



COMMISSION EUROPÉENNE

Bruxelles, le 11.6.2012
SWD(2012) 171 final

DOCUMENT DE TRAVAIL DES SERVICES DE LA COMMISSION

Lignes directrices interprétatives

**sur l'application du Règlement (CE) N°1107/2006 du Parlement européen et du Conseil
du 5 juillet 2006, concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à
mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens**

Lignes directrices interprétatives sur l'application du Règlement (CE) N°1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006, concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens ⁽¹⁾

Introduction

Les présentes lignes directrices, visant à améliorer et faciliter l'application du Règlement (CE) N°1107/2006 (le «Règlement»), ont été préparées sous la forme de réponses aux questions les plus fréquemment posées sur le Règlement. Elles sont extraites de questions soulevées par les organismes nationaux de contrôle (ONC), de plaintes des passagers, ainsi que de questions soulevées par le Parlement européen, suite à des discussions avec les organisations représentant les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, les personnes âgées et avec les organisations de transporteurs aériens et d'aéroports. Elles ne prétendent pas être exhaustives ni couvrir tous les scénarios en profondeur, mais fournir un cadre de principes pouvant guider les ONC et aider les fournisseurs de services dans l'application du Règlement.

La Commission s'est engagée à fournir ces directives avant les Jeux paralympiques de 2012 dans son rapport au Parlement européen et au Conseil sur le fonctionnement et les effets du Règlement (CE) N°1107/2006 ⁽²⁾. Les services de la Commission ont consulté à deux reprises les ONC et les parties intéressées au niveau européen, d'abord par écrit en décembre 2011 et janvier 2012, et plus tard dans le contexte du Groupe consultatif sur les droits des passagers aériens qui s'est réuni à Bruxelles le 16 février 2012.

Les présentes lignes directrices sont sujettes à toute interprétation future du Règlement par la Cour européenne de justice, et ne représentent pas une interprétation du Règlement par les ONC, les États membres ou la Commission.

Le terme «fournisseur d'assistance» utilisé ci-dessous comprend, dans ce contexte, les transporteurs aériens, les aéroports, les organisateurs de voyage, les fournisseurs de services aux personnes handicapées et personnes à mobilité réduite ou, conformément aux obligations qui leur sont imposées par le Règlement, leurs agents.

Principes directeurs

L'intention des législateurs lors de l'élaboration du Règlement était de permettre aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite un accès au transport aérien égal à celui dont jouissent les passagers sans limitation de mobilité. On parvient à ce résultat en accordant des droits spécifiques à une assistance, en imposant des obligations correspondantes aux fournisseurs et en protégeant ainsi les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite contre la discrimination dans l'exercice de leurs droits lors de la réservation, l'achat et l'utilisation de services de transport aérien. Le principe impérieux et fondamental de la sécurité du vol pour tous les passagers et membres d'équipage doit, bien entendu, être respecté.

⁽¹⁾ JO L 204, du 26.07.2006, p. 1 à 9.

⁽²⁾ COM (2011) 166, du 11.04.2011.

Le refus de fournir l'assistance ou le transport requis restera exceptionnel. Par conséquent, avant de refuser le transport ou l'assistance, les fournisseurs d'assistance doivent envisager d'autres méthodes de fournir le service demandé. La fourniture de tout service doit toutefois être proportionnelle aux circonstances de la demande. Tout refus de fournir l'assistance ou le transport doit être clairement fondé sur un motif figurant dans le Règlement. Il convient toutefois de noter qu'il est essentiel que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite notifient leurs besoins au moins 48 heures avant l'heure de départ publiée, pour permettre aux fournisseurs de services d'organiser l'assistance requise. En l'absence de notification préalable, les fournisseurs d'assistance doivent faire tous les efforts raisonnables pour fournir l'assistance requise.

Article 2(a) - Définitions

Q1: Qu'inclut le terme «personnes handicapées et personnes à mobilité réduite» et comment doit-il être interprété?

La définition de personne handicapée ou de personne à mobilité réduite est reprise à l'article 2(a) ⁽³⁾ du Règlement. Comme indiqué dans les considérants introductifs du Règlement, l'intention du législateur était de permettre à tout passager à mobilité réduite un accès au transport aérien égal à celui dont jouissent les autres passagers ⁽⁴⁾. Lorsque la mobilité est réduite par un handicap physique, ce handicap peut être permanent ou temporaire. Des considérations pratiques doivent être prises en compte pour remplir cette obligation, ainsi que les impératifs de sécurité de tous les passagers.

Chaque demande d'assistance doit être évaluée en fonction de ses éléments respectifs, pour garantir que cette assistance soit proportionnelle à la réduction de mobilité, mais l'objectif est que l'assistance soit fournie sans restriction indue. Dans ce contexte, il convient de souligner que certains passagers pourraient ne nécessiter d'assistance qu'à l'aéroport ⁽⁵⁾ et pas à bord de l'aéronef.

Cela signifie que les règles de sécurité à bord s'appliquent strictement aux passagers qui ont besoin d'une assistance à bord. Pour l'application des règles de sécurité de certains transporteurs visant à limiter le nombre de ces passagers à bord, les personnes à mobilité réduite qui ont seulement besoin d'assistance à l'aéroport ne peuvent pas être comptées comme des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite à bord.

(a) Âge

Les déficiences liées à la vieillesse, qui se traduisent par une mobilité réduite par rapport au passager moyen, doivent faire l'objet d'une assistance appropriée, si nécessaire. Le grand âge peut diminuer la vitesse et l'aisance avec laquelle les passagers se déplacent dans l'aéroport ou dans l'environnement des aéronefs, et affecter leur capacité d'utilisation de l'équipement de sécurité à bord ou d'évacuation de l'aéronef.

⁽³⁾ Sauf mention contraire, toute référence dans les présentes lignes directrices à une disposition doit être comprise comme une référence à la disposition correspondante du Règlement (CE) N° 1107/2006.

⁽⁴⁾ Voir notamment les considérants (1), (2) et (4) du Règlement.

⁽⁵⁾ La taille de l'aéroport ou ses caractéristiques pourraient également être pertinentes.

Les situations impliquant de jeunes enfants (notamment les nourrissons) dont l'âge pourrait limiter l'autonomie lors de voyages aériens (par exemple pour couvrir de longues distances dans de grands aéroports et aux points de connexion), ne peuvent pas être exclues du champ d'application du Règlement. Cependant, toute assistance devrait toujours être proportionnelle aux besoins réels de la personne concernée dans l'environnement et les conditions de vol spécifiques (aéroport ou aéronef), et n'être en aucun cas préjudiciable à d'autres passagers. Par exemple, dans la mesure du possible, les jeunes enfants devraient être autorisés à utiliser leurs landaus ou poussettes jusqu'à l'embarquement effectif et, si possible, se les voir restituer à la porte de l'aéronef lors de l'arrivée.

(b) Mineurs non accompagnés

Un certain nombre de transporteurs aériens fournissent un service mineur non-accompagné (UM) permettant aux enfants, généralement entre 5 et 16 ans, de voyager sous la supervision du personnel de la compagnie sans parent ni tuteur. Ces passagers ne sont pas couverts par les dispositions du Règlement. Le Règlement ne peut pas être utilisé comme un substitut du service UM.

(c) Obésité

Le considérant 1 du Règlement mentionne «tout autre facteur» [autre le handicap et l'âge] comme cause potentielle de mobilité réduite. Par conséquent, lorsque l'état d'une personne obèse réduit nettement sa mobilité, par exemple en l'empêchant de se déplacer facilement dans l'aéroport ou l'environnement de l'aéronef, elle peut être considérée comme une personne à mobilité réduite dans des circonstances spécifiques. Comme pour toute autre catégorie de personnes à mobilité réduite, les exigences de sécurité peuvent limiter l'accès au transport aérien des personnes obèses (par exemple en raison de l'absence de sièges appropriés).

(d) Grossesse

Comme indiqué ci-dessus, le considérant 1 du Règlement mentionne «tout autre facteur» comme cause potentielle de mobilité réduite. Les transporteurs n'ont aucune obligation de transporter des femmes enceintes lorsque des raisons de santé ou de sécurité leur interdiraient de voler. Toutefois, lorsque la mobilité d'une passagère enceinte est affectée (par exemple, lorsque sa grossesse l'empêche de se déplacer facilement et rapidement dans un grand aéroport, en particulier aux points de connexion), elle peut être considérée comme souffrant d'une déficience suffisamment grave pour être couverte par le Règlement. Encore une fois, chaque demande d'assistance doit être considérée en fonction des circonstances dans lesquelles la demande est faite.

Q2: Est-il admissible de demander une preuve de leur état de santé aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite?

Non. Le Règlement n'impose pas l'obligation aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite de fournir des preuves (médicales ou autre) de leur

handicap ou de leur mobilité réduite, afin de justifier l'assistance demandée. Les transporteurs ne sont donc pas autorisés à exiger cette preuve comme condition préalable à la vente de billets ou à l'autorisation du transport. Toutefois, si l'état d'un passager est tel qu'il existe un doute raisonnable sur le fait qu'il puisse effectuer le vol en toute sécurité, sans nécessiter d'assistance pendant le vol, un transporteur aérien peut évaluer s'il est apte à voler et demander des informations pour effectuer cette évaluation.

Ce n'est que lorsque un fournisseur d'assistance identifie une situation évidente d'abus qu'une enquête en profondeur plus spécifique doit être entamée. Une telle enquête doit être gérée avec la plus grande délicatesse, en tenant compte de la dignité et du droit au respect de la vie privée du passager concerné. L'article 4(4) du Règlement oblige le fournisseur d'assistance à établir la raison de tout refus de fournir une assistance (voir aussi Q4 (a)). Étant donné que les fournisseurs d'assistance doivent être en mesure de justifier aux ONC (ainsi que dans le cadre de toute procédure d'arbitrage et/ou devant un juge, le cas échéant) la base réglementaire de tout refus d'accepter une réservation ou d'embarquer des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite, les informations pertinentes doivent être conservées pendant une période adéquate. En l'absence d'indication expresse dans le Règlement, la Commission suggère que ces organismes conservent les informations pertinentes pendant les délais précisés dans les cadres juridiques nationaux correspondants.

Article 4 - Dérogations, conditions spéciales et information

Q3: Quelle assistance doit-elle être fournie aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite à bord d'un aéronef?

L'annexe II du Règlement précise les droits à une assistance des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite à bord d'un aéronef, dans le respect des exigences de sécurité de l'article 4(1)(a). Une distinction est faite entre les exigences imposées pour des raisons de sécurité (par exemple, la capacité d'évacuer l'aéronef ou d'utiliser l'équipement de sécurité à bord, comme une ceinture de sécurité, un masque à oxygène ou un gilet de sauvetage) et celles qui ont trait au confort des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite à bord d'un aéronef (par exemple, la possibilité de manger). Le confort n'est pas en soi un motif suffisant pour refuser le transport ou exiger que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite soient accompagnées. Sous réserve d'exigences impérieuses de sécurité, ce sont les passagers qui décident ou non de voyager. (Voir aussi Q5 sur les accompagnateurs).

(a) Équipage de cabine

La principale responsabilité de l'équipage de cabine⁽⁶⁾ est la sécurité de **tous** les passagers à bord de l'aéronef. Toute action susceptible de compromettre l'exécution de leurs tâches ou leur santé médicale (y compris les considérations de santé et de sécurité)

⁽⁶⁾ À bord des aéronefs, l'équipage de cabine a l'obligation d'effectuer les tâches liées à la sécurité des occupants et au vol. A cet effet, il doit être convenablement formé, compétent et médicalement apte à exercer ces fonctions.

pourrait avoir une incidence sur la sécurité de tous les passagers à bord. L'équipage de cabine assure le respect des normes de sécurité à bord et organise l'assistance de sécurité en cas de situations d'urgence et durant les opérations courantes, ce qui inclut la fourniture d'informations de sécurité aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite dans des formats accessibles, conformément à l'annexe II du Règlement et aux procédures spécifiées par l'opérateur.

Le Règlement n'exige pas que l'équipage de cabine fournisse une assistance spécifique en termes de boissons, repas ou médicaments, allant au-delà du service fourni aux autres passagers.

(b) Assistance médicale

Si les personnes handicapées et personnes à mobilité réduite doivent recevoir un traitement médical ou utiliser un dispositif médical pendant le voyage, le Règlement ne requiert pas que le personnel de l'aéroport ou de la compagnie aérienne fournisse une assistance, pour des raisons professionnelles et de responsabilité. Si un passager estime que cette assistance sera nécessaire et ne peut pas effectuer ces tâches lui-même, un accompagnateur capable de fournir l'assistance requise doit accompagner le passager (voir aussi Q5).

(c) Toilettes

Conformément à l'annexe II, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont droit à une assistance lorsqu'ils se déplacent de leur siège aux toilettes de l'aéronef. Ces déplacements sont soumis aux exigences de sécurité exposées à l'article 4(1) (a) du Règlement. Le Règlement n'exige pas que l'équipage de cabine soulève un passager ou lui fournisse une assistance pour l'utilisation des toilettes (voir aussi Q22).

(d) Informations sur les limitations de voyage et les règles de sécurité

Conformément à l'article 4(3) du Règlement, les transporteurs aériens informent préalablement au voyage les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite de possibles limitations, comme l'absence de toilettes accessibles, l'absence d'accoudoirs mobiles du côté de l'allée, la taille du siège et de l'allée etc., liées aux exigences de sécurité ou à la taille de l'aéronef, pour leur permettre de prendre une décision en toute connaissance de cause sur l'opportunité de prendre ce vol. Les transporteurs aériens doivent également fournir des informations accessibles sur d'éventuelles limitations sur leurs sites Web.

Q4: Les transporteurs aériens doivent-ils publier les détails de toutes les restrictions au transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite ou de leur équipement médical ou de mobilité, ou d'objets

classés comme «matières dangereuses»⁽⁷⁾, comme les batteries ou l'oxygène?

Oui. L'article 4(3) du Règlement exige que le transporteur aérien ou son agent rende publiques les exigences de sécurité et les informations pertinentes sur les restrictions liées à la taille de l'aéronef applicable au transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite et à leur équipement de mobilité. Conformément à l'annexe II du Règlement, seules des raisons liées à la taille de l'aéronef et l'application de la législation pertinente sur les matières dangereuses peut être invoquée pour limiter le transport d'équipements de mobilité.

Le Règlement reconnaît que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite peuvent nécessiter une assistance supplémentaire pour leur permettre de voyager. Étant donné la large gamme de passagers que la législation veut couvrir, il n'existe pas de définition de l'équipement médical ou de la quantité d'objets pouvant être transportés (par opposition à l'équipement de mobilité, qui est limité à deux pièces). Les circonstances de chaque demande de transport de ces objets doivent être considérées, en fonction de leurs mérites individuels, tenant compte des besoins du passager.

Des distinctions peuvent être faites entre des situations où une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite a besoin d'une franchise bagages supplémentaire pour son équipement médical, et un passager, qui peut aussi être une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite, transportant un bagage supplémentaire normal, pouvant être facturé.

(a) Informations

Conformément à l'article 4(3), les transporteurs aériens doivent informer les passagers des règles de sécurité qu'ils appliquent et de toutes les restrictions qu'ils peuvent imposer. Toutes les informations pertinentes doivent adopter des formats accessibles et être gratuitement mises à la disposition du public, afin de minimiser les situations où l'embarquement des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite serait refusé, en raison d'un manque de préparation. Même lorsque ces passagers ne sont pas informés des restrictions et ne se préparent pas adéquatement, les transporteurs aériens doivent s'efforcer de fournir toute l'assistance nécessaire.

Lorsque la réservation ou le transport est refusé, l'article 4(4) oblige le transporteur à informer immédiatement les passagers des motifs de ce refus. En outre, lorsqu'il est invité à le faire, le transporteur doit fournir au passager une explication écrite claire sur les motifs du refus dans les 5 jours ouvrables - avec une référence spécifique à la législation nationale, communautaire ou internationale applicable au cas particulier. Les réponses qui ne sont pas spécifiques ne seront pas considérées conformes au Règlement.

⁽⁷⁾ Les configurations de cabine d'aéronefs enregistrés dans l'UE sont soumises à une certification européenne par l'EASA. Les aéronefs enregistrés hors de l'UE seront certifiés par leur propre autorité nationale. Le transport de matières dangereuses est également soumis aux normes de l'UE (conformément aux instructions techniques de l'OACI).

Les ONC doivent chercher à informer les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite de leurs droits. Les ONC jouent également un rôle de sensibilisation de ces passagers, afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées en ce qui concerne le choix de leur transporteur aérien.

Comme tous les passagers, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont la possibilité de requérir des conseils ou de demander une assistance sur la façon de déposer une plainte au Réseau des centres européens des consommateurs (ECC-Net) ⁽⁸⁾. Le Réseau des centres européens des consommateurs travaille en étroite collaboration avec les ONC au traitement des plaintes.

Les transporteurs aériens sont obligés d'informer les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite dès que possible (de préférence au stade de la réservation) ⁽⁹⁾, s'ils ne sont pas en mesure d'assurer le transport, pour leur permettre de s'arranger autrement. Il s'agit d'un élément essentiel du contrat de transport de ces passagers, pour atteindre l'objectif du Règlement. Dans ce contexte, il convient d'utiliser des outils de communication et de notification modernes (en ligne) prenant en considération les besoins des passagers concernés, dans la mesure du possible.

Les transporteurs aériens, leurs agents et les organisateurs de voyage doivent développer des sites Web permettant aux consommateurs handicapés un accès égal à celui dont jouissent tous les passagers, plutôt que de développer des sites Web parallèles pour ces consommateurs. La conception de ces sites devra toujours prendre en considération les lignes directrices internationales et les normes communautaires existantes, pour répondre aux besoins des passagers affectés d'une déficience comme la cécité, une vision limitée, la surdité ou la perte auditive, des troubles d'apprentissage, des limitations cognitives, une mouvement restreint, une photosensibilité ou toute combinaison de ces déficiences.

L'ONC devra surveiller l'accessibilité des sites Web des transporteurs aériens nationaux et leurs méthodes de notification préalable, conformément à l'article 14(1), et devra régulièrement rapporter toute difficulté majeure et tout exemple de meilleures pratiques au réseau des ONC et à la Commission européenne.

(b) Oxygène médical

Comme l'oxygène médical figure parmi les types d'équipements médicaux spécifiquement mentionnés à l'annexe II du Règlement, les personnes handicapées peuvent transporter gratuitement de l'oxygène en cabine, pour peu que l'équipement remplisse toutes les exigences relatives aux matières dangereuses (basées sur les règles de l'OACI) et qu'elles informent le transporteur à l'avance. Les transporteurs aériens peuvent choisir de fournir directement de l'oxygène au passager. Cependant, les transporteurs aériens n'ont aucune obligation de le faire. Quand l'oxygène est fourni directement, le transporteur aérien peut facturer sa fourniture. Lorsque la fourniture d'oxygène médical est facturée, les transporteurs peuvent souhaiter le proposer à un tarif réduit. Les transporteurs doivent publier le coût de ce service parmi les règles et restrictions applicables. Les transporteurs aériens peuvent exiger d'être informés à

⁽⁸⁾ Y compris les plaintes en vertu du Règlement (CE) 261/2004 sur les droits des passagers aériens en cas d'annulation ou de refus d'embarquement.

⁽⁹⁾ Voyez le mot «immédiatement» à l'article 4(4).

l'avance du besoin d'oxygène quand une personne handicapée souhaite utiliser l'approvisionnement du transporteur aérien durant un vol.

Il n'existe actuellement aucune certification européenne de l'oxygène pour le transport aérien qui faciliterait le processus d'identification. Tenant compte du cadre international, les services de la Commission vont encourager l'adoption de normes communes d'identification par l'AESA et l'OACI, avec l'assistance des autorités nationales compétentes.

Q5 Accompagnateurs

(a) Sur quelle base un transporteur aérien peut-il exiger que des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite soient accompagnées?

L'article 3 du Règlement stipule que les transporteurs aériens ne peuvent pas refuser les réservations ou l'embarquement de passagers sur la base de leur mobilité réduite. Le principe général de non-discrimination interdit aux transporteurs d'imposer des conditions spéciales de voyage aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

L'article 4(2) prévoit certaines exceptions à ce principe général. Ainsi, un transporteur aérien peut exiger que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite soient accompagnées par une autre personne capable de fournir l'assistance dont elles ont besoin, afin de répondre aux exigences de sécurité applicables. Toutefois, une telle condition ne peut qu'être fondée sur des exigences de sécurité établies par des normes internationales, communautaires, nationales, ou par l'autorité qui a délivré le certificat du transporteur aérien ⁽¹⁰⁾.

Les circonstances dans lesquelles cette condition, ou toute autre restriction au transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite ou de leur équipement de mobilité, peuvent être imposées par un transporteur aérien doivent être portées à la connaissance du public, par exemple dans leurs règles de transport des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, qui peuvent faire partie de leurs Conditions générales.

Le transporteur aérien peut exiger que des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite ne soient accompagnées que si elles ne sont pas autonomes. Quand les transporteurs aériens exigent qu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite soit accompagnée, ils doivent fournir des explications détaillées conformément à l'article 4(4) ⁽¹¹⁾.

Afin de les aider à déterminer si les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ne peuvent pas voyager sans être accompagnées, les transporteurs peuvent leur poser des questions liées aux critères fixés dans les règles de sécurité applicables.

Étant donné que l'article 4(1)(a) fait référence à un large éventail de règles (incluant le droit national et les exigences de sécurité établies par l'autorité qui a délivré le certificat de transporteur aérien au transporteur aérien concerné), les transporteurs aériens

⁽¹⁰⁾ Par exemple, <http://www.ukaccs.info/accesstoairtravelfordisabled.pdf>, paragraphe 3.14.

⁽¹¹⁾ Voir Q4 (a), deuxième alinéa.

exigeant que le passager soit accompagné devront fournir une explication claire et précise, faisant référence à la législation pertinente.

(b) Est-il prévu que le siège de l'accompagnateur soit gratuit?

Comme mentionné ci-dessus, la règle générale est que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite puissent voyager seules, comme n'importe quel autre passager. Le Règlement permet aux transporteurs aériens d'exiger des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite qu'elles soient accompagnées, uniquement pour des raisons de sécurité (voir l'article 4(2)). Le Règlement ne règle pas la question de savoir si le siège de l'accompagnateur doit être gratuit. Lorsque le transporteur aérien exige que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite soient accompagnées, les services de la Commission recommandent que le siège soit gratuit ou à un tarif significativement réduit. Il convient également de mentionner la bonne pratique de certaines compagnies aériennes qui, selon les circonstances, demandent à un autre passager du vol de jouer le rôle d'accompagnateur.

Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite doivent recevoir une information complète sur les exigences en termes de sécurité du transporteur aérien et sur le coût d'un siège supplémentaire, si un transporteur aérien invoque les droits qui lui sont reconnus par l'article 4(2).

(c) Est-il obligatoire que l'accompagnateur obtienne un siège à côté des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite?

L'annexe II du Règlement stipule que les transporteurs aériens doivent faire tout ce qui est possible pour asseoir la personne accompagnante à côté des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite. Cela signifie que les compagnies aériennes doivent toujours s'efforcer de placer un accompagnateur à côté des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, notamment lorsque le passager l'a notifié au préalable, et même si d'autres passagers doivent être déplacés, mais en tenant dûment compte des conséquences financières pour tout passager à qui on demande de se déplacer.

Article 6 - Transmission des informations
--

Q6: Le transporteur aérien/l'aéroport doit-il donner un ensemble minimum harmonisé d'informations, lors de la réception de la notification d'une demande, pour fournir une meilleure assistance ou justifier le refus de réservation/transport?

Étant donné la nature internationale du transport aérien, on considère que le secteur est le mieux placé pour déterminer quelles informations sont nécessaires et comment cette information doit être recueillie et transmise, avec les conseils et l'assistance des ONC et -si nécessaire- d'autres autorités nationales en charge de la sécurité.

En vertu de l'article 6 du Règlement, les transporteurs aériens, leurs agents et les organisateurs de voyage sont tenus de permettre la réception des notifications de demande d'assistance à tous leurs points de vente. Pour améliorer le service rendu aux

personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, le transporteur aérien peut demander des informations complémentaires. Ces informations peuvent inclure:

- La nature et la description des besoins d'assistance (notamment concernant les accompagnateurs, les bagages et l'indication des points entre lesquels l'assistance est requise),
- Description de tout équipement de mobilité (quantité, modèle, dimension, poids, type de batterie, manuel d'instruction),
- Description de tout équipement médical,
- Autonomie du passager utilisant cet équipement pendant le vol,
- Chien d'assistance reconnu (voir aussi la question 8).

Toutefois, tout refus subséquent de réservation/embarquement doit être fondé sur la taille de l'aéronef et/ou les exigences de sécurité applicables. En outre, lorsque les transporteurs aériens cherchent à recueillir des informations supplémentaires et n'en reçoivent qu'un niveau insuffisant -ou pas du tout-, cela ne peut pas, en soi, justifier le refus d'accepter une réservation ou d'embarquer le passager. Enfin, il convient de souligner que, conformément à l'article 7(3), tous les efforts raisonnables doivent être faits pour fournir une assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite qui n'ont pas effectué de notification préalable.

Articles 7(1) - 7(3) - Notification préalable - clause d'«efforts raisonnables»
--

Q7: Quelles sont les actions requises de la part des fournisseurs d'assistance quand les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ne notifient pas leurs besoins spécifiques avant de voyager?

Conformément à l'article 6 du Règlement, la notification préalable est un élément essentiel du processus visant à faciliter l'utilisation efficace des ressources et à faire en sorte que l'assistance appropriée soit fournie aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Il convient de respecter pleinement la législation européenne de protection des données, comme le stipule le considérant 12.

L'article 7(1) établit l'obligation pour l'entité gestionnaire de l'aéroport de fournir une assistance de manière à ce «que la personne soit en mesure de prendre le vol», pour les passagers ayant effectué une notification préalable, par rapport à l'obligation plus souple reprise à l'article 7(3) d'uniquement faire «les efforts raisonnables» pour fournir la même assistance à ceux qui n'ont pas effectué de notification préalable. L'article 7 donne donc à l'entité gestionnaire de l'aéroport le pouvoir de moduler la fourniture d'une assistance, en donnant la préférence aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite qui ont effectué une notification préalable, par rapport à celles qui ne l'ont pas fait.

Lors de la fourniture d'assistance, les fournisseurs de services d'assistance peuvent donc donner la priorité aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite ayant

effectué une notification préalable, dans la mesure où leur approche n'est pas discriminatoire et que tous les efforts raisonnables sont déployés pour assister les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite n'ayant pas notifié préalablement leurs besoins.

Le Règlement exige que les fournisseurs d'assistance jouent un rôle proactif en cherchant à satisfaire toute demande d'assistance de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite.

Les transporteurs aériens, leurs agents et les organisateurs de voyage mettent en place tous les moyens nécessaires pour faciliter la notification préalable, en particulier, mais pas seulement, quand les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite réservent et achètent directement par l'intermédiaire de sites Web (en ligne). Au moment de la réservation, les passagers doivent être clairement informés des moyens à leur disposition pour notifier préalablement au transporteur leurs besoins d'assistance. La preuve de leurs demandes de notification préalable doit être comprise dans leur réservation. La notification préalable est toujours gratuite, quel que soit le lieu où la réservation ou la notification préalable est faite. En outre, un système (processus téléphonique par exemple) devrait être en place pour permettre aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite de fournir plus de détails sur leur équipement de mobilité ainsi que pour permettre aux passagers qui n'ont pas de handicap ou de réduction de mobilité lors de la réservation, mais qui deviennent handicapés ou dont la mobilité est réduite ultérieurement, de notifier leurs exigences. Tout frais imposé pour la notification préalable est contraire à l'article 10. Comme indiqué ci-dessus, les ONC doivent surveiller la façon dont les transporteurs, leurs agents et les organisateurs de voyage sur leur territoire permettent la notification préalable. Les ONC devront partager avec la Commission et le réseau d'ONC toute lacune détectée, toute amélioration, les meilleures pratiques et, éventuellement, les sanctions.

Quand on requiert d'une personne handicapée ou d'une personne à mobilité réduite qu'elle prenne le vol d'un autre transporteur, par exemple en raison d'une annulation⁽¹²⁾ ou si l'aéronef initial est remplacé par un autre aéronef, inaccessible, le premier transporteur devra s'efforcer d'assister le deuxième transporteur à fournir l'assistance notifiée au préalable, pour assurer un voyage en souplesse.

Toutes les parties conviennent qu'un pourcentage plus élevé de notification préalable améliorerait l'application générale du Règlement. Le Règlement demande une notification préalable en cas de transport de fauteuils roulants électriques, lorsque cela est possible (voir annexe II). Les transporteurs aériens, leurs agents, et les organisateurs de voyage devront chercher à encourager les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite à effectuer une notification préalable dans les cas suivants:

- Transport d'oxygène médical,
- Lorsque l'accès à un respirateur ou à un ventilateur est nécessaire,

⁽¹²⁾ Si un vol est annulé ou retardé, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite peuvent aussi avoir des droits en vertu du Règlement (CE) N°261/2004. En particulier les articles 8, 9 et 11.

- Transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite qui font une réservation et voyagent en groupe,
- Lorsqu'un fauteuil roulant de bord est nécessaire, étant donné que cet équipement n'est pas explicitement requis par le Règlement (à noter que cela ne signifie pas qu'un fauteuil roulant de bord sera fourni s'il n'y en a pas un disponible à bord d'un aéronef).

Article 7 (2) - Les chiens-guides et d'assistance

Q8: Quelles sont les obligations des transporteurs aériens et des entités gestionnaires d'aéroport concernant le transport des chiens d'assistance?

«Les chiens d'assistance reconnus» des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite devront être installés à bord sans coût supplémentaire (article 10 et annexe II), sous réserve de notification préalable au transporteur, son agent ou l'organisateur de voyage, autant que possible avant le voyage. Conformément à l'article 7(2) le transport aérien de chiens-guides et d'assistance est soumis à toute législation nationale ou européenne applicable au transport d'animaux - par exemple en ce qui concerne les exigences de sécurité relatives à l'entravement du chien dans la cabine.

Le Règlement (CE) 998/2003 ⁽¹³⁾ du Parlement européen et du Conseil du 26 mai 2003 concernant les conditions de police sanitaires des animaux est applicable aux mouvements non commerciaux d'animaux de compagnie. Il s'applique aux mouvements de ces animaux accompagnant leurs propriétaires et établit des critères spécifiques pour leur transport transfrontalier.

En vertu de ce Règlement (également connu comme le «Règlement passeport de l'animal»), un animal doit se conformer à certaines exigences avant de pouvoir effectuer un voyage transfrontalier, en particulier en ce qui concerne les systèmes d'identification requis («passeport») et la preuve de vaccination. Le secteur, les ONG et les parties concernées, notamment les associations de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite, devront sensibiliser activement à ces exigences les propriétaires de chiens d'assistance, et les informer des critères des normes communautaires et nationales pour que chiens-guides et d'assistance puissent être transportés au-delà des frontières.

L'obligation des transporteurs aériens et des aéroports de permettre le transport de chiens-guides et d'assistance reconnus n'est pas contradictoire avec le Règlement 998/2003, dans la mesure où les chiens remplissent les exigences de ce Règlement.

Article 7 (7) - Assistance appropriée

Q9: Qu'entend-on par assistance «appropriée aux besoins particuliers du passager concerné»?

⁽¹³⁾ JO L 146 du 13 juin 2003, p. 1.

La fourniture d'une assistance appropriée aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, à bord et dans l'aéroport, devrait être évaluée au cas par cas, avec une attention égale pour l'évaluation de tout équipement médical ou de mobilité, ou dispositifs d'assistance que les passagers peuvent requérir, dans le respect des restrictions de sécurité et/ou de sûreté appropriées. La notification préalable est essentielle pour assurer que l'assistance adéquate soit fournie dans chaque cas.

Maladie

Un passager, qui tombe malade en vol, ne relève pas, en principe, des dispositions du Règlement. L'équipage de cabine doit, cependant, prendre soin de la sécurité de ce passager, comme de tous les passagers à bord d'un aéronef.

Q10: Les aéroports sont-ils supposés fournir différents types de fauteuils roulants?

En se procurant un équipement de mobilité, tel que des fauteuils roulants, l'entité gestionnaire de l'aéroport et ses agents devraient prendre en considération les besoins variés des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, ainsi que le nombre de passagers qui peuvent avoir besoin d'une telle assistance.

On admet que la taille de l'aéroport puisse avoir un impact sur la disponibilité des différents types de fauteuils roulants¹⁴. Bien que le choix puisse être plus restreint dans de petits aéroports régionaux, on attend des grands aéroports qu'ils disposent d'une plus grande variété de fauteuils roulants pour répondre aux besoins de ces passagers. Les ONC devraient encourager leurs aéroports nationaux à fournir des informations sur l'équipement disponible dans des formats accessibles¹⁵.

Le fait pour les entités gestionnaires d'aéroport de permettre aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, autant que possible et aussi longtemps que cela ne constitue pas une dérogation aux règles de sécurité en vigueur, d'utiliser leur propre équipement de mobilité jusqu'à l'embarquement des aéronefs, en particulier dans les cas où les types de fauteuils roulants disponibles à l'aéroport ne sont pas adaptés au handicap du passager concerné, est considéré comme la meilleure pratique. De même, lorsque c'est possible tenant compte des procédures de prise en charge sécurisée, les personnes handicapées et à mobilité réduite devront recevoir leur équipement de mobilité lors du débarquement et ne seront pas obligées de le récupérer à la salle des bagages.

Il est recommandé aux fournisseurs de services de suivre les «Lignes directrices de prise en charge au sol pour les personnes à mobilité réduite» contenues dans le Document 30

⁽¹⁴⁾ Voyez les mots «dans la mesure du possible» dans l'article 7(7).

⁽¹⁵⁾ Formats accessibles signifie que les informations doivent être fournies en utilisant un texte, un support audio, une vidéo (avec sous-titres et/ou interprétation en langue des signes) et/ou des moyens électroniques, de manière à être accessibles à tous. Les formats accessibles comprennent, de manière non-exhaustive, les gros caractères, le braille, la version «easy to read», le format audio comme des cassettes ou CD, le format vidéo, comme les DVD, et le format électronique.

de la Conférence européenne de l'aviation civile (CEAC) ⁽¹⁶⁾, notamment l'annexe 5 D. Cette annexe énonce les normes de service que les aéroports doivent fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, au départ et à l'arrivée, avec et sans le préavis requis.

Q11: La fourniture d'une assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite comprend-elle le transport de leurs bagages de la salle des bagages au point désigné?

Oui. Le terme «assistance appropriée» dans l'article 7(7) du Règlement signifie que le fournisseur de services doit adapter l'assistance aux besoins individuels des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite. Cette assistance doit être proportionnelle, tout en permettant aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite de se déplacer dans l'aéroport pour prendre leur vol.

Sur cette base, les fournisseurs d'assistance sont autorisés à adapter le niveau de leur service à chaque situation, suivant une analyse au cas par cas.

Le considérant 5 stipule que l'assistance doit être fournie au départ et à l'arrivée. Parmi les éléments énumérés à l'annexe I du Règlement comme relevant de la responsabilité de l'entité gestionnaire de l'aéroport figure l'assistance nécessaire pour permettre aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite de se «rendre de l'aéronef à la salle des bagages et de récupérer leurs bagages» et de «se rendre de la salle des bagages jusqu'à un point désigné». Cette dernière disposition doit être lue de manière à inclure le transport des bagages ainsi que le transport des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite de la salle des bagages jusqu'à un point désigné.

La discrimination des autres passagers doit être évitée, quand on cherche à appliquer le principe de non-discrimination inscrit dans le Règlement. Cela signifie que les limites de poids des bagages normaux enregistrés s'appliquent également aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Autrement dit, ils pourraient devoir payer des frais pour tout surpoids de bagages, s'il ne s'agit pas d'équipement médical ou des deux pièces d'équipement de mobilité nécessaires au voyage, conformément à l'annexe II du Règlement.

Les limites de poids ne s'appliquent pas au transport de matériel médical, à l'équipement de mobilité ou aux accessoires fonctionnels (tout en respectant la limitation de deux pièces d'équipement de mobilité par personne handicapée ou personne à mobilité réduite, et les restrictions applicables liées au transport de matières dangereuses ou à la taille et certification de l'aéronef). Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite peuvent avoir besoin d'aide pour transporter leurs bagages, y compris le surpoids de bagages pour lesquels ils ont payé des frais, en particulier aux points de connexions, y compris aux points de connexion intermodaux dans la zone de l'aéroport.

⁽¹⁶⁾ https://www.ecac-ceac.org/index.php/publications/documents_ceac/docs_ceac?lang=fr

Article 8 (4) - Calcul de la redevance aéroportuaire spécifique

Q12: Coût de l'assistance dans les aéroports et comment la redevance aéroportuaire spécifique doit-elle être calculée?

L'article 8(1) du Règlement exige que les services décrits à l'annexe I soient fournis sans frais supplémentaires aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. L'article 8(3) permet à l'entité gestionnaire de l'aéroport de récupérer le coût de la fourniture de l'assistance de manière non discriminatoire, moyennant une redevance perçue auprès de tous les usagers de l'aéroport.

Cette redevance spécifique doit correspondre à la définition donnée à l'article 8(4) du Règlement et doit être raisonnable, calculée en fonction du coût, transparente et établie par l'entité gestionnaire de l'aéroport en coopération avec les utilisateurs de l'aéroport.

Un véritable processus de consultation conduit par l'entité gestionnaire de l'aéroport doit avoir lieu avec les utilisateurs de l'aéroport, avec un véritable échange de vues concernant les éléments de calcul de la redevance.

Toutefois, le Règlement prévoit que, à la fin du processus de consultation, l'entité gestionnaire de l'aéroport est l'autorité compétente pour décider et appliquer la politique et le niveau de la redevance. Le Règlement ne permet pas aux utilisateurs des aéroports, tels que définis par le Règlement, de prendre une décision sur le niveau de la redevance et de l'imposer aux entités gestionnaires d'aéroport.

Dans le calcul du montant de la redevance, le Règlement permet l'inclusion du coût des capitaux propres ⁽¹⁷⁾ en tant qu'élément de calcul des coûts. Des comptabilités distinctes doivent être tenues pour les activités relatives à la fourniture d'une assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Un relevé annuel vérifié des revenus générés par la redevance spécifique et des dépenses engagées pour la fourniture de l'assistance doit être mis à la disposition de l'ONC et des usagers de l'aéroport.

En vertu de l'article 14(2), les ONC désignés sont responsables de la surveillance et de l'application de la mise en œuvre satisfaisante de l'article 8 du Règlement.

Q13: Est-ce que les infrastructures de mobilité (comme les ascenseurs et les autobus adaptés aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite qui peuvent être utilisés par les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite comme par les autres passagers) peuvent être financées en partie par la «redevance spécifique» (article 8)?

Oui. Cependant, le but de la «redevance spécifique» est de financer l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Par conséquent, elle ne peut être utilisée que dans des cas exceptionnels pour les infrastructures de mobilité

⁽¹⁷⁾ Le coût des fonds propres doit être compris comme la distribution attendue des bénéfices d'une entreprise à ses investisseurs (par exemple les actionnaires). Il s'agit du taux de rendement que l'aéroport paie théoriquement à ses investisseurs pour obtenir d'eux des fonds propres (actifs nets).

utilisables par les passagers handicapés et à mobilité réduite, comme par les autres passagers. L'article 8(5) du Règlement exige que les aéroports tiennent des comptabilités séparées pour les activités relatives à l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite et pour leurs autres activités.

En ce qui concerne le financement des infrastructures de mobilité, comme les autobus ou les ascenseurs, qui ne sont pas seulement utilisés par les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, mais également par les autres passagers, les deux exemples suivants clarifient la question:

- Lorsque l'infrastructure est modernisée pour être rendue accessible aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite (c'est à dire, l'installation d'un ascenseur adapté aux besoins de ces passagers), le coût de la rénovation (ou coût supplémentaire consacré aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite) peut être couvert par la «redevance spécifique», si nécessaire.
- Lorsque l'infrastructure est mise en place en raison des besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, mais qu'elle peut aussi être utilisée par d'autres passagers (installation d'un ascenseur, là où il n'y avait que des escaliers, par exemple), seule la partie de ce coût qui se rapporte à l'utilisation par les personnes handicapées et par les personnes à mobilité réduite ⁽¹⁸⁾ peut être financée par la «redevance spécifique». Les principes comptables habituels s'appliqueront à cet égard.

Article 9 - Normes de qualité pour l'assistance

Q14: Est-ce que le Règlement (CE) N°1107/2006 impose implicitement aux aéroports de se conformer aux normes de qualité de l'aéroport?

Oui. L'article 9 du Règlement exige que les aéroports dont le trafic annuel est supérieur à 150 000 mouvements de passagers commerciaux adoptent et publient les normes de qualité sur l'assistance qu'ils fournissent. L'article 14(1), lu conjointement à l'article 9(1), exige que les ONC surveillent la conformité de l'assistance fournie par les entités gestionnaires d'aéroport avec leurs normes de qualité.

Article 11 - Formation

Q15: Quelles normes de formation doivent-elles être appliquées pour fournir des niveaux comparables dans tous les États membres, et pour quel type de personnel?

⁽¹⁸⁾ La Commission note que, dans le rapport final d'évaluation du Règlement 1107/2006 réalisé par l'ACI en juin 2010, le nombre total de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite correspondaient en moyenne à 0,7% des passagers.

La formation est un élément important pour garantir l'application appropriée et le respect des exigences du Règlement. L'article 11 précise que tous les membres du personnel des compagnies aériennes et de l'aéroport en contact avec le public, y compris tout sous-traitant travaillant pour leur compte, doivent recevoir un niveau approprié de formation. La Commission attire également l'attention sur le considérant (10) du Règlement, qui se réfère au DOC 30 Partie 1 (5) de la CEAC, en particulier à l'annexe 5 G⁽¹⁹⁾.

Il existe trois niveaux d'obligations de formation:

- a) Le personnel (y compris les sous-traitants) travaillant pour le compte des entités gestionnaires d'aéroport, les transporteurs aériens ou les prestataires de services de prise en charge au sol, fournissant une assistance directe aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, doivent avoir une connaissance précise et efficace de la façon de satisfaire les besoins de ces passagers (article 11(a)).
- b) Le personnel travaillant pour le compte des entités gestionnaires d'aéroports, les transporteurs aériens ou les prestataires de services de prise en charge au sol, en contact direct avec les voyageurs en général, reçoivent une formation de sensibilisation au handicap et à l'égalité relativement aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Ici, l'obligation de formation est moins forte, mais elle s'applique à un plus grand groupe d'employés (article 11(b)).
- c) La dernière obligation est en principe très large: tous les nouveaux employés des compagnies aériennes, prestataires de services de prise en charge au sol et entités gestionnaires d'aéroport (même s'ils ne travaillent pas en contact direct avec les voyageurs) doivent suivre une formation en termes de handicap (article 11(c)). Le principe de proportionnalité s'applique au niveau et à l'intensité de la formation de cette dernière catégorie de personnel.

Le personnel de prise en charge au sol doit également recevoir une formation appropriée sur la manipulation des équipements de mobilité.

Le personnel de sécurité doit recevoir une formation appropriée pour garantir que la dignité des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite soit préservée durant les contrôles.

L'échange des meilleures pratiques entre les ONC est souhaitable pour fournir une formation appropriée au personnel en contact direct avec les passagers, afin de leur faire prendre conscience des problèmes de handicap et du principe de non-discrimination, ainsi que pour veiller à une meilleure connaissance de la façon de satisfaire aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

¹⁹ https://www.ecac-ceac.org/index.php/publications/documents_ceac/docs_ceac?lang=fr

Article 14 (1) - Compétence des organismes nationaux de contrôle (ONC)

Q16: Quelle coopération entre les ONC, en particulier en ce qui concerne la transmission des cas à l'ONC compétent?

Les services de la Commission sont d'avis qu'une approche de la compétence des ONC «en fonction de l'incident», conformément à l'accord ONC-ONC prévu par le Règlement (CE) N°261/2004, qui s'est avérée efficace, devrait être adoptée de la manière suivante:

- Pour les plaintes relatives à **l'assistance devant être fournie par une entité gestionnaire d'aéroport**, l'ONC compétente devrait être celle de l'État membre où cet aéroport est situé.
- Pour les plaintes relatives à **l'assistance devant être fournie par un transporteur aérien**:
 - si le lieu de départ est situé dans un État membre, l'ONC compétent sera celui de cet État membre;
 - si le lieu de départ n'est pas situé dans un État membre, et que le vol est pris en charge par un transporteur autorisé de l'UE, l'ONC compétent sera celui du premier État membre d'arrivée.
- Outre ce qui précède, et tenant compte du principe de territorialité, quand un incident se produit lors d'un vol, il peut être demandé à l'ONC de l'État membre qui a délivré la licence d'exploitation du transporteur aérien de fournir une assistance dans la résolution de l'affaire;
- Afin d'assurer une application efficace du Règlement, les ONC doivent coopérer et s'entraider afin que l'ONC compétent, chargé d'enquêter sur une plainte au sujet d'un transporteur spécifique, puisse obtenir l'information nécessaire pour traiter la plainte, tenant compte des normes communautaires et nationales sur la protection des données;
- Encore une fois, afin d'assurer une application efficace du Règlement, l'ONC du pays ayant accordé la licence d'exploitation du transporteur aérien de l'UE doit surveiller ses pratiques commerciales, ses «manuels de procédure» et les outils et procédures que le transporteur a mis en place pour garantir le plein respect du Règlement. Les ONC ayant détecté sur leur territoire une mauvaise application du Règlement, relative aux pratiques générales, outils et procédures du transporteur, doivent attirer l'attention de l'ONC du pays ayant accordé la licence de sorte que, lorsque cela est possible, les ONC puissent coordonner leurs actions et faire cesser ces pratiques abusives.
- Cette approche est conforme à l'article 14(1) qui stipule que l'organisme ou les organismes en charge de l'application du Règlement dans un État membre sont responsables des vols au départ des aéroports situés sur leur territoire ainsi que des vols à destination de ces mêmes aéroports. Il convient de mentionner que l'ONC en charge de l'application peut ne pas

être le même que l'ONC qui reçoit la plainte. Conformément à l'article 15(2), les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite peuvent adresser des plaintes à l'ONC en charge de l'application ou à tout autre ONC ⁽²⁰⁾ et, conformément à l'article 15(3), l'ONC qui reçoit la plainte a le devoir de le faire parvenir à l'ONC en charge de la mise en œuvre.

Annexe I - Assistance par les aéroports - prise en charge au sol de l'équipement de mobilité

Q17: Comment déterminer la responsabilité juridique de l'aéroport en vertu du Règlement (CE) N°1107/2006, en cas de perte ou de dommage causés à un équipement de mobilité, tenant compte du fait que la prise en charge au sol de l'équipement de mobilité est effectuée par le personnel du transporteur aérien/manutentionnaire au sol?

(a) Responsabilité

L'article 12 du Règlement permet au propriétaire de l'équipement de mobilité de demander une indemnisation en cas de perte ou de dommage lors de la manipulation à l'aéroport ou pendant le transport à bord d'un aéronef.

L'annexe I du Règlement prévoit que les aéroports sont responsables de la prise en charge au sol des équipements de mobilité. Toutefois, l'annexe I ne modifie pas la responsabilité juridique en ce qui concerne la prise en charge de ces équipements. Les transporteurs aériens et leurs agents restent responsables en cas de dommages aux équipements de mobilité conformément aux normes internationales, communautaires et nationales. Les dispositions de la Convention de Montréal ⁽²¹⁾ devraient normalement s'appliquer. Rien dans le Règlement n'empêche les transporteurs aériens ou leurs agents de chercher à récupérer toute indemnité versée lorsque la cause de tout dommage aux équipements de mobilité est le résultat des agissements de l'entité gestionnaire de l'aéroport ou de tout autre tiers.

(b) Responsabilité de la gestion de l'équipement de mobilité

Les services de la Commission estiment que le Règlement ne modifie pas la répartition actuelle des tâches entre les compagnies aériennes et l'aéroport, mais qu'il procure aux entités gestionnaires d'aéroport des pouvoirs spécifiques de contrôle relativement à la prise en charge au sol de l'équipement de mobilité. Les aéroports ont l'obligation de veiller à ce que ce service soit correctement géré et doivent participer à son organisation et à sa supervision. Les aéroports doivent élaborer un plan d'action pour ce processus, incluant les normes de qualité convenues par les compagnies aériennes et les manutentionnaires, et un mécanisme pour permettre de surveiller l'exécution.

⁽²⁰⁾ Voir également dans ce contexte le considérant 17.

⁽²¹⁾ La Convention de Montréal de 1999 prévoit un régime de responsabilité commune pour tous les transports (y compris les services domestiques au sein de l'Union européenne) par le biais du Règlement européen 2027/97.

La gestion et le transport appropriés d'équipement de mobilité est un processus impliquant la collaboration des aéroports et des transporteurs aériens. Toutefois, la décision finale de savoir si un équipement peut, en termes de sécurité, être transporté, appartient au transporteur aérien. Lorsque le transport est refusé, un transporteur aérien doit consigner, de manière détaillée, la raison de ce refus. Une explication détaillée, écrite et accessible, devra être fournie aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite sur demande. Cette information doit être conservée pendant une période suffisante pour toute procédure légale ou règlement alternatif de litiges qui en résulterait (dans les limites fixées à l'article 35 de la Convention de Montréal).

Q18: Comment la santé et la sécurité des employés de l'aéroport et de la compagnie aérienne (ou des employés d'organismes contractés par eux) peut-elle être conciliée avec le fait que l'assistance, dans et hors de sièges d'aéronef, est habituellement effectuée manuellement?

La question de la santé et de la sécurité des employés de l'aéroport et de la compagnie aérienne doit d'abord être réglée par la formation adéquate du personnel en contact direct avec les passagers (voir Q15 sur la formation). La plupart des États membres disposent de règles nationales régissant la responsabilité des employeurs en termes de protection de la santé et de la sécurité de leurs employés. Par conséquent, l'assistance fournie par les employés des aéroports et des transporteurs aériens devraient intégrer, dans la mesure du possible, l'utilisation d'auxiliaires mécaniques, comme des fauteuils roulants au sol, des fauteuils roulants d'embarquement, des fauteuils roulants de bord et des rampes ou ascenseurs. À cet égard, les services de la Commission encouragent également la coopération entre les transporteurs aériens, en ce qui concerne l'éventuelle utilisation collective de fauteuils roulants de bord.

Si les employés connaissent des problèmes de santé ou de sécurité en raison du respect du Règlement (CE) N°1107/2006, et en vue de promouvoir le développement des meilleures pratiques dans ce domaine, les entités gestionnaires d'aéroport et les transporteurs aériens pourraient être encouragés par les ONC à faire rapport sur l'ampleur réelle des problèmes rencontrés par le personnel lorsqu'il assiste les personnes handicapées et personnes à mobilité réduite, et leur lien avec les exigences de santé et de sécurité du Règlement (voir aussi Q3 sur l'assistance à bord).

Annexe II - Assistance par les transporteurs aériens

Q19: Comment définir l'équipement de mobilité?

Il n'existe pas de définition claire du terme «équipement de mobilité» dans le Règlement (CE) N°1107/2006. Cependant, il peut être défini comme un équipement dont le but est d'assurer la mobilité des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite ou d'assister leur mobilité. Afin de fournir l'assistance requise, les fournisseurs de services devraient demander à l'avance à ces passagers toutes les informations nécessaires relatives au transport de leur équipement de mobilité.

Q20: L'annexe II du Règlement (CE) N°1107/2006 doit-elle être interprétée de manière telle que le droit de transporter l'équipement de mobilité ne se limite pas aux éléments nécessaires pendant le voyage, mais inclue ceux qui sont nécessaires à destination?

Comme l'annexe II du Règlement ne prévoit pas de définition claire de l'«équipement de mobilité», on ne peut le limiter aux objets qui sont uniquement nécessaires pendant le voyage. En outre, le libellé de l'annexe II «transport» et l'inclusion dans les objets à transporter de fauteuils roulants électriques, qui ne peuvent pas être utilisés pendant le voyage, peut être compris comme étendant le droit à des éléments nécessaires à destination, en tenant compte du fait que le Règlement limite à deux pièces l'équipement transportable gratuitement.

(a) Équipement sportif

Le Règlement permet aux passagers handicapés de transporter deux pièces d'équipement de mobilité sans aucun frais supplémentaire. Par conséquent, si le passager handicapé souhaite transporter un équipement de mobilité, qui peut également être utilisé à des fins sportives, seul ou en combinaison avec un équipement de mobilité «d'utilisation quotidienne» (une pièce), celui-ci doit être transporté gratuitement. Les règles de transport d'un équipement de sport qui n'est pas un équipement de mobilité s'appliquent également aux personnes handicapées.

Q21: La disposition des sièges pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, et la notion «d'efforts raisonnables».

a) Qu'est-ce que comprend la notion d'«efforts raisonnables»?

L'annexe II du Règlement impose aux transporteurs aériens l'obligation de faire tous les efforts raisonnables pour tenir compte des besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lors de l'attribution des sièges. Cette exigence est applicable du moment de la réservation au moment où le passager s'assied dans l'aéronef. La répartition des sièges entre tous les passagers est cependant soumise aux exigences de sécurité appropriées. Sur la base de ces exigences, des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite ne doivent par exemple pas occuper de sièges où leur présence pourrait entraver l'exécution des tâches de l'équipage, obstruer l'accès à l'équipement d'urgence ou empêcher l'évacuation d'urgence de l'aéronef.

Les transporteurs doivent faire des efforts raisonnables pour proposer aux personnes ayant les jambes plâtrées ou immobilisées, un siège derrière la cloison de séparation entre les classes ou d'autres sièges offrant plus de place pour les jambes.

b) Est-ce que le transporteur aérien doit faire passer en classe supérieure ou proposer gratuitement des sièges supplémentaires aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite nécessitant plus d'un siège?

Comme le Règlement est muet à ce sujet, les transporteurs aériens ont des politiques différentes à cet égard. Certains décident de passer en classe supérieure les personnes

handicapées et les personnes à mobilité réduite, tandis que d'autres choisissent de transporter gratuitement les accompagnateurs (selon l'article 4(2)). Les transporteurs ne sont pas tenus de prendre ces mesures en vertu du Règlement. Cependant, les politiques des transporteurs aériens relatives à l'attribution des sièges aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite devraient être transparentes (par exemple, indiquer que les sièges sont attribués selon la règle «premier arrivé, premier servi»). En cas de restrictions applicables aux places pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, celles-ci doivent être accessibles au public, conformément à l'article 4(3), par exemple sur le site Web du transporteur. (Voir aussi Q5 sur les sièges des accompagnateurs.)

Q22: Est-ce que l'obligation de fournir une assistance pour se déplacer aux toilettes signifie que tous les aéronefs doivent disposer de fauteuils roulants de bord?

Conformément à l'annexe II du Règlement, l'équipage de cabine est tenu de fournir une assistance appropriée aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite pour se déplacer de leur siège aux toilettes, si nécessaire. Les procédures particulières mises en œuvre pour l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite ne doivent pas compromettre la performance, la santé et la sécurité de l'équipage de cabine dans l'exécution de ses tâches (voir Q3 sur l'assistance à bord).

Le fauteuil roulant de bord devra être utilisé à cet effet, s'il y en a en dans l'aéronef. Par comparaison, ceci est déjà une obligation légale aux États-Unis, pour tous les aéronefs de plus de 60 places. On ne peut refuser l'embarquement d'une personne handicapée ou d'une personne à mobilité réduite pour la seule raison qu'on ne peut l'aider à se déplacer jusqu'aux installations sanitaires, en raison de l'indisponibilité d'un fauteuil roulant de bord. Lorsque cela est possible, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite doivent être informées à l'avance qu'un fauteuil roulant de bord n'est pas disponible pour leur permettre de prendre une décision en toute connaissance de cause sur le fait de voyager ou non dans ces conditions. L'impossibilité pour une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite d'utiliser les toilettes n'est pas nécessairement liée à la sécurité et peut donc ne pas être une raison valable de refuser le transport, en particulier pendant les vols court-courriers (voir aussi Q5a).

Conformément au considérant (11) du Règlement, les transporteurs aériens doivent, si possible, prendre en considération les besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite au moment de décider de la conception de nouveaux aéronefs et d'aéronefs récemment rénovés. Cela peut inclure la fourniture d'un fauteuil roulant de bord adapté et la conception d'installations sanitaires accessibles.