



COMMISSION EUROPÉENNE

MEMO

Bruxelles, le 14 juin 2012

Droits des passagers: ce que les passagers à mobilité réduite doivent savoir lorsqu'ils voyagent en avion

La Commission a publié des orientations pour expliquer les droits des passagers aériens handicapés ou à mobilité réduite. Elles les publie à l'approche des Jeux olympiques de Londres, l'une des manifestations sportives les plus importantes au monde, dans le but spécifique de faciliter les déplacements des athlètes et des nombreux citoyens de l'UE à mobilité réduite, qui rencontrent encore des problèmes lorsqu'ils voyagent en avion. Pour formuler ses orientations, la Commission a analysé en détail le règlement concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens¹.

Quel est le problème?

Bien que la législation de l'UE sur les droits des passagers soit en vigueur depuis plus de quatre ans, des problèmes pratiques et des incertitudes persistent tant du côté des transporteurs aériens et des aéroports que des passagers handicapés ou à mobilité réduite.

Il arrive encore trop souvent que des voyageurs fassent l'objet, au moment de la réservation ou de l'embarquement, d'un refus ou de restrictions abusifs sur la base d'obscures raisons de sécurité (voir ci-après).

Nombreux sont les voyageurs qui méconnaissent leurs droits.

Seule une faible proportion d'entre eux (environ 40 %) notifient à l'avance leur besoin d'assistance; cette démarche est pourtant indispensable pour laisser aux aéroports et aux transporteurs aériens le temps de répondre à leur demande.

Étant donné que la loi n'est pas appliquée uniformément, certains voyageurs se voient imposer des exigences ou des restrictions différentes d'un aéroport ou d'une compagnie aérienne à l'autre.

¹ Règlement (CE) n° 1107/2006.

Par exemple:

- un haut fonctionnaire des Nations unies qui se rendait à Genève s'est vu refuser l'embarquement à Heathrow au motif qu'il n'était pas accompagné. Cette personne paraplégique prend pourtant régulièrement l'avion depuis quinze ans, sans accompagnateur;
- en France, trois personnes qui s'apprêtaient à prendre un vol intérieur se sont vu refuser l'embarquement au motif qu'elles n'étaient pas accompagnées. Saisie de cette affaire, la justice leur a donné gain de cause et a infligé de lourdes amendes à la compagnie aérienne et à la société d'assistance en escale pour non-respect du droit.

Quelles sont les règles en vigueur?

La législation actuelle de l'UE sur les droits des passagers produit tous ses effets depuis juillet 2008 [règlement (CE) n° 1107/2006] et garantit le droit à la non-discrimination des passagers handicapés ou à mobilité réduite, qui ont le même droit de voyager que les personnes pleinement valides.

Les droits consacrés par le règlement de l'UE sont les suivants:

- le droit à la non-discrimination lors de la réservation d'un vol ou de l'achat d'un billet d'avion;
- le droit de voyager sur un pied d'égalité avec les autres passagers;
- le droit d'être informé des règles de sécurité appliquées par les transporteurs aériens;
- le droit à une assistance gratuite dans les aéroports et à bord des avions;
- le droit de transporter gratuitement deux pièces d'équipement de mobilité.

Si vous êtes atteint d'un handicap ou que votre mobilité est réduite, vous devez prendre connaissance des informations suivantes pour faire valoir vos droits de passagers aériens:

Il est essentiel que vous notifiiez votre besoin d'assistance à la compagnie aérienne, à ses agents ou à l'organisateur de voyages au moins 48 heures avant votre départ. Ainsi informées de votre demande, les entités gestionnaires de l'aéroport deviennent responsables de la fourniture de l'assistance jusqu'à la porte de l'avion et jusqu'à votre siège; à partir de là, l'assistance devient la responsabilité de la compagnie aérienne. Cette assistance est gratuite.

Bien que vous ne soyez pas obligé de notifier à l'avance votre besoin d'assistance, vous y êtes vivement encouragé, et ce, pour que les prestataires de services (gestionnaires d'aéroports et transporteurs aériens) puissent vous fournir l'assistance la mieux adaptée à vos besoins et aux conditions de votre voyage.

Si vous devez transporter un fauteuil roulant électrique ou d'autres articles potentiellement dangereux, vous devez le signaler au transporteur aérien 48 heures à l'avance.

La sécurité des passagers et des membres d'équipage à bord est la première des priorités. Un transporteur aérien ne peut refuser l'embarquement à une personne handicapée ou à mobilité réduite que pour des raisons de sécurité dûment justifiées.

Depuis son entrée en vigueur, le règlement a permis aux quelque deux millions de personnes handicapées ou à mobilité réduite qui utilisent chaque année les grands aéroports de l'UE (chiffres 2010) d'accéder plus facilement au transport aérien et de voyager sans difficulté.

Quatre ans plus tard, les enseignements tirés de l'application du règlement aboutissent à la publication de ces orientations dont l'objet est d'expliquer aux différentes parties concernées certains de leurs droits et obligations.

Quel est l'objectif de la Commission?

Les orientations de la Commission concernent les voyageurs dans tous les aéroports de l'UE et l'activité des transporteurs européens qui assurent des vols à destination, à l'intérieur et au départ de l'UE. Elles couvrent également les transporteurs des pays tiers assurant des vols à l'intérieur ou au départ de l'Europe.

La Commission entend ainsi expliquer les règles qui visent à garantir un accès au transport aérien sans discrimination dans le respect du principe fondamental de la sécurité pour toutes les personnes à bord.

Ces orientations ont fait l'objet de discussions approfondies avec toutes les parties prenantes, c'est-à-dire les autorités nationales, le secteur de l'aviation (associations de compagnies aériennes et d'exploitants d'aéroports), ainsi que des associations de consommateurs et d'usagers, notamment celles représentant les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite. Elles prennent la forme de 22 questions/réponses ayant trait à un grand nombre de domaines.

La présente communication aborde les problèmes pratiques les plus courants.

Qu'entend-on par «personne à mobilité réduite»?

Quel problème pose la définition?

La définition donnée par le règlement est très générale et couvre «toute personne dont la mobilité est réduite, lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuels, ou de toute autre cause de handicap, ou de l'âge, et dont la situation requiert une attention appropriée». Cette définition donnant lieu à différentes interprétations, il est difficile de savoir qui peut être considéré comme une personne à mobilité réduite et, par conséquent, qui a le droit à une assistance.

Que dit la Commission?

Tout en rappelant que l'assistance concerne avant tout des passagers handicapés et des passagers âgés, la Commission indique que d'autres personnes vulnérables, à la mobilité réduite, peuvent avoir besoin d'une assistance dans certains cas.

La Commission souligne que si les demandes d'assistance doivent être proportionnées et adaptées aux besoins spécifiques des passagers, l'assistance ne doit en revanche faire l'objet d'aucune restriction injustifiée.

Cela étant, il convient de noter que la mobilité d'un passager pourrait être considérée comme réduite à l'aéroport (par exemple, dans les aéroports où les distances sont très longues ou dans les zones de correspondance), mais pas à bord de l'avion; dans ce cas, l'assistance n'est obligatoire qu'à l'intérieur de l'aéroport.

Qu'entend-on par «notification préalable» et pourquoi est-ce si important?

Quel est le problème?

Sans notification préalable, les aéroports et les compagnies aériennes ne peuvent pas fournir une assistance adéquate.

Malgré cela, peu de voyageurs notifient leur besoin d'assistance avant leur départ; les prestataires de services n'ont dès lors pas le temps nécessaire pour préparer l'assistance requise. Cette situation engendre de nombreux problèmes.

Que dit la Commission?

Pour permettre aux prestataires de services de fournir une assistance de qualité, il est essentiel d'informer le transporteur aérien au moins 48 heures à l'avance pour qu'il puisse prendre les dispositions nécessaires.

La Commission indique dans ses orientations que si les prestataires de services doivent déployer des efforts raisonnables pour aider aussi les passagers qui n'ont pas notifié leurs besoins à l'avance, ils peuvent néanmoins donner la priorité à ceux qui ont pris la peine de le faire.

Les passagers à mobilité réduite peuvent-ils être obligés de présenter un certificat médical pour obtenir une assistance gratuite? Non.

Quel est le problème?

Certains transporteurs aériens demandent aux personnes handicapées ou aux personnes à mobilité réduite de produire un certificat médical à l'appui de leur demande d'assistance. Dans certains cas, l'assistance est même facturée.

Que dit la Commission?

Les transporteurs aériens et les prestataires de services aéroportuaires ne peuvent pas subordonner la vente d'un billet d'avion ou l'autorisation d'embarquer à l'obligation de présenter un certificat médical, pas plus qu'ils ne peuvent demander de justifier de la sorte une demande d'assistance.

Ils ne peuvent demander un certificat médical que si la santé ou la sécurité du passager, d'autres passagers ou des membres d'équipage est en jeu. L'assistance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite doit être fournie gratuitement.

J'ai besoin d'oxygène à bord. Puis-je emporter mon propre approvisionnement en oxygène ou le transporteur me le fournira-t-il?

Quel est le problème?

Les règles en matière de transport d'oxygène varient d'une compagnie aérienne à l'autre, ce qui sème la confusion parmi les voyageurs qui ont besoin d'oxygène à bord.

Que dit la Commission?

Les compagnies aériennes sont tenues de transporter gratuitement l'équipement médical, sans préjudice de l'application des règles concernant les matières dangereuses.

Par exemple, si vous avez besoin d'oxygène pendant le vol, demandez directement au transporteur aérien si vous pouvez emporter votre propre approvisionnement en oxygène. Pour des raisons de sécurité, le transporteur peut refuser ou décider de fournir lui-même l'oxygène (mais rien ne l'y oblige).

Le transport d'oxygène ne fait actuellement l'objet d'aucune règle harmonisée dans l'UE. La Commission indique donc dans ses orientations que les compagnies aériennes ont le droit de fonder leurs exigences en la matière sur des raisons de sécurité, mais qu'elles doivent en informer clairement leurs passagers. Elle précise que si le transporteur décide de fournir l'oxygène, il doit le faire à un prix raisonnable.

Les passagers à mobilité réduite doivent-ils toujours être accompagnés? Non.

Quel est le problème?

Certains transporteurs refusent de manière injustifiée l'embarquement aux personnes handicapées ou à mobilité réduite qui ne sont pas accompagnées.

Que dit la Commission?

Si vous êtes autonome, vous pouvez voyager sans accompagnateur.

Un transporteur aérien ne peut pas imposer à un passager la présence d'un accompagnateur pour cause de mobilité réduite.

Il peut en revanche l'imposer au voyageur qui ne satisfait manifestement pas aux exigences de sécurité.

Le cas échéant, mon accompagnateur devra-t-il payer sa place et pourra-t-il s'asseoir à côté de moi?

Quel est le problème?

Pour ce qui est de faire payer sa place à l'accompagnateur d'une personne handicapée ou d'une personne à mobilité réduite, les pratiques diffèrent d'un transporteur à l'autre. Il est par ailleurs arrivé qu'un accompagnateur ne puisse pas s'asseoir à côté de la personne qu'il assiste, alors que le règlement précise que le transporteur doit déployer «tous les efforts possibles, dans les limites du raisonnable» pour lui attribuer une place à côté.

Que dit la Commission?

Le règlement ne précise pas si la compagnie aérienne doit offrir la place à l'accompagnateur ou la lui vendre à un prix réduit. La Commission laisse donc aux transporteurs aériens le soin d'en décider. Certains transporteurs ont toutefois intégré cette prestation dans leur service au client.

La Commission souligne que le transporteur aérien doit, quelle que soit sa politique en la matière, fournir des informations transparentes à ses clients.

Si l'accès des passagers handicapés ou à mobilité réduite à certains sièges fait l'objet de restrictions pour des raisons de sécurité (parce qu'ils risqueraient, par exemple, de gêner l'évacuation en cas d'urgence), le transporteur doit également en informer les personnes concernées.

Pour ce qui est de permettre à l'accompagnateur de s'asseoir à côté du passager handicapé ou à mobilité réduite, la Commission souligne que le règlement (CE) n° 1107/2006 oblige clairement les transporteurs aériens à fournir tous les efforts raisonnables pour ce faire.

Pourrai-je transporter gratuitement mon équipement de mobilité?

Quel est le problème?

Les personnes handicapées ou à mobilité réduite ne connaissent pas toujours les règles applicables au transport d'équipement de mobilité, ce qui peut engendrer des situations conflictuelles à l'aéroport. En vertu du règlement sur les droits des passagers aériens, vous êtes autorisé à transporter gratuitement deux pièces d'équipement de mobilité.

Que dit la Commission?

La Commission souligne dans ses orientations que les passagers à mobilité réduite sont autorisés à transporter gratuitement deux pièces d'équipement de mobilité. Le passager qui utilise un fauteuil roulant électrique doit en informer le transporteur au moins 48 heures à l'avance. Les chiens guides ou d'assistance reconnus peuvent voyager en cabine à condition d'avoir été signalés suffisamment à l'avance.

Dans tous les cas, le matériel sportif qui n'entre pas dans la catégorie des équipements de mobilité est soumis aux règles générales du transporteur en matière de bagages.

Que faire si vous estimez qu'un transporteur aérien ou un aéroport a enfreint vos droits?

Quel est le problème?

Les passagers ignorent souvent ce qu'ils doivent faire quand ils considèrent que leurs droits ont été enfreints et souhaitent se plaindre.

Que dit la Commission?

La Commission précise dans ses orientations que:

- si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés, vous devez tout d'abord le signaler au gestionnaire de l'aéroport ou au transporteur aérien;
- si vous n'êtes pas satisfait de leur réponse, vous pouvez porter plainte auprès de l'organisme national chargé de faire appliquer la réglementation, dont la mission consiste à s'assurer que les opérateurs de transport respectent les droits de tous les voyageurs. La liste de ces organismes peut être consultée à l'adresse suivante:

http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/prm/2006_1107_national_enforcement_bodies.pdf

Et ensuite?

Les orientations, qui seront rendues publiques, aideront les transporteurs aériens et les exploitants d'aéroports à mieux appliquer le règlement et, de ce fait, faciliteront encore les déplacements en avion des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite. Elles faciliteront également la tâche des organismes nationaux chargés de l'application du règlement. Ces orientations sont particulièrement bienvenues alors que le nombre des déplacements de personnes handicapées ou à mobilité réduite devrait croître à l'occasion des Jeux olympiques et paralympiques.

Pour votre information:

Si vous voulez en savoir plus sur les droits des passagers à mobilité réduite, vous pouvez consulter la page suivante (en anglais):

http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/prm_en.htm

Vous pouvez également lire le communiqué [**IP/12/602**](#)