

Brochure d'Information

Sur le Transport Aérien Organisé par UNHAS BURKINA FASO

*Basé dans les Procédures Administratives et Opérationnelles Standard (SAOP)
de UNHAS BURKINA FASO*

TABLE DES MATIÈRES

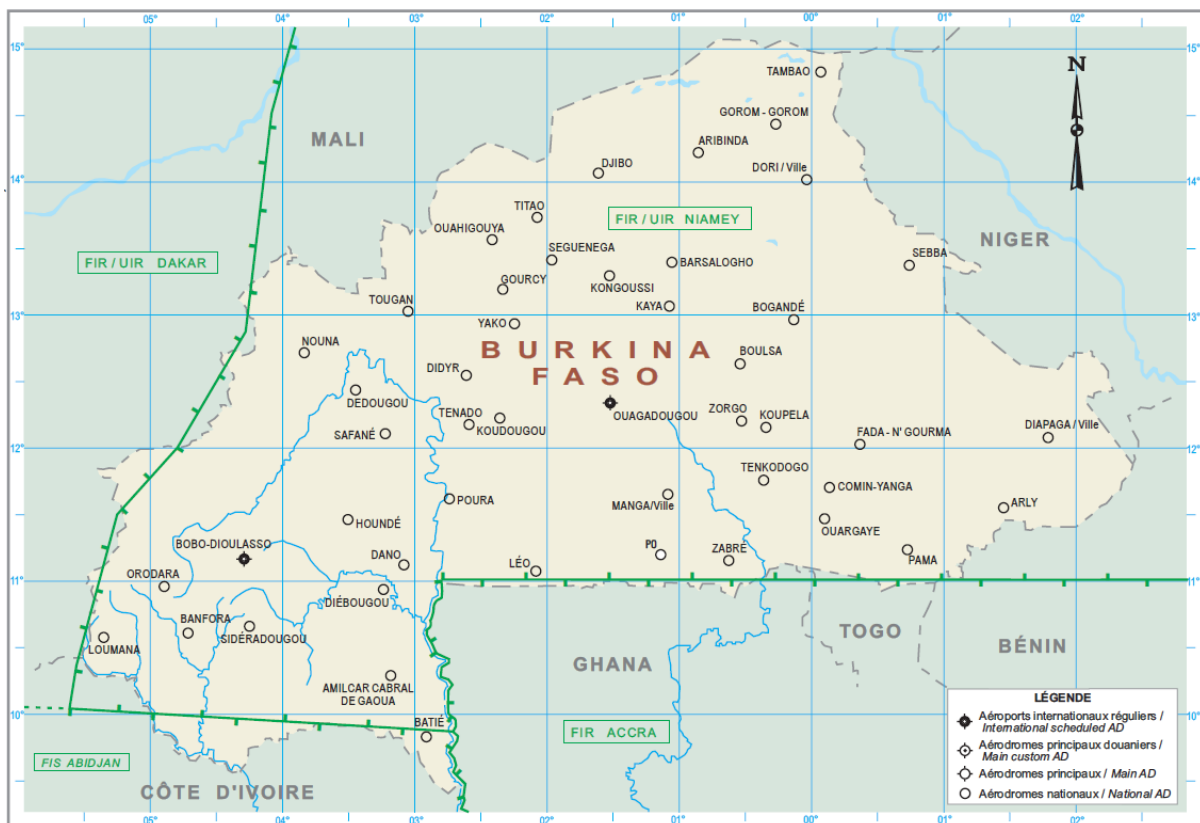
1) INTRODUCTION	2
2) DISPONIBILITÉ ET SYSTEME DE PRIORITE	2
3) LES CRITERES DE RESERVATION ET DE TRANSPORT DES PASSAGERS	4
4) LES PASSAGERS ET LEURS BAGAGES EN SOUTE ET BAGAGES A MAIN	7
5) LES CRITERES DE RESERVATION ET DE TRANSPORT DE FRET / POUCH	9
6) LE TRANSPORT DE MARCHANDISES DANGEREUSES	10
7) L'ENREGISTREMENT	11
8) L'EMBARQUEMENT	12
9) CONSIGNES DE SECURITE ET AUTRES INFORMATIONS A BORD	13
10) ARRIVEE	14

1) INTRODUCTION

Le service aérien humanitaire des Nations Unies communément appelé UNHAS fournit un service de transport aérien à l'ensemble des organisations humanitaires et à leurs partenaires exécutants. A ce titre, il s'engage à offrir une prestation sûre, fiable et rapide pour leur personnel et leur fret. En tant qu'utilisateur, vous avez des droits et des devoirs vis-à-vis de notre agence quant à votre voyage ; et la présente brochure a été conçue pour mettre à votre disposition toutes les informations et tous les conseils utiles pour rendre votre voyage agréable.

Pour plus amples renseignements veuillez contacter le bureau de réservations UNHAS à l'adresse suivante : UNHAS.BurkinaFaso@wfp.org

UNHAS BURKINA facilite les mouvements du personnel des Agences, Organisations, Bailleurs et leurs Partenaires en utilisant un hélicoptère (22 sièges) basé à Ouagadougou pour assurer des vols réguliers vers des destinations dont l'accès est difficile par route.



2) DISPONIBILITÉ ET SYSTEME DE PRIORITE

a) Qui peut recourir à nos services ?

Les vols d'UNHAS sont mis à la disposition des Agences du Système des Nations Unies, des Organisations Non Gouvernementales (ONG), bailleurs de fonds, du Corps Diplomatique et leurs partenaires pour mener à bien les activités humanitaires.

b) Comment se faire enregistrer auprès de nos services en tant qu'utilisateur ?

Voici la procédure à suivre pour devenir Organisation Utilisatrice des services UNHAS BURKINA. Les utilisateurs tels que les agences des nations et les ONG ne seront éligibles pour les vols que si OCHA les approuve. Les documents ci-dessous doivent être remplis, signés et tamponnés puis à soumettre à OCHA :

- Les termes et conditions standards de services de UNHAS : MOU
- Les conditions financières pour la provision du service de transport aérien de UNHAS
- Les fiches des points focaux. OCHA doit nécessairement mettre sur cette fiche la mention « lu et approuvé » ensuite validé par une signature et un cachet.

La personne à contacter à OCHA pour l'enregistrement est monsieur **Arjika ANABY**, Officer CMCoord, email : arjika.anaby@un.org.

La fiche des points focaux doit comporter les noms et coordonnées de 3 personnes et doit être clairement remplie. Le Point Focal est chargé d'effectuer les réservations de son organisation et le suivi.

Etre recommandé par OCHA comme un acteur humanitaire dont les activités nécessitent l'utilisation des services UNHAS est un atout car c'est OCHA qui en définitive confirme qu'une organisation peut devenir utilisatrice des services UNHAS ou non. C'est à cette condition que vous pouvez alors nous introduire le formulaire des Points Focaux de votre organisation ainsi que la liste de votre personnel.

A noter que les Points Focaux détermineront l'éligibilité des passagers et sont seuls responsables du contenu de toutes les demandes de réservation adressées par l'organisation. C'est pourquoi ces listes du personnel sont à actualiser dès que c'est nécessaire.

c) Comment s'informer de la régularité des vols ou du programme de vol pour la semaine suivante ?

Un programme des vols réguliers sera publié par UNHAS à l'intention de toutes les organisations humanitaires et leurs partenaires. Comme toute autre information liée avec les services de UNHAS il est fourni avec l'anticipation nécessaire par courriel au Point Focal de l'Organisation Utilisateur. Ce Point Focal a la responsabilité de diffuser l'information auprès des membres de l'Organisation Utilisatrice respective sans retard. Ce programme sera également disponible au bureau local d'UNHAS chargé des réservations.

d) Combien de sièges peuvent être réservés par vol ?

Pour les organisations jugées éligibles, les passagers seront acceptés par ordre d'arrivée, à savoir, les premiers enregistrés seront les premiers servis de chaque catégorie de passagers selon l'ordre de priorité. Vu le nombre d'Organisations Utilisateur dont le nombre est de plus en plus croissant et pour permettre à autant d'Organisations et Agences que possible d'avoir un usage équitable de nos services, il est mis à la disposition de chaque organisation ou agence trois (3) sièges par vol. Des demandes spéciales pourraient être adressées par écrit, si le voyage nécessite plus de trois (3) places. A défaut de place, l'ordre de priorité sera exécuté tel qu'énoncé dans les Procédures Administratives et Opérationnelles Standard (SAOP abréviation en anglais).

Toutefois, si les places sont disponibles, aucune limitation ne pourra être appliquée.

e) Comment une Organisation peut solliciter un vol spécial ?

Des vols spéciaux peuvent être programmés dans les créneaux disponibles, si une demande officielle est faite bien à l'avance par le Chef de Mission et si les vols sont opérationnellement possibles. A ce sujet, une facture proforma sera remise à l'organisation pour approbation.

Les demandes de vols spéciaux sont agréées selon l'ordre d'arrivée, à savoir, les premiers venus sont les premiers servis. Toutefois, UNHAS BURKINA se réserve le droit d'approuver ou de rejeter toute demande de vol spécial en fonction des engagements d'ordre opérationnel. De même les demandes spéciales ayant un caractère humanitaire seront traitées avec une attention particulière.

f) Comment une Organisation peut faire voyager un auditeur, un bailleur de fond ou un invité qui ne figure pas sur la liste du personnel remise à UNHAS BURKINA ?

Une lettre d'introduction signée par le chef d'Agence/Organisation parrainant le passager devra être adressée au Responsable d'UNHAS, précisant les motifs de la demande ainsi que tous les détails justifiant la requête.

Seront jointes à la demande :

- une copie de la carte de service de chaque passager,
- une copie de l'ordre de mission individuel ou collectif,
- la réservation individuelle ou collective.

Au cas où le récipiendaire n'a pas de carte de service, il faut joindre à la demande :

- une copie de la carte d'identité nationale ou du passeport national,
- une copie du contrat qui le lie à l'organisation en cachant la partie des émoluments, et à défaut une copie signée des Termes de Référence de la Mission.

g) Qu'advient-il en cas d'urgence ?

En cas d'urgence, les évacuations pour raison médicale ou de sécurité supplanteront tout autre vol prévu. La plus haute personnalité de l'organisation requérante au niveau local devra contacter le Responsable d'UNHAS. La demande, indiquant les détails et l'état du patient, doit être approuvée par un médecin ou un auxiliaire médical comme cela est requis dans un formulaire disponible auprès de UNHAS.

En cas d'évacuation sécuritaire, contacter d'urgence UNHAS avec une recommandation du Chargé de Sécurité des Nations Unies.

3) LES CRITERES DE RESERVATION ET DE TRANSPORT DES PASSAGERS

a) Comment s'effectuent les réservations ?

Une réservation se fait désormais en ligne par les points focaux de différentes organisations à l'adresse suivante :

<https://apps1.tflite.com/takeflitepublicwfp/PgCreateOpenBooking.aspx>

Les dispositions sont déjà prises pour la formation des Points Focaux des organisations nouvellement agréées.

b) Combien de temps à l'avance les passagers devraient-ils faire leurs réservations ?

Le système électronique de réservation auprès de UNHAS BURKINA accepte les réservations jusqu'à 48h avant la date de départ en fonction des places disponibles. Toutefois, si un vol est plein avant les 48 heures, le bureau de réservation avertira l'organisation le statut de la demande ou pourra conseiller à l'organisation de reprogrammer la requête.

c) Est-il nécessaire de confirmer une réservation ?

Il est nécessaire que votre Point Focal confirme vos réservations un jour avant le vol parce que par inattention, certains Points Focaux oublient d'approuver, dans notre système, certaines demandes.

Au cas où le Point Focal n'a pas reçu le billet du passager, la veille du vol au début d'après-midi, prière de contacter le Bureau de Réservation pour éviter les désagréments au comptoir au moment d'enregistrement.

d) Cette opération est-elle payante ?

Ce service est sur le recouvrement partiel des coûts et peut varier sur décision du Comité du Groupe d'Utilisateurs en fonction de l'état de financement et approuvé par le Coordonnateur Humanitaire.

Toutefois, les vols spéciaux sont entièrement payants.

e) Quelles sont les alternatives de paiement, en cas de recouvrement partiel ou intégral des coûts ?

Tous les paiements sont à effectuer intégralement au compte UNHAS BURKINA. Le Point Focal est prié d'apporter auprès des Finances d'UNHAS la preuve de paiement pour procéder à la mise à jour des comptes. Il doit également faire le suivi de son mouvement financier dès qu'il a accès au système de réservation (à remarquer : ces informations sont accessibles directement dans le système de réservation en ligne) pour éviter que son organisation ne soit suspendue à la suite du non-paiement.

f) Où retirer son billet d'accès ?

Les billets d'accès sont envoyés électroniquement à l'adresse du Point Focal enregistré dans notre système. Par mesure de précaution, le Point Focal lors de la réservation en ligne peut ajouter une deuxième ou une troisième adresse électronique pour recevoir le billet.

Un message de confirmation du vol avec les heures de présentation est toujours envoyé la veille du vol au Point Focal ainsi qu'un message SMS si le numéro de téléphone est bien enregistré.

g) Quels sont les titres de voyage exigés ?

Il appartient au passager de se munir des titres de voyage nécessaires à son déplacement. Ces titres comprennent, sans être exhaustif :

- Un Laissez-passer des Nations Unies et/ou un Badge de l'organisation et/ou Un Passeport National,
- Un visa de sécurité (Staff ONU seulement),
- Une carte d'accès en cas de besoin,
- Un ordre de mission

D'ores et déjà, UNHAS décline toute responsabilité des conséquences occasionnées par l'absence des titres de voyage exigés qui doivent être aussi valides.

h) Une agence peut-elle remplacer par un autre membre de son personnel un passager inscrit sur le manifeste ?

Les Manifestes & Les cartes d'accès sont délivrées au nom du passager et ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'échange ou de transaction. Veuillez contacter votre point focal, en cas de nécessité de modification de la réservation faite.

i) Des personnes autres que les membres du personnel peuvent-elles être admises à bord de nos vols ?

Le service aérien est destiné à l'utilisation de la communauté humanitaire engagée dans des opérations humanitaires et fonctionne avec l'accord du gouvernement du Burkina Faso. L'UNHAS est seulement autorisé à transporter des travailleurs humanitaires essentiels aux projets (cela ne comprend pas la famille et / ou les personnes à charge).

Néanmoins pour des cas spéciaux de transport de mineurs, membres de la famille, Les Chefs d'agences/ONG des organisations doivent adresser leur requête au Directeur du Pays du PAM pour approbation.

j) Un passager en standby, qui n'a pas pris le vol, peut-il se présenter avec le même billet pour le vol suivant ?

Non, le Point Focal doit faire un message au Bureau des Réservations pour le changement de date ou refaire la réservation qui sera classée électroniquement par ordre d'arrivée dans le système.

S'il est classé par ordre utile, il recevra un billet pour le vol du jour.

k) Que faire pour les catégories spéciales de passagers ?

Pour les catégories spéciales de passagers tels que hautes personnalités, femmes enceintes ou encore personnes avec handicap, nous vous prions de bien vouloir contacter le Bureau des Réservations de UNHAS pour prendre des dispositions utiles.

l) Quelles sont les procédures d'annulation d'une réservation ?

Les annulations de réservations sont acceptées conformément aux SAOP. Dans des circonstances normales, techniquement les annulations ou tout autre changement se font aisément 48 heures avant le vol. En cas d'urgence, le Point Focal est prié de faire parvenir au Bureau des Réservations un message demandant l'annulation 24 heures avant le vol.

Dans le cas contraire, en cas d'absence au check in, le passager sera considéré comme « NO SHOW ».

m) Quelles sont nos responsabilités, en cas de changement, annulation ou retard de vol ?

Nous recommandons instamment à l'ensemble de nos passagers de bien vouloir communiquer à leurs points focaux, leurs numéros de téléphone portable ou leurs adresses e-mail. Si nous savons à l'avance

qu'une irrégularité a eu lieu, c'est à temps que nous fournirons à votre point focal les meilleures informations disponibles et au besoin, une nouvelle réservation par e-mail.

Bien que nous fassions de notre mieux pour informer à l'avance nos usagers, il arrive que cela ne soit pas possible à cause des imprévus. Dans ces conditions, les passagers ne seront informés qu'à l'aéroport où les heures de départ réactualisées leur seront communiquées, si possible.

UNHAS ne garantit ni restauration ni hébergement dans les hôtels en cas de retard ou d'annulation de vols. De plus, nous déclinons toute responsabilité des pertes ou dépenses intervenues à la suite d'une correspondance manquée.

n) Que faire si les procédures de réservations ne sont pas suivies ?

Les passagers n'ayant pas déposé une demande en bonne et due forme ne sont pas autorisés à voyager, sauf urgence. En pareil cas, les documents appropriés devront être soumis le plus tôt possible. La responsabilité finale incombe au Commandant à bord de l'aéronef après que la Direction d'UNHAS ait donné son accord.

4) LES PASSAGERS ET LEURS BAGAGES EN SOUTE ET BAGAGES A MAIN

a) Quel est le poids de bagages autorisé ?

Après contrôle, le poids maximum de bagages autorisé est limité à 25 kg y compris les bagages à main. Chaque passager a droit à 20 kg de bagages en soute et 5 kg de bagages à main.

Les excédents de bagages seront embarqués si la capacité d'accueil de l'avion le permet. Aussi est-il recommandé de les notifier lors de la réservation. Ceci permet de planifier les charges et donne au passager une plus grande chance de faire admettre ses excédents de bagages.

b) Quel est le poids de bagages à main autorisé ?

Les bagages à main ne devraient pas excéder 5 kg et leurs dimensions 61 cm x 40 cm x 25 cm. Un seul bagage à main est admis à cause de la capacité limitée d'aéronef mis en service. Par ailleurs, les articles suivants sont normalement acceptés à bord : sac à main, portefeuille, veste ou couverture, appareil photo et matériel de lecture.

Les bagages qui sont à la cabine sont aux soins du passager. UNHAS n'assume aucune responsabilité des bagages à main.

c) A quels types de contrôle de sécurité le passager et ses bagages sont-ils soumis ?

Les passagers sont soumis au contrôle de sûreté par le portique détecteur des métaux, par le détecteur manuel des métaux ou par une fouille corporelle limitée.


Les passagers qui se refusent à être soumis aux contrôles de sûreté ne sont autorisés à embarquer dans les aéronefs d'UNHAS.

Les bagages en soute et à main sont inspectés/filtrés par l'équipement de RX ou d'autres moyens techniques disponibles, ou soumis à la fouille manuelle.

Les bagages que ne sont pas soumis au contrôle de sûreté ne doivent pas être chargés à bord des aéronefs.

L'objectif des contrôles de sûreté est d'empêcher l'introduction dans une zone stérile ou à bord des aéronefs, des armes, des explosives et d'autres objets interdits et des marchandises dangereuses, que peuvent être utilisés pour commettre des actes d'intervention illicite ou qui peuvent porter atteinte à la sécurité d'un aéronef et de ses occupants, d'installations ou du public.

Les contrôles de sûreté seront effectués par les autorités aéroportuaires, par le personnel d'UNHAS, par les équipages des avions ou par les points focaux.













UNHAS
Humanitarian Air Service

**ARTICLES
INTERDITS**








BURKINA FASO

**FORBIDDEN
ARTICLES**

Partout dans l'avion
Forbidden anywhere on the aircraft

 Gaz inflammable Flammable gas	 Explosifs Explosives	 Gaz comprimé Compressed gas	 Produits toxiques Substances toxics
 Substance infectieuse Infectious substances	 Liquide inflammable Flammable liquids	 Acides Acids	 Aérosols Aerosol item
 ★ Arme à feu Firearm		 Munitions Ammunition	


En cabine
Items not allowed in the aircraft cabin

 Scie Saw	 Couteau Knife	 Pince Pliers
 Tournevis Screwdriver	 Lame tranchante Razor blades	 Couteau suisse Swiss knife
 Ciseaux Scissors		

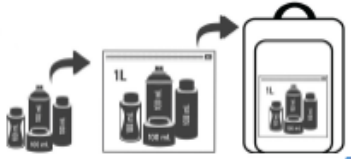
★ Une arme à feu ne peut être autorisée uniquement qu'aux gardes du corps VIP, mais dans la soute de l'avion. Son transport doit être approuvé par l'UNHAS.

★ A firearm can only be authorized for VIP bodyguards, but in the hold of aircraft. Its transport must be approved in advance by UNHAS.

Bagages à mains: liquides, aérosols et gels

Hand luggage : liquids, aérosols, gels 


MAX: 100 ml




Les objets électroniques/Electronic objects

Les objets électroniques doivent être déconnectés et mis dans un emballage à protection pour éviter une activation involontaire ou dommage. Ils doivent être dans votre bagage à main.

Electronic objects must be disconnected and put in a package protected to prevent inadvertent activation or damage. They must be in your carry-on.





UNHAS
Humanitarian Air Service

5) LES CRITERES DE RESERVATION ET DE TRANSPORT DE FRET / POUCH

a) Qui se charge de la réservation des frets ?

UNHAS BURKINA FASO offre les services de mouvement de fret entre tous les sites inclus dans l'horaire de vol. Un service destiné à des quantités limitées de marchandises légères de haute priorité ou de grande valeur, sachant qu'en raison de limitations de capacité, la priorité est donnée au mouvement des passagers.

b) Comment effectuer ces réservations ?

Seuls les frets ayant fait l'objet de réservation et de confirmation seront transportés. Ces demandes de réservation se font en remplissant un formulaire de demande de transport de fret. Y sont précisés le poids, le volume, les dimensions et le type d'emballage, le nombre d'articles ainsi que l'adresse de contact. Pour être accepté, le formulaire doit être dûment rempli.

c) Comment établir convenablement un ordre de priorité du fret ?

UNHAS organisera et coordonnera avec l'ensemble des agences des Nations Unies et des ONG la mise en place d'un ordre de priorité du fret à transporter pour s'assurer que celle-ci est établie conformément au SAOP.

Chaque Agence devrait savoir qu'elle est seule responsable du respect des formalités nationales et locales en matière de douanes et de transport aux points de départ et d'arrivée

d) Quand et où livrer un fret ?

Le fret doit être livré au comptoir d'enregistrement à l'aéroport, au jour prévu pour le transport, pour la destination spécifique établie par UNHAS. Il ne sera accepté :

- qu'après le check in de tous les passagers, et donc en fonction de la disponibilité réelle sauf si elle c'est le fret d'urgence / médical qui a été confirmé précédemment ;
- que si son expéditeur est un point de contact connu par l'organisation qu'il représente, muni du document de réservation ;
- que si chaque paquet est correctement labellisé et contient au maximum 32 kg.

Un membre du personnel désigné par UNHAS inspectera l'ensemble du fret avant que celui-ci soit scellé. Il en vérifiera le contenu ainsi que les documents s'y rapportant pour s'assurer qu'il ne contient pas d'éléments prohibés.

e) Quelles sont les règles qui régissent l'expédition d'un pouch ?

Un pouch contenant les documents officiels, courrier et lettres devrait être scellé et d'un poids maximum 5kg. S'il dépasse ce poids, son contenu sera considéré comme fret et en sera retiré. Ce pouch, dont les dimensions ne sauraient dépasser 45cm x 32cm x 4cm, doit être scellé et revêtu de la signature du Responsable de l'agence concernée, chargé de l'authentification et ce, avant qu'elle ne soit confiée au bureau d'UNHAS.

Un représentant de l'agence destinataire doit se présenter au bureau local d'UNHAS pour le récupérer. Les pouch ne doivent contenir aucune devise, aucune marchandise dangereuse ou de contrebande, aucun objet solide, aucun ornement. Les services et particuliers ne sont pas autorisés à confier directement leur pouch ou correspondances aux membres de l'équipage.

Transporter la communauté humanitaire au Burkina Faso pour lui donner l'accès aux régions éloignées

UNHAS BURKINA – Brochure d'Information - Version 2 – Octobre 2020

6) LE TRANSPORT DE MARCHANDISES DANGEREUSES

a) Pourquoi l'identification de marchandises dangereuses est-elle si importante ?

Les marchandises dangereuses sont toutes ces substances susceptibles de constituer un risque pour les passagers, pour les bagages et les frets. Pour des raisons de sécurité, il faut prévenir les accidents et accroître la prise de conscience des dangers encourus dans le transport aérien des marchandises dangereuses.

b) Qui est responsable de la détérioration d'équipements, du décès ou des blessures occasionnées par marchandises dangereuses ?

L'organisation concernée est d'office responsable de la détérioration des équipements, du décès ou des blessures occasionné(e)s par son fret.

c) Quels sont les articles qui constituent les marchandises dangereuses ?

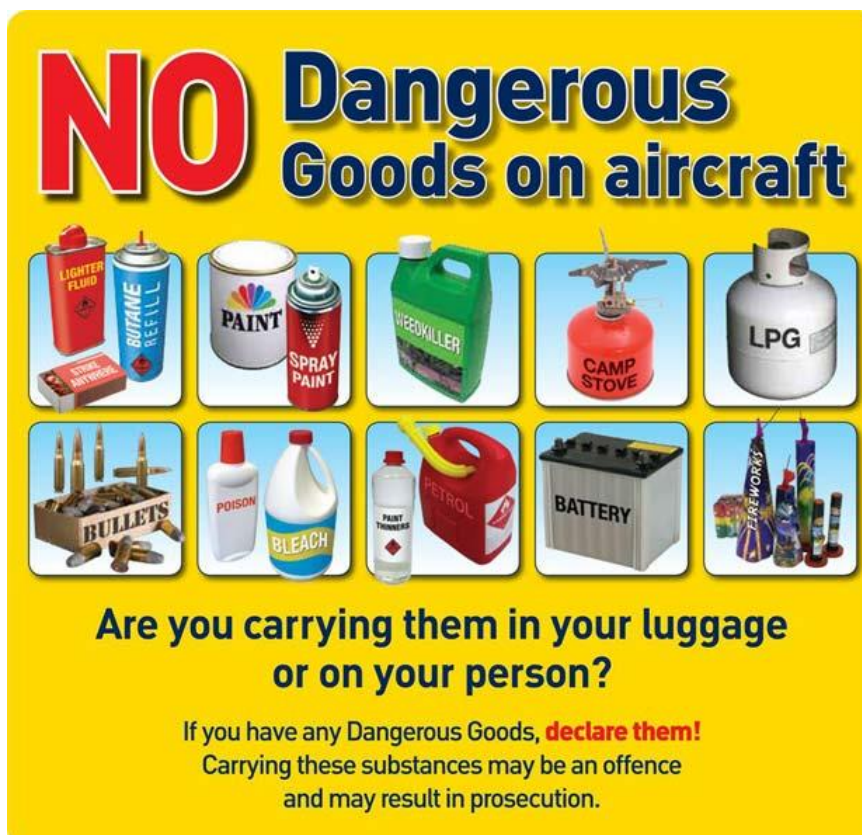
Pour toute information sur le transport des marchandises jugées dangereuses, veuillez consulter le bureau d'UNHAS chargé des réservations.

La liste des marchandises comprend sans toutefois s'y limiter, les catégories suivantes :

- Le carburant (gazole, Jet-A1, kérosène) en fûts ou en jerrycans ne sont pas admis à bord des aéronefs destinés au transport de passagers ;
- Les bouteilles d'air ou d'oxygène sont interdites au transport aérien à moins qu'elles ne soient utilisées à des fins de réanimation dans quelques rares cas médicaux (sous la supervision d'un médecin) ;
- Les boîtes de camping-gaz portables susceptibles de contenir du gaz ou du liquide inflammable et les allumettes dépourvues de dispositif de sûreté sont interdites à bord des aéronefs destinés au transport des passagers ;
- Toute bouteille d'air comprimé, vide ou pleine. Il s'agit de bouteilles utilisées pour les cuisinières à gaz (propane) ;
- Les appareils de chirurgie dentaire qui pourraient contenir des produits chimiques dangereux tels que les résines ou les solvants sont aussi interdits ;
- Les produits pharmaceutiques susceptibles de contenir des produits chimiques comme l'acide (sous certaines conditions) ;
- Les fournitures de photographie dont les produits pour chambres noires (interdits) ;
- Les types de réfrigérateur qui contiennent des gaz toxiques ou des liquides dangereux (sous certaines conditions) ;
- Les trousseaux de dépannage qui pourraient contenir des produits dangereux comme de la peinture à base de cellulose, du peroxyde organique, etc. (interdits) ;
- Certains équipements médicaux pour la recherche scientifique, à savoir, des échantillons de nature inconnue et destinés aux essais peuvent contenir des produits dangereux (interdits à moins qu'ils ne soient identifiés) ;
- Les produits pour piscines, les produits chimiques liquides éventuellement à base de produits chimiques dangereux (interdits) ;
- Les boîtes à outils peuvent contenir des dérivés explosifs, du gaz comprimé ou inflammable (butane- interdit) ;
- Les batteries de véhicules à moteur ou de générateur –sauf si elles sont sèches (sous certaines conditions) ;

- Les appareils qui produisent de la chaleur, par exemple les engins qui fonctionnent à l'aide de piles comme les torches électriques sous-marines et les outils de soudure sont interdits car accidentellement activés, ils dégageront une chaleur extrême.

En cas de doute, adressez vos demandes d'explication à UNHAS. Certaines de ces marchandises dites dangereuses peuvent être aéroportées mais devraient être d'abord bien conditionnées conformément aux Règlements de l'IATA régissant les marchandises dangereuses.



d) Quelle est la procédure à suivre pour la réservation des marchandises dangereuses ?

Après avoir répondu aux exigences de l'IATA sur les Marchandises Dangereuses, et du bureau d'UNHAS en matière de réservation des frets, il vous faudra soumettre la déclaration du transporteur précisant le genre de marchandises dangereuses ainsi que les détails complémentaires y afférents.

Il vous est demandé de bien vouloir limiter le contenu de chaque colis au poids et au volume maximum autorisés, d'utiliser le type d'emballage approprié et d'y porter les étiquettes et marquages exigés. Inspecter chaque colis pour éviter les fuites ou avaries et faire part de la nature du fret au bureau d'UNHAS.

7) L'ENREGISTREMENT

a) Où les passagers devraient-ils se présenter à l'aéroport ?

Les passagers doivent se présenter directement au comptoir tenu par UNHAS à l'aéroport de départ. Là où UNHAS ne dispose pas de comptoirs d'enregistrement, les passagers sont tenus à respecter les instructions données par l'équipage

b) Quels sont les horaires d'enregistrement ?

Pour maintenir la ponctualité et maximiser l'exploitation de l'aéronef au profit de tous les passagers, il est nécessaire que ceux-ci respectent les horaires retenus pour l'enregistrement. Les opérations d'enregistrement commencent au plus tard deux (2) heures avant le départ prévu (sauf avis contraire) et se terminent trente (30) minutes avant le décollage de l'aéronef. Les passagers confirmés qui arriveraient après la fermeture des opérations d'enregistrement pourraient perdre leur droit aux sièges réservés car les passagers figurant sur la liste d'attente seront confirmés après la fermeture régulière de l'enregistrement. Les passagers de la liste d'attente se verront attribuer des sièges par ordre d'arrivée en application du système de priorité défini dans le SAOP.

c) Ce qu'il faut avoir à l'esprit au cours du contrôle des bagages ?

Le passager devrait avoir sur lui ses documents de voyage, argent, appareils photo et autres objets de valeur et s'abstenir de les mettre dans ses bagages à enregistrer. Par ailleurs, les médicaments et objets fragiles ne devraient pas faire partie des bagages. UNHAS n'assume aucune responsabilité sur les objets précieux de cette nature lorsque ces derniers font partie des bagages enregistrés.

Tous les bagages devraient être clairement identifiables à l'aide des noms et prénoms, adresse, numéros de contact du propriétaire tant à l'intérieur qu'à l'extérieur, ce qui permet de les retrouver sans difficulté en cas de retard.

d) Offrons-nous des services de transfert aux passagers ?

Les aéronefs d'UNHAS volent d'un point à un autre. En conséquence, nous n'assurons pas de service de transfert de passagers ou de leurs bagages vers d'autres aéronefs en dehors de la flotte UNHAS. Cependant, sur base de notre horaire, certaines connexions peuvent être envisagées mais ne peuvent pas être garanties compte tenu de l'environnement opérationnel (météo par exemple).

Aussi, à l'arrivée de l'avion, chaque Agence /Organisation est priée de bien vouloir retirer son cargo ou excédent de bagage étant donné que UNHAS ne dispose pas d'entrepôt à l'aéroport.

e) Que faire si pour une raison ou une autre, un passager rate un vol ?

Si un passager rate un vol, il doit déposer une autre demande de réservation par le biais de son Point Focal.

8) L'EMBARQUEMENT

a) A quel moment le passager devra-t-il se présenter à la passerelle pour l'embarquement ?

Le passager devra se présenter à l'embarquement avant l'heure précisée par l'agent en charge des enregistrements 30mn avant le départ mais pourrait varier. Veuillez consulter le responsable d'escale UNHAS à l'aéroport concernant l'heure d'embarquement de votre vol.




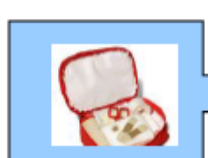


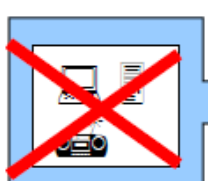
b) Quel est l'ordre de priorité entre les passagers inscrits sur la liste d'attente

Selon le système de priorité établi pour chaque catégorie, le premier passager sur la liste d'attente qui arrive à l'aéroport est censé être embarqué, s'il y a siège disponible. L'ordre de priorité pour les passagers en stand-by sera indiqué le jour avant le vol et à chaque fois que cela est possible et utile.

c) A quel type de contrôle sera soumis le passager ainsi que ses bagages ?

Les passagers et leurs bagages à main peuvent également subir une inspection physique ou électronique par le personnel de sécurité et / ou d'UNHAS.

9) CONSIGNES DE SECURITE ET AUTRES INFORMATIONS A BORD

	→	Il est interdit de fumer dans tous les vols, même à 30m d'un avion affrété par UNHAS.
	→	Les armes et munitions sont strictement interdites dans tous les avions d'UNHAS. Sont également interdits à bord, les fusils d'enfant, les lames de rasoir qui sont des armes potentielles.
	→	Nous vous conseillons d'écouter attentivement les consignes de sécurité qui vous seront données par l'équipage. La pochette de chaque siège contient une brochure d'information en cas d'urgence.
	→	Des trousse médicales d'urgence ainsi que du matériel de réanimation sont disponibles à bord des aéronefs d'UNHAS.
	→	L'eau à boire n'est pas servie dans certains aéronefs d'UNHAS.
	→	Il n'y a pas de toilettes dans certains aéronefs d'UNHAS.
	→	L'usage de radio, jeux électroniques, téléphones mobiles et ordinateurs est interdit dans tous les avions d'UNHAS.

A BORD DES AVIONS UNHAS CES CONSIGNES SONT A RESPECTER SCRUPULESMENT ET NE DOIVENT SOUFFRIR D'AUCUNE EXCEPTION.

10) ARRIVEE

a) Est-il nécessaire de confirmer son retour ?

Arrivé à destination, il est important de confirmer son retour auprès du bureau local d'UNHAS.

b) Que faire en cas de perte ou détérioration du bagage à l'arrivée ?

Les passagers sont tenus d'entrer en contact avec le personnel d'UNHAS ou le guichet d'UNHAS à l'aéroport d'arrivée afin de signaler la disparition ou la détérioration de bagages.

S'il y a disparition d'un bagage enregistré, nous ferons tout ce qui est à notre pouvoir pour le retrouver et le remettre à temps à l'usager.

S'il se trouve qu'un bagage est endommagé au cours du transport, le guichet d'UNHAS peut dresser un rapport circonstancié nécessaire pour réclamer les remboursements auprès des compagnies d'assurance.

c) Qui est responsable des pertes de bagages/frets non réclamés ?

Bien que nous n'assumons aucune responsabilité des bagages, pouch ou frets perdus et non réclamés, des efforts seront faits pour entrer en contact avec l'usager dont les objets enregistrés n'auront pas été réclamés et ce, à l'aide des nom et prénom, adresse et numéro de téléphone qui y sont mentionnés.

En général, toutes les propriétés égarées et non réclamées qui auront été trouvées dans la cabine seront conservées à l'aéroport. Les bagages perdus, non réclamés seront remis aux autorités aéroportuaires locales pour être entreposés.

Veuillez signaler le plus tôt possible toute perte de bagage au bureau d'UNHAS le plus proche.

d) Qui contacter en cas d'observation ou de la suggestion concernant les services aériens d'UNHAS ?

Les observations et remarques des usagers de nos services revêtent pour UNHAS un caractère important parce qu'elles sont essentielles à l'amélioration de nos prestations.

Ci-après, quelques adresses utiles de la direction d'UNHAS :

- gratien.kasongo@wfp.org
- nejmeddine.halfaoui@wfp.org

Bon Voyage!