

PRENDRE SOIN DE VOUS ET DE VOTRE BIEN-ÊTRE

VOTRE GUIDE POUR COMPRENDRE NOS MESURES
D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ RENFORCÉES



Informations au 16 novembre 2020



Nous sommes ravis de vous retrouver à bord de Singapore Airlines

Depuis votre dernier vol en notre compagnie, vous remarquerez probablement que nous avons procédé à des ajustements de votre expérience de voyage.

En ces temps extraordinaires, nous avons renforcé toutes nos mesures d'hygiène et de sécurité et inclus de nouvelles procédures afin de vous protéger, à chaque étape de votre voyage, tout en nous assurant de vous fournir les services et attentions que vous attendez de Singapore Airlines.

Dans ce document, vous retrouverez l'ensemble des mesures adoptées pour vous protéger, de votre arrivée à l'aéroport jusqu'à votre arrivée à destination.



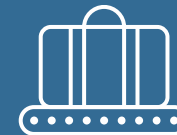
AVANT VOTRE VOL



À L'AÉROPORT



À BORD



A VOTRE ARRIVÉE

AVANT VOTRE VOL

Préparations



Remplissez votre déclaration de santé

Tous les passagers entrant à Singapour doivent avoir transmis une déclaration de santé. Celle-ci doit être complétée au plus tard 3 jours avant votre vol. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter eservices.ica.gov.sg/sgarrivalcard.



Enregistrement en ligne

Enregistrez-vous en ligne via l'application mobile SingaporeAir ou sur notre site Internet à partir de 48h et jusqu'à 1.5 h avant votre vol pour gagner du temps à l'aéroport. Ou bien choisissez l'option enregistrement automatique après avoir finalisé votre réservation



Vérifiez les restrictions de voyage en vigueur

Avant votre vol, nous vous recommandons de vérifier les conditions d'entrée spécifiques à votre destination. Vous pouvez consulter nos [Conseils aux Voyageurs](#) pour obtenir les dernières mises à jour ou rendez-vous sur notre site ou notre application mobile, à la page Gérer mes réservations pour recevoir des informations personnalisées selon votre nationalité et votre itinéraire.



Recevez des informations personnalisées et à jour

Renseignez et mettez à jour vos informations de contact dans la partie Gérer ma réservation de notre site Internet ou de l'application mobile SingaporeAir pour recevoir les dernières informations relatives à votre vol.



Un voyage sans contact

Grâce à l'application mobile SingaporeAir, générez votre carte d'embarquement, accédez à notre bibliothèque électronique et découvrez d'autres fonctionnalités et services pour un voyage sans contact. Pour plus d'informations, consultez singaporeair.com/en_UK/sg/mobile-app/.



Commandez à l'avance vos articles détaxés

Les passagers transitant à Singapour ne pourront pas accéder aux boutiques détaxées à l'aéroport de Singapour Changi, à l'exception des voyageurs en provenance des pays pour lesquels Singapour a unilatéralement levé les restrictions à l'entrée. Ces pays sont l'Australie, le Brunei, la Chine continentale, la Nouvelle-Zélande et le Vietnam. Les passagers en provenance des autres pays peuvent précommander leurs articles en ligne sur KrisShop.com et se faire livrer leurs achats directement sur leurs vols depuis Singapour



Menus numériques

Consultez nos menus numériques sur votre appareil mobile et pré-commandez** votre plat préféré jusqu'à une semaine avant votre vol.



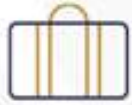
Pour en savoir plus

Rendez-vous sur le [Portail d'information dédié au Covid-19](#) sur notre site Internet et accédez aux dernières mises à jour de notre politique de réservation et de nos programmes de vols.

** Sauf en classe Economique

À L'AÉROPORT

ENREGISTREMENT ET CONTRÔLES D'IMMIGRATION



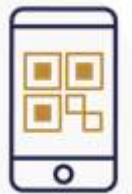
Bagages en cabine

Pour permettre un embarquement fluide, nous vous encourageons à voyager aussi léger que possible. Pour enregistrer votre bagage de cabine, veuillez vous rendre à notre comptoir d'enregistrement



Évaluation de la santé des passagers*

Il peut vous être demandé selon votre destination de remplir un questionnaire de santé et de fournir des informations concernant vos précédents voyages.



Enregistrement automatique aux bornes dédiées*

Pour un dépôt de bagages plus rapide et sans contact, scannez votre carte d'embarquement mobile (générée lorsque vous vous enregistrez via l'application mobile SingaporeAir) aux bornes d'enregistrement automatique du terminal 3 de l'aéroport de Changi pour imprimer vos étiquettes de bagages. Apposez les sur vos sacs avant de déposer ces derniers aux bornes prévues à cet effet..



Contrôle de température*

Tous les passagers seront soumis à un contrôle de température avant le passage des contrôles d'immigration.



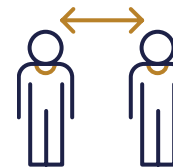
Gel hydro-alcoolique*

Disponible en libre-service aux comptoirs d'enregistrement et d'immigration ainsi que dans tout l'aéroport.



Équipement de protection*

Tous les personnels présents aux comptoirs d'enregistrement de l'aéroport de Changi portent des masques et respectent les protocoles de sécurité définis par les autorités locales. Pour plus de protection, des écrans en acrylique transparent y ont été également installés. Tous les passagers, y compris les enfants âgés de 6 ans et plus, doivent porter un masque durant tout le vol. Si vous ne pouvez porter de masque pour des raisons médicales, veuillez en demander un certificat auprès de votre médecin.



Distanciation sociale*

Des marquages au sol et des kiosques d'enregistrement espacés permettent à tous les voyageurs de respecter les distances de sécurité.



Nettoyages et désinfections renforcés*

Les surfaces de contact sont plus régulièrement désinfectées et les produits utilisés garantissent une efficacité prolongée.

* Effectué par les opérateurs des aéroports. Cela peut varier d'un aéroport à l'autre.

À L'AÉROPORT

LOUNGE SILVERKRIS

Tous nos lounges, à l'exception du Lounge SilverKris (Business Class) au Terminal 3 de l'aéroport de Changi, sont temporairement fermés. Ils rouvriront progressivement à l'avenir, selon les reprises des vols, et avec application de mesures de sécurité.



Gel hydroalcoolique

Disponible à l'entrée du lounge.



Protection de notre personnel

Notre personnel dans les lounges porte en permanence un masque et utilise des gants lors du service. Leur température est contrôlée deux fois par jour.



Nettoyage renforcé dans les lounges

Les surfaces de contact sont plus régulièrement désinfectées et les produits utilisés garantissent une efficacité prolongée.



Services de repas

Des mesures d'hygiène renforcées ont été mises en place pour le service de repas et de collations. Vous pouvez profiter de plats à la carte en remplacement du service de buffet dans la plupart de nos lounges.



Menu numérique

À l'aide de votre appareil mobile, commandez votre repas via le menu numérique au salon connecté WiFi de l'aéroport de Changi. Vous serez avisé lorsque votre repas sera prêt et pourrez le récupérer au point de collecte



e-Bibliothèque

Profitez d'un accès gratuit à plus de 150 journaux et magazines via notre e-Bibliothèque sur l'application mobile SingaporeAir.

À L'AÉROPORT

LORS DES CONTRÔLES DE SÉCURITÉ ET À L'EMBARQUEMENT



Gel hydro-alcoolique *

Disponible à toutes les portes d'embarquement.



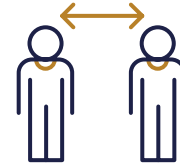
Personal protective equipment*

Tous les personnels à l'aéroport de Changi portent un masque pour garantir la sécurité de chacun.



Votre "care kit SIA"

Vous recevrez gratuitement pour votre bien-être un kit contenant un masque, du gel-hydro-alcoolique et des lingettes pour désinfecter les surfaces.



Distanciation sociale*

Des marquages au sol, y compris au niveau des portes d'embarquement et dans les passerelles seront là pour vous permettre de garder une distance qui garantit la sécurité de chacun.



Nettoyage renforcé*

Les surfaces de contact les plus touchées telles que les poignées des chariots à bagages sont régulièrement désinfectées pour garantir votre sécurité.



Pour un embarquement plus fluide

Pour minimiser les contacts, présentez votre carte d'embarquement mobile au personnel à la porte d'embarquement. Pour faciliter l'embarquement, les cartes d'embarquement ne seront pas vérifiées à nouveau à l'entrée de l'avion par le personnel de cabine.**

* Effectué par les opérateurs des aéroports. Cela peut varier d'un aéroport à l'autre.

** Non applicable pour les vols au départ d'Australie, de la République de Corée et des Etats-Unis.

À BORD

PENDANT VOTRE VOL



Mesures de sécurité renforcées

Nos membres d'équipage portent un masque tout au long du vol, ainsi que des lunettes de protection ou une visière lorsqu'ils sont en contact avec les passagers. Ils portent également des gants durant le service des repas et sont formés à s'occuper des passagers qui se sentiraient mal.



L'air en cabine

Tous les appareils de la flotte du groupe Singapore Airlines sont équipés de filtres HEPA* qui permettent d'éliminer plus de 99.9% des microbes présents dans l'air. L'air de la cabine est renouvelé toutes les 2 à 3 minutes tout au long du vol.



Lingettes anti-bactériennes

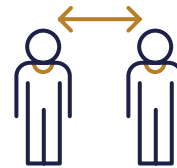
Des lingettes anti-bactériennes supplémentaires sont disponibles à la demande en remplacement du service d'oshibori. Elles vous sont également fournies pendant les repas



Nettoyage renforcé

Avant chaque vol, toutes les cabines sont soigneusement nettoyées et désinfectées. Les surfaces sont régulièrement traitées avec un revêtement antimicrobien à longue durée. Sur certains avions, des pulvérisateurs électrostatiques contenant un agent désinfectant sont utilisés pour désinfecter la cabine

Pendant le vol, les toilettes sont nettoyées plus fréquemment à l'aide de désinfectants homologués et hautement puissants pour votre sécurité.



Distanciation sociale

Nous demandons aux passagers de conserver une distance de sécurité lorsqu'ils patientent pour accéder aux toilettes.



Housses jetables

Par souci d'hygiène, des housses de protection jetables sont proposées aux passagers qui souhaitent suspendre leurs vestes dans les placards à bord de nos avions

* HEPA (High Efficiency Particulate Air)

À BORD

PENDANT VOTRE VOL



Services de repas

Pour assurer la sécurité de nos clients et de nos équipages, les services de repas et boisson ont été simplifiés. Les couverts sont également lavés et désinfectés à hautes températures

Les clients ayant besoin de repas spéciaux peuvent en faire la demande à partir d'une [liste réduite](#) selon les directives de l'Association du Transport aérien international.



Menus numériques

Depuis votre mobile, consultez d'un seul coup d'oeil nos menus proposés à bord.



Films et divertissements

Avec votre téléphone, vous pouvez contrôler le système de divertissement individuel directement depuis la rubrique Krisworld* de l'application mobile SingaporeAir. Les écouteurs sont individuellement désinfectés et emballés. Pour plus de confort, utilisez les couvertures d'écouteur fournies



E-Bibliothèque

Lisez vos articles préférés en utilisant la fonction bibliothèque électronique de l'application mobile SingaporeAir. N'oubliez pas de les télécharger avant votre vol.



KrisShop

Les achats à bord durant le vol sont temporairement suspendus. Vous pouvez toutefois pré-commander vos articles en ligne avant votre vol pour les recevoir à bord ou vous les faire livrer directement chez vous. Pour plus d'informations, consultez KrisShop.com.



Les accessoires de confort

Casques, têtières de siège, housses d'oreiller, drap-housses et couvertures sont remplacés après chaque vol. Les linges sont lavés à haute température pour les désinfecter après chaque usage.



Suspension temporaire de certains services

La distribution d'éléments très manipulés comme les kits d'hygiène pour bébé ou les kits de jeux pour enfants, ainsi que celle des cartes d'immigration avant l'arrivée à Singapour, sont temporairement suspendus pour minimiser au maximum les contacts.

* Disponible uniquement à bord des avions Singapore Airlines.

À VOTRE ARRIVÉE

IMMIGRATION ET RÉCUPÉRATION DES BAGAGES



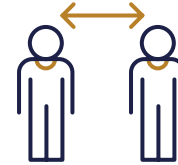
Déclaration de santé*

Si vous n'avez pas rempli la déclaration de santé avant votre vol, vous pourrez le faire à votre arrivée. Selon votre destination, il pourra vous être demandé de fournir des informations relatives à vos précédents voyages et à votre santé.



Gel hydro-alcoolique*

Disponible aux comptoirs d'immigration et dans tout l'aéroport.



Distanciation sociale*

Nous vous invitons à toujours garder vos distances lors du débarquement, lorsque vous patientez aux contrôles d'immigration, ainsi que lorsque vous attendez la livraison de vos bagages.



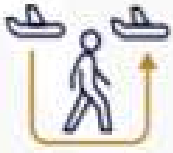
Nettoyage renforcé*

Toutes les surfaces de contact sont nettoyées plus fréquemment les produits désinfectants utilisés garantissent une efficacité prolongée

* Effectué par les opérateurs des aéroports. Cela peut varier d'un aéroport à l'autre.

TRANSIT A SINGAPOUR

Procédures de réservation et de transit



Passagers en transit

Les transits à l'aéroport de Singapour Changi seront progressivement autorisés en fonction de votre ville de départ. Les transferts sont pour le moment autorisés uniquement entre les compagnies du groupe SIA (Singapore Airlines, SilkAir, Scoot)

Veillez vous assurer que vos vols figurant dans un seul et même billet et non pas dans des billets séparés, afin d'assurer le respect des mesures sanitaires et de sécurité mises en place par les différentes autorités pour voyager en cette période



Conditions d'éligibilité au transit

Pour savoir si vous pouvez transiter par l'aéroport de Singapour Changi, cliquez sur ce [lien](#)

N'hésitez pas à consulter les [Conseils aux voyageurs](#) pour vous assurer de remplir toutes les conditions d'entrée à votre destination finale

TRANSIT A SINGAPOUR

Procédures de réservation et de transit

Veillez noter que ces mesures ne s'appliquent pas aux passagers en transit et en provenance des pays pour lesquels Singapour a unilatéralement levé les restrictions aux frontières. C'est le cas notamment de l'Australie, de Brunei, de la Chine continentale, de la Nouvelle-Zélande et du Vietnam



A votre arrivée à l'aéroport de Singapour changi

Un personnel dédié accompagnera tous les passagers en transit jusqu'à leur prochaine porte d'embarquement ou zone d'attente. Si votre temps de transit est inférieur à 75 minutes, nous vous remercions de vous rendre directement jusqu'à votre porte d'embarquement. Si votre temps de transit est supérieur à 75 minutes, vous serez amené en groupe dans la zone d'attente de transit concernée.



Reposez-vous et détendez-vous dans la zone d'attente de transit dédiée

Dans votre zone d'attente dédiée, vous trouverez à votre disposition des sièges confortables, un accès à de la nourriture et aux boissons, un coin fumeur, des fauteuils inclinables, un accès WiFi gratuit et toilettes propres. Veuillez conserver votre masque facial à tout moment sauf lorsque vous consommez de la nourriture ou une boisson et rester à tout moment dans la zone d'attente de transit.



Zone d'attente premium

Si vous êtes membre du PPS Club, ou voyagez en Suites, Première classe ou classe affaires, vous pouvez accéder à la zone d'attente premium où WiFi gratuit, nourriture et boissons, ainsi qu'une aire de repos avec fauteuils inclinables sont mis à votre disposition



Déplacements limités dans l'aéroport

Conformément aux exigences réglementaires concernant la séparation des passagers en transit et hors transit, il n'y aura pas d'arrêt possible sur le chemin jusqu'à la zone d'attente de transit. En effet, vous ne pourrez pas visiter les magasins de l'aéroport. Néanmoins, il vous sera possible de bénéficier d'installations mises à votre disposition dans la zone d'attente de transit



Votre vol en correspondance

Des appels à l'embarquement seront effectués. Environ 75 minutes avant le départ de votre vol, un personnel vous conduira de la zone de transit à votre porte d'embarquement pour accomplir les formalités de contrôle. Les passagers en transit embarqueront en premier, quelle que soit la classe de voyage



Hôtels de transit

Si vous avez une réservation dans un hôtel de transit à l'aéroport de Singapour Changi, vous serez d'abord dirigé dans la zone d'attente de transit pour des formalités de contrôle avant d'être accompagné à l'hôtel. Veuillez rester à l'hôtel pendant toute la durée de votre transit. Après votre départ de l'hôtel, vous serez conduit dans la zone d'attente de transit avant de prendre votre vol de correspondance.



En savoir plus

Cvisitez notre site pour en savoir plus sur la mise à jour des [mesures de transit](#)



NOTRE SERVICE ATTENTIONNÉ PREND UNE TOUTE NOUVELLE DIMENSION

NOUS SOMMES IMPATIENTS DE VOUS ACCUEILLIR
À NOUVEAU À BORD

