roulants).
- Les employés de l'Aéroport de Katowice à Pyrzowice, responsables du service d'une personne handicapée doivent aider le passager handicapé ou à mobilité réduite, à monter dans la voiture, taxi ou autobus.
- En cas d'endommagement ou de perte des équipements de mobilité, le sous-traitant loue l'équipement au passager, sous réserve qu'il ne doive pas être identique.

X. CHIENS D'ASSISTANCE

- Le gestionnaire de l'Aéroport de Katowice à Pyrzowice autorise la présence des chiens d'assistance qui accompagnent des personnes aveugles lorsqu'elles se trouvent à l'intérieur des bâtiments du Terminal.

- Les employés sous-traitants assurent une assiste au passager handicapé avec une chien d`assistance reconnu, conformément aux réglementations des transportateurs concernés.



CARTE DES ARRANGEMENTS

Réf	Entité organisatrice	Date des arrangements	Signature /cachet de la société et nominatif	Remarques
1.	Gestionnaire de l'aéroport: <ul style="list-style-type: none"> • PB (Département de sécurité) • DAM (Départ. d'assistance médicale) • DIF (Section de l'Infrastructure) • WSO SOL (Service intérieur de la garde de l'aéroport) • DSD (Section de Service) • SRM (Service de secours médical) • DTI (Section de télé-informatique) 			Annexe.:
2.	Agent de handling GTL LOT			Annexe.:
3.	AOC (Centre des opérations aériennes)			Annexe.:
4.	PSG (Bureau des Gardes Frontières)			Annexe.:
5.	UC (Office douanier)			Annexe.:
6.				Annexe.:

CODES DE HANDICAP

Les codes qui définissent un type d'assistance aux passagers handicapés ou aux passagers à mobilité réduite, selon l'IATA.

MEDA – passager à une mobilité faible due aux manifestations cliniques, à pathologie médicale d'évolution, qui est titulaire d'une autorisation pour le voyage en avion, délivrée par des autorités médicales. D'habitude, le passager possède une protection sociale liée à la maladie concernée ou à un accident.

STCR – passager qui peut être transporté seulement sur un brancard. Le passager peut avoir une assurance sociale ou pleine assurance.

WCHR – passager qui monte ou descend l'escalier de l'avion et qui se déplace au bord d'une manière autonome, qui a besoin d'un fauteuil roulant ou d'autres moyens de transport entre l'avion et le terminal, dans le terminal et entre des points d'arrivée et de départ de côté ville du terminal.

WCHS – passager incapable de monter ou descendre l'escalier de l'avion, mais capable de se déplacer au bord de l'avion et qui a besoin d'un fauteuil roulant ou d'un autre moyen de transport entre l'avion et le terminal aussi bien que des points d'arrivée et de départ de côté ville du terminal.

WCHP – passager dont les membres inférieures restent immobiles, qui est assez indépendant pour se soigner mais qui requiert une assistance lors de la montée ou la sortie de/l' avion aussi bien qui peut se déplacer au bord de l'avion en fauteuil roulant installé au bord.

WCHC – passager totalement immobile, qui peut se déplacer seulement en fauteuil roulant ou à l'aide des autres équipements et qui requiert une assistance ininterrompue à partir du moment de l'entrée dans l'aéroport jusqu'à la prise du siège en avion, ou bien, si c'est nécessaire, la prise du siège individuel adapté aux besoins spécifiques du passager. La procédure concerne également l'arrivée du passager à l'aéroport.

BLIND – personne aveugle

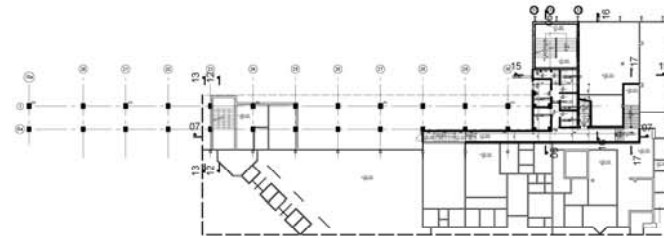
DEAF – passager avec un dysfonctionnement de l'audition ou un passager sourd-muet.

DEAF/BLIND – passager aveugle et avec un dysfonctionnement de l'audition, qui peut se déplacer seulement avec l'aide d'un accompagnateur.

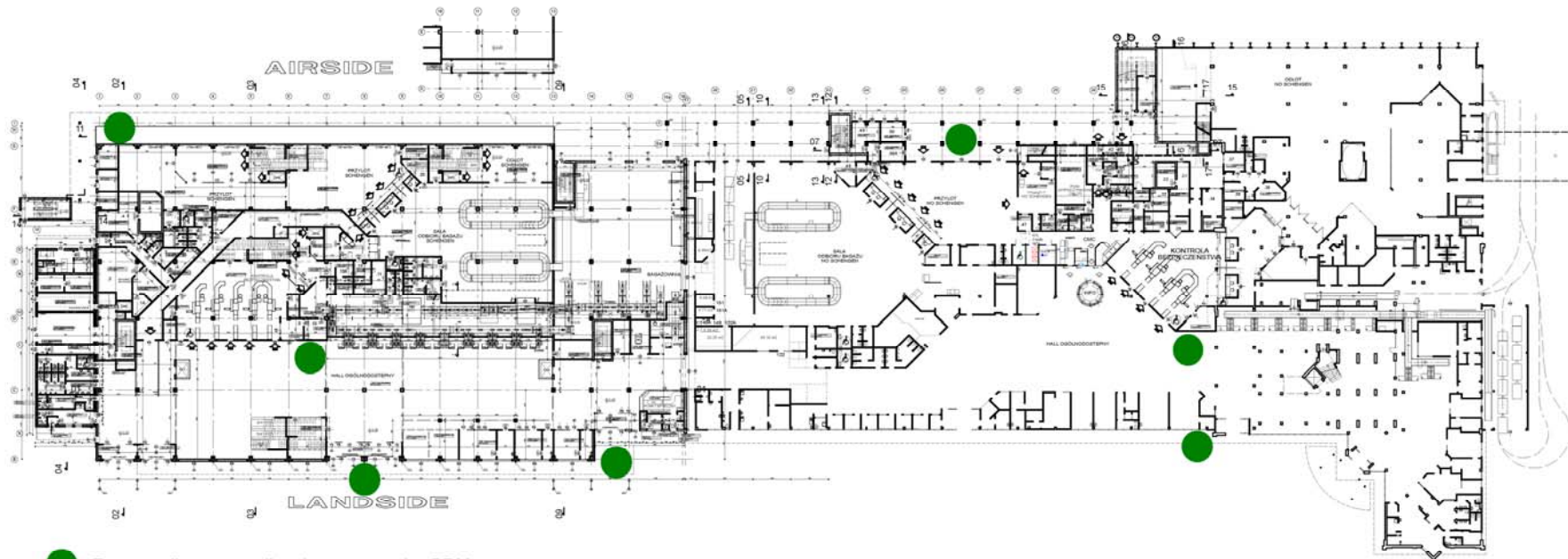
MAAS (Meet and assist) – tous les autres passagers qui requièrent une assistance spéciale.



PLAN DE LA MISE EN PLACE DES ESPACES D'ASSISTANCE ET D'ATTENTE POUR LES PRM



TERMINAL DES PASSAGERS DE L'AEROPORT INTERNATIONAL DE KATOWICE A PYRZOWICE



● Espaces d'attente et d'assistance pour les PRM

DICTIONNAIRE

A qui l'assistance – définition : une personne à mobilité réduite /PRM, PRMs/ est une personne dont la possibilité de la mobilité est limitée, ce qui résulte de handicap physique (sensorielle ou motrice), intellectuelle, âge, maladies ou d'autre cause de handicap. Pendant l'usage des moyens de transport, cette personne demande d'une attention particulière et d'une adaptation à ses besoins des services fournis à tous les passagers.

Transportateur aérien – une entreprise du transport aérien qui possède une licence d'exploitation en cours de validité.

Organisateur des voyages – un organisateur ou un détaillant au sens de l'article 2, points 2) et 3), de la directive 90/314/CEE, à l'exclusion d'un transporteur aérien.

Gestionnaire de l'aéroport – une entité qui tient la mission, conformément à la législation nationale, de l'administration et de la gestion des infrastructures aéroportuaires ainsi que de la coordination des activités des différents exploitants présents dans l'aéroport ou le système aéroportuaire.

Sous-traitant – une entité qui agit sur la commande du gestionnaire de l'Aéroport.

FORMULAIRE D'INSCRIPTION POUR LES PRM

Veillez de remplir le formulaire suivant, tout en précisant des informations concernant votre handicap qui vont être transmises à la ligne aérienne afin de préparer votre voyage. Dans la partie C-F, cochez la réponse OUI ou NON

A. Détails de la réservation

Prénom et nom du client, ses souhaits particuliers: _____

Date du départ: _____

Réservation: _____

Numéro du vol du départ: _____

Numéro du vol de l'arrivée: _____

Contact téléphonique ou adresse e-mail: _____

B. Données générales

Comment pouvez-vous définir votre handicap? _____

Quelle est le terme médical pour définir votre handicap? _____

C. Mobilité

1. Avez-vous des problèmes à vous déplacer?

OUI/NON

Si non, passez à la section D.

Si oui, présentez quelques détails: _____

2. Pouvez-vous marcher ou voyager dans des lieux inconnus sans accompagnateur? OUI/NON

p.ex. Vous n'avez pas besoin d'assistance tout le temps mais certaines distances entre les comptoirs d'enregistrement et les salles de départs peuvent être majeures.

3. Avez-vous votre fauteuil roulant privé? OUI/NON

Si oui, est-ce qu'il possède un accumulateur? OUI/NON

Si oui, est-ce qu'il est muni d'une pile sèche? OUI/NON

Si oui, est-ce qu'il est muni d'une pile liquide? OUI/NON

Si oui, est-ce que le fauteuil est pliant? OUI/NON

Si oui, quelles sont les dimensions et le poids?

Le fauteuil dépliant:

Largeur _____ cm, hauteur _____ cm, profondeur _____ cm.

Le fauteuil pliant:

Largeur _____ cm, hauteur _____ cm, profondeur _____ cm.

Poids: _____ kg

4. Avez-vous besoin de louer un fauteuil roulant pendant le chemin de/à l'avion OUI/NON

Il faudra peut-être payer un prix additionnel pour le service. Demandez des renseignements supplémentaires auprès du votre bureau de voyage/ligne aérienne.

5. Pouvez-vous monter/descendre l'escalier sans accompagnateur? OUI/NON

La pente de l'escalier est raide avec des marches étroites.

6. Avez-vous besoin d'un fauteuil roulant pour aller aux toilettes au bord de l'avion? OUI/NON

7. Si le transfert en autobus est prévu comme une partie de votre voyage, pouvez-vous monter/descendre au/du bord du bus sans accompagnateur? OUI/NON

La pente de l'escalier de l'autobus peut être raide.

8. Si le transfert en autobus n'est pas prévu comme une partie de votre voyage, aurez-vous besoin d'un taxi pour arriver de l'aéroport à votre logement et de retour? OUI/NON

Il faudra peut-être payer un prix additionnel pour le service. Demandez des renseignements supplémentaires auprès de votre bureau de voyage/ligne aérienne.

D. Disponibilité d'une information

1. Est-ce que votre handicap peut t'empêcher de voir ou entendre une information ou des communiqués importants? OUI/NON

Par exemple: certains communiqués ne seront pas répétés par des hauts-parleurs mais on pourra les voir seulement sur des moniteurs. Sur le bord de certains avions la démonstration des normes de sécurité effectuée par le personnel n'est pas accompagnée d'une explication sonore.

E. Avion/autocar

1. Sur le bord de l'avion, préférez-vous une place située à proximité des toilettes? OUI/NON

2. Sur le bord de l'avion, préférez-vous une place extérieure du rang? OUI/NON

Si oui, pourquoi? _____

3. Est-ce que vous préférez une place pour les non-fumeurs? OUI/NON

4. Est-ce que vous allez prendre des médicaments pendant le trajet? OUI/NON

Si oui, donnez des détails, SVP. _____

5. Est-ce que vous avez un équipement médical? OUI/NON

Si oui, donnez des détails, SVP. _____

6. Souffrez-vous d'asthme ou avez-vous du mal à respirer? OUI/NON

Si oui, donnez des détails, SVP. _____

7. Etes-vous épileptique? OUI/NON

Si oui, est-ce que vos attaques peuvent être liées à la chute et aux spasmes?

OUI/NON

8. Est-ce que vous avez besoin d'un oxygène supplémentaire? OUI/NON

Il faudra payer un prix supplémentaire pour le service.

9. Est-ce que vous voyagez avec un chien d'assistance? OUI/NON

Demandez des renseignements supplémentaires concernant le transfert d'un chien auprès de votre bureau de voyage/ligne aérienne.

F. Nourriture

1. Est-ce que vous avez des besoins diététiques particuliers? OUI/NON

Si oui, donnez des détails, SVP. _____

Informations importantes

Les informations données au-dessus vont être transmises à votre bureau/ligne aérienne. Ceux-ci vont faire tout le possible afin satisfaire vos besoins.

Il est également très important de ne pas oublier que:

- Vos besoins ne sont pas toujours garantis, p.ex. avions, cars et autres éléments de votre voyage peuvent être remplacés sans préavis préalable suivant les circonstances imprévus (p.ex. accident, annulation, manque de lieux d'hébergement),
- Votre assurance de voyage devrait couvrir tous les problèmes de santé existants déjà avant et l'équipement médical que vous possédez,
- Tous les changements de vos souhaits peuvent avoir une influence sur le caractère approprié du contrat que vous avez conclu avec le bureau de voyage/ligne aérienne,
- Il faut immédiatement informer le bureau de voyage/ligne aérienne de tous les changements effectués dans vos réservations,
- Lignes aériennes utilisent un code international de la reconnaissance du niveau de handicap et de l'introduction d'une assistance nécessaire.

Je confirme que les informations données dans ce formulaire sont vraies et que je comprends qu'il n'y a pas de garantie pour être satisfait(e) de mes souhaits.

Signature/date: _____

INDICATIONS GENERALES POUR LE PERSONNEL CHARGE DU CONTROLE DE SECURITE

Contrôle de sécurité

L'employé du sous-traitant assure une assistance au passager handicapé ou au passager à mobilité réduite lors d'un contrôle de sécurité.

- N'oublie pas de te concentrer sur la personne et non sur le handicap.
- Tous les passagers ont le droit au traitement digne et discret..
- Il y a des types de handicap qui sont peu visibles.
Certains pasagers ont des problèmes visuels ou auditifs.
- Parle toujours d'une manière claire et regarde le passager handicapé.
- Utilise un vocabulaire simple; cela va aider aux personnes ayant problèmes auditifs.
- Au lieu du langage argotique, utilise un vocabulaire clair.
- Demande comment tu peux aider. Sois discret et délicat.
- Certaines personnes ne peuvent pas lever les bras d'une manière ordinaire. Sois préparé à réagir aux ordres verbaux en soulevant une telle personne afin d'éliminer un mal supplémentaire.
- Lorsque le contrôle du bagage d'une personne malvoyante est terminé, n'oublie pas de l'aider à refaire le bagage.
- N'oublie pas qu'il y a des chambres spéciales destinées au contrôle individuel
- Sois discret lors du contrôle individuel.
- Les PRM devraient être soumises à la même procédure que les autres passagers.
Pourtant, si le contrôle est effectué dans le respect des principes établis, tu ne dois utiliser strictement tous les impératifs de la procédure.
- Pense aux réactions d'une personne à tes actions.

- Explique pourquoi différents types de contrôle sont effectués.
- Explique toujours les procédures auxquelles le passager est soumis.
- N'insiste pas d'aider.

Contrôle individuel

- Sois informé de handicap caché de la personne handicapée soumise au contrôle
- Sois au courant au sujet des équipements médicales et des normes de la fouille
- Propose toujours un contrôle individuel
- Si une personne en fauteuil roulant est contrôlée – incline-toi pour te mettre à son hauteur
- Sois discret
- Assure-toi, que la personne contrôlée peut être debout par ses propres forces
- Soutenez une personne aveugle avant qu'elle ne passe au contrôle son appui, p.ex. sa canne
- Des fauteuils roulants de l'aéroport – devraient être vérifiés d'une manière régulière.
- Des procédures particulières devraient être utilisées quant à l'usage des fauteuils roulants individuels.
- Il arrive qu'une personne atteinte du syndrome d'Asperger ou d'autisme ne sait pas souvent lire l'expression du visage et les émotions dans la voix d'autres gens. Elle peut donc réagir de façon différente, en particulier en cas de stress. Lorsqu'elle se trouve dans l'aéroport et pendant le vol, elle se sent beaucoup stressée cause du bruit, foule et l'excès de stimulations optiques. Essayez de lui fournir un service rapide sans nécessité de faire la file d'attente pour qu'elle puisse attendre dans un lieu tranquille. A cause d'une hypersensibilité, une personne atteinte du syndrome Asperger ou d'autisme peut réagir de façon hostile au toucher . Pendant le contrôle de sécurité il faut limiter le toucher au minimum indispensable. Prévenez le passager qu'il sera touché et expliquez-lui pourquoi c'est nécessaire. Laissez-lui enlever de façon autonome les objets

auxquels le système réagit. Expliquez clairement et logiquement, tout en évitant d'ambiguïté, de plaisanterie, d'ironie. N'oubliez pas que votre interlocuteur comprend littéralement tous les communiqués. La musique dans l'avion peut lui déranger beaucoup, en intensifiant son inquiétude et l'énervement. Assurez-lui une place située loin des enfants et d'autres personnes bruyants.

Contrôle du bagage

- Personne handicapée n'est pas toujours capable de lever son bagage pour le contrôler.
- Personne handicapée n'entend pas toujours la question „C'est à qui ce bagage?” lors de la procédure du contrôle.
- N'oublie jamais de contrôler le bagage d'une personne aveugle en présence d'un témoin.
- Il faut remballer attentivement le bagage du passager handicapé. Il est très important de ranger dans le bagage les choses appartenant à la personne aveugle comme elles étaient avant le contrôle.
- Il faut s'assurer que tous les médicaments sont remis dans le bagage contrôlé.
- Soit discret, notamment lors du contrôle des médicaments et équipement médicale.
- N'oublie jamais de possibilité de contrôle dans une chambre séparée.
- N'oublie jamais que le contrôle doit être effectué d'une manière discrète et digne.

Annexe Nr 7 au Code des PRM

TÉLÉPHONES IMPORTANTS

Réf	Entité organisatrice	Poste	Téléphone	Heures de travail	Adresse e-mail
GTL SA					
1.		Section de la protection médicale	032 – 3927 241	24 h	
2.		Coordinateur du terminal	032 – 3927 190	24 h	
3.		Régulateur opérationnel de l'aéroport	032 – 3927 262	24 h	
4.		Chef de relais WSO SOL (le service intérieur de la garde de l'aéroport)	032 – 3927 260	24 h	
5.		Personnel du park de stationnement	032 – 3927 269	24 h	
6.		Information à l'aéroport	032 – 3927 200	24 h	
7.	Plaintes				biuro-zarxad@gtl.com.pl prm@gtllot.com.pl
GTL LOT Services de handling					
1.	Łukasz Rąba	Chef du Service des Passagers	032 – 3927 288	7.30–15.30	lraba@gtllot.com.pl
2.		Service des PRM	032 – 3927 237	24 h	prm@gtllot.com.pl
3.		Réception GTL LOT	032 – 3927 298	24 h	
Autres entités organisatrices					
1.	PSG (Bureau des gardes frontières)	Chef de relais	032 – 3927 209	24 h	
2.	Police	Poste de Police	032 – 3927 228	24 h	
3.	UC (Office douanier)	Chef de relais	032 – 3927 210	24 h	
4.	Représentation des transporteurs (AOC – centre des opérations aériennes)	Janusz Kubica	032 – 3813 390		janusz.kubica@dlh.de
5.	Piotr Uchroński	Président responsable de la mise en oeuvre et du service des passagers PRM	032 – 3927 207	7.30–15.30	puchronski@gtl.com.pl
6.	Krzysztof Kot	Vice-président responsable de la mise en oeuvre et et du service des passagers PRM	032 – 3927 357	7.30–15.30	kkot@gtl.com.pl
7.	Stefania Gowda	Délégué responsable des personnes handicapées de l'Office de Ville de Katowice	032 – 2593212	7.30–15.30	pn@um.katowice.pl

8.	Taxi Airport		032 – 7860606	24 h	
9.	PKM (Communication urbaine/PKP (Chemins de Fers de l'Etat polonais)		032 – 2588073	24 h	
10.	Office de l'aviation civile	Droits des passagers	022 – 5207484	7.30–15.30	kopp@ulc.gov.pl