COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 16.2.2005
COM(2005) 47 final

07/2005 (COD)

Proposition de

RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

concernant les droits des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens

(texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

(présentée par la Commission)

EXPOSÉ DES MOTIFS

1. INTRODUCTION

1. Le marché unique du transport aérien a apporté beaucoup d'avantages aux Européens, notamment un choix élargi de destinations et de transporteurs, ainsi que des tarifs moins élevés. Il a ouvert des possibilités de transport aérien à la plupart des gens pour lesquels les transports aériens sont désormais souvent indispensables pour une participation active à la vie économique et sociale. L'avion est souvent indispensable, par exemple, pour le travail, les visites familiales, les visites aux amis, les loisirs et le tourisme. Un accès insuffisant aux voyages aériens peut compromettre gravement l'intégration de nombreuses personnes, au détriment de la société dans son ensemble. En conséquence, les personnes souffrant de mobilité réduite, que ce soit à cause d'une invalidité, de l'âge ou d'un autre facteur quelconque, doivent jouir de possibilités de voyages aériens comparables. Les voyageurs à mobilité réduite peuvent partir du principe que leurs besoins seront satisfaits dans toute la Communauté européenne, quels que soient la compagnie ou l'aéroport qu'ils ont l'intention d'utiliser.

2. C'est la raison pour laquelle la Commission a accordé une priorité élevée à la garantie des droits des personnes à mobilité réduite. Dès 2000, elle a soulevé cette question générale dans une communication sur la protection des voyageurs aériens[1] ; en 2001, elle a annoncé son intention de prendre des mesures concernant les droits des utilisateurs dans son Livre blanc sur la politique des transports en 2010[2] ; et en 2002, elle a publié un document de consultation sur les contrats entre compagnies et voyageurs, dans lequel des questions relatives à l'exploitation étaient examinées[3]. Ce document mettait en lumière un certain nombre d'améliorations possibles des droits des passagers, et invitait les parties intéressées d'examiner les aspects sur lesquels des mesures communautaires s'imposent. Après avoir analysé en profondeur les nombreuses réponses reçues et entendu les parties intéressées, la Commission a tiré la conclusion que la protection des personnes à mobilité réduite est la priorité principale.

3. La Commission estime cependant que la politique en faveur des personnes à mobilité réduite ne doit pas se limiter aux transports aériens. Elle a soutenu des programmes de recherche sur l'adaptation des différents modes de transport aux besoins de ces personnes, en ce qui concerne notamment les autobus à plancher surbaissé et l'accessibilité des autocars et des trains, qui ont donné ou vont donner lieu à des initiatives législatives[4]. Dans le cas du

---

1 Protection des passagers aériens dans l'Union européenne - COM(2000) 365 du 21.6.2000.

2 La politique européenne des transports à l'horizon 2010 : l'heure des choix - COM(2001) 370 du 12.9.2001.

3 Contrats des compagnies aériennes avec les passagers. Document de consultation de la direction générale de l'Énergie et des Transports du 21.6.2002. Le document de consultation, la réponse et un résumé détaillé des réactions se trouvent sur le site suivant : http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/consult_contract_en.htm.

4 Directive 2001/85/CE du Parlement européen et du Conseil, du 20 novembre 2001, concernant des dispositions particulières applicables aux véhicules destinés au transport des passagers et comportant, outre le siège du conducteur, plus de huit places assises - JO L 42 du 13.2.2002; décision 2002/735/CE de la Commission concernant la spécification technique d'interopérabilité relative au sous-système « matériel roulant » du système ferroviaire transeuropéen à grande vitesse visée à l'article 6, paragraphe 1, de la directive 96/48/CE - JO L 275 du 11.10.2002; décision 2002/732/CE de la Commission, du 30 mai 2002, concernant la spécification technique d'interopérabilité relative au sous-

chemin de fer, un certain nombre d'autres initiatives ont été prises. Premièrement, des spécifications techniques en matière d'interopérabilité couvrant l'accessibilité des personnes à mobilité réduite sont en cours d'élaboration sur la base de la directive sur l'interopérabilité du système ferroviaire classique[5], pour permettre à la Commission d'adopter une décision en 2005. Deuxièmement, comme elle l'a annoncé dans sa communication sur un espace ferroviaire européen intégré[6], la Commission a adopté, en mars 2004, une proposition de règlement sur les droits des voyageurs utilisant des services internationaux, notamment les personnes à mobilité réduite[7]. Pour les transports maritimes, la directive modifiée sur les règles et les normes de sécurité pour les navires à passagers introduit des exigences concernant la sécurité des personnes à mobilité réduite[8].

4. Ces initiatives doivent être considérées dans le contexte de la politique communautaire de non-discrimination. L'article 21 de la Charte des droits fondamentaux pose le principe général qu'est interdite toute discrimination fondée notamment sur le sexe, la race, la couleur, les origines ethniques ou sociales, les caractéristiques génétiques, la langue, la religion ou les convictions, les opinions politiques ou toute autre opinion, l'appartenance à une minorité nationale, la fortune, la naissance, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle. En outre, l'article 13 du traité CE permet à la Communauté de combattre toute discrimination fondée sur le sexe, la race ou l'origine ethnique, la religion ou les convictions, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle, dans les limites des compétences de la Communauté. Le 27 novembre 2000, le Conseil a adopté la directive 2000/78/CE[9] « portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail ». La directive interdit toute discrimination directe ou indirecte fondée sur la religion ou les convictions, l'handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle[10]. En ce qui concerne les handicaps, la directive considère que l'absence d'installations raisonnablement appropriées sur le lieu de travail peut constituer une discrimination. Sur le plan pratique, cette obligation exige des employeurs qu'ils prennent des mesures positives pour assurer que les personnes souffrant de handicaps soient traitées équitablement. La Commission a pris l'initiative de faire de 2003 l'Année européenne des personnes handicapées, à laquelle le Conseil s'est rallié ultérieurement. Afin de continuer d'obtenir des résultats après 2003 et pour en arriver à une approche durable et efficace des problèmes posés par les handicaps, la Commission a adopté, en 2003 une communication [COM(2003) 650] intitulée « égalité des chances pour les personnes handicapées : plan d'action européen ». Elle estime en outre qu'il faut lutter contre les attitudes négatives, sensibiliser, promouvoir l'échange d'expérience et renforcer la coopération entre toutes les parties concernées.

---

système « infrastructure » du système ferroviaire transeuropéen à grande vitesse visée à l'article 6, paragraphe 1, de la directive 96/48/CE - JO L 245 du 12.9.2002.

5 Directive 2001/16/CE du Parlement européen et du Conseil, du 19 mars 2001, relative à l'interopérabilité du système ferroviaire transeuropéen conventionnel JO L 110 du 20.4.2001.

6 Communication de la Commission au Conseil et au Parlement européen - « Vers un espace ferroviaire européen intégré » - COM(2002) 18 du 23.1.2002.

7 Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires internationaux - COM(2004) 143 du 3.3.2004.

8 Directive 2003/24/CE du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 98/18/CE du Conseil établissant des règles et normes de sécurité pour les navires à passagers - JO L 123 du 17.5.2003.

9 JO L 303 du 2.12.2000, p. 16.

10 La discrimination fondée sur le sexe ou les origines ethniques ou raciales fait l'objet d'autres directives.

2. RÉSULTATS DE LA CONSULTATION

5. Le document de consultation de la Commission sur les contrats des compagnies aériennes a suscité de nombreuses réponses. La Commission a reçu quarante-sept contributions de différentes parties intéressées, notamment les compagnies aériennes et leurs associations, des organisations de consommateurs, des ministères et des agences gouvernementales. La consultation a montré que le principe que le droit communautaire doit protéger les droits des personnes à mobilité réduite recueille un large consensus. Tout le monde est d'accord d'une façon générale qu'il faut interdire tout refus injustifié de transporter des personnes pour des raisons de mobilité réduite, de façon à empêcher tout traitement inéquitable. D'un autre côté, il est admis d'une façon générale que les transporteurs doivent avoir le droit de refuser d'effectuer des transports pour des raisons de sécurité, pour autant que leur attitude soit dûment justifiée et conforme à la loi, de façon à prévenir tout abus. On estime aussi généralement que les passagers à mobilité réduite ne doivent pas se voir réclamer une redevance pour l'assistance dont ils ont besoin pour utiliser les transports aériens, et que les coûts doivent en être répartis sur tous les passagers.

6. Il y avait cependant une pierre d'achoppement : la responsabilité de l'assistance dans les aéroports incombe-t-elle aux aéroports ou aux compagnies aériennes ? Les compagnies aériennes inclinent à penser que c'est aux aéroports qu'il incombe de fournir une assistance avant et après les vols, car cela relève de leur compétence. L'assistance doit être organisée de façon centrale dans chaque aéroport et financée par une redevance frappant chaque compagnie aérienne et proportionnelle au nombre de passagers qu'elle transporte à destination et en provenance de cet aéroport. Les aéroports, quant à eux, estiment que ce sont les transporteurs qui doivent assumer cette responsabilité, car ce sont eux qui ont les contacts avec les passagers et disposent d'informations sur les passagers à mobilité réduite et leurs besoins.

7. Le débat dure depuis un certain temps, mais la question reste entière. Bien que les engagements volontaires des compagnies aériennes couvrent le traitement des personnes à mobilité réduite, ils ne répondent pas à la question de savoir qui est responsable de la fourniture d'une assistance dans les aéroports[11]. Eu égard à l'importance de la mobilité pour l'intégration sociale, la question ne doit pas être laissée ouverte et elle ne peut être résolue que par des mesures législatives. C'est la raison pour laquelle la Commission a décidé d'introduire la présente proposition de règlement. Elle atteindra deux objectifs essentiels : premièrement, prévenir tout traitement inéquitable, c'est-à-dire le refus de transporter pour des raisons de mobilité réduite, et, deuxièmement, garantir la fourniture gratuite de l'assistance dont ont besoin les passagers à mobilité réduite pour pouvoir jouir de possibilités effectives de faire des voyages aériens.

8. La Commission reconnaît les gros efforts que font la plupart des compagnies aériennes et des aéroports pour satisfaire les besoins des personnes à mobilité réduite. On peut même dire que les transports aériens sont en avance sur la plupart des autres secteurs à cet égard. La Commission reconnaît également la valeur des travaux réalisés par la Conférence européenne de l'aviation civile au fil des ans pour faciliter le transport des personnes à mobilité réduite[12].

---

[11] « Airline Passenger Service Commitment and Airport Voluntary Commitment on Passenger Service », présenté à la Conférence européenne de l'aviation civile/European Union dialogue, Lisbonne, le 10 mai 2001.

[12] Conférence européenne de l'aviation civile: document 30, partie 1, facilitation, avec en annexe le code de bonne conduite en ce qui concerne l'assistance aux personnes à mobilité réduite.

Elle souhaite toutefois assurer que les meilleures pratiques soient appliquées dans tous les aéroports communautaires et sur tous les vols à partir de ces aéroports, et à l'avenir aussi, malgré l'augmentation du nombre de passagers à mobilité réduite à la suite du vieillissement de la population, et les pressions impitoyables que subissent les compagnies aériennes pour réduire les coûts pour demeurer compétitives.

3. ÉLÉMENTS DU RÈGLEMENT

Clause de traitement équitable

9. À moins de faire supporter aux passagers à mobilité réduite la totalité du coût de l'assistance, ce qui serait tout à fait inacceptable, une compagnie aérienne pourrait être tentée de refuser de les transporter pour réduire les coûts. Elle pourrait également craindre les risques de sécurité ou des réactions injustifiées d'autres passagers. Sans laisser entendre que de telles pratiques sont monnaie courante, la Commission estime qu'il doit être garanti aux passagers qu'ils ne se verront pas refuser des services de transport pour cause de mobilité réduite. Une compagnie aérienne ou un organisateur de voyages peuvent refuser d'accepter des réservations demandées par des personnes à mobilité réduite, ou de les embarquer lorsqu'elles sont arrivées à l'aéroport. C'est la raison pour laquelle, la Commission propose que dans le cas des vols originaires d'aéroports situés sur le territoire d'un État membre auquel le traité s'applique, il doit leur être interdit de refuser d'accepter des réservations ou d'embarquer des passagers pour cause de mobilité réduite. L'interdiction de refuser la réservation ou l'embarquement sera également applicable aux passagers allant d'un aéroport situé dans un pays tiers vers un aéroport situé dans le territoire d'un État membre auquel le traité s'applique, si le vol en cause fait partie d'un voyage qui a commencé dans la Communauté, et si le transporteur effectif est un transporteur communautaire.

10. Cette garantie ne peut toutefois pas être absolue. Le transport de personnes à mobilité très réduite ou de nombreux passagers à mobilité réduite sur le même vol peut en effet entrer en conflit avec des exigences de sécurité dûment établies. Cela pourrait, par exemple, rendre beaucoup trop longue et difficile l'évacuation d'un avion en cas d'urgence. En conséquence, le règlement proposé permettra aux compagnies aériennes et aux transporteurs aériens de refuser des transports pour pouvoir respecter des règles de sécurité obligatoires. Pour prévenir tout abus, ils doivent être tenus de communiquer par écrit aux passagers qu'ils refusent de transporter les raisons de ce refus, et de faire connaître au public les règles de sécurité qu'ils appliquent en ce qui concerne le transport des personnes à mobilité réduite.

Assistance dans les aéroports : quelques précisions

11. Pour pouvoir prendre l'avion, les personnes à mobilité réduite peuvent avoir besoin d'une assistance pour satisfaire leurs besoins particuliers. Elles peuvent par exemple avoir besoin d'aide pour aller du lieu d'arrivée dans un aéroport à l'avion et, une fois arrivées, pour aller de l'avion au lieu d'où elles vont quitter l'aéroport. On voit parfois dans cette assistance la fourniture d'un fauteuil roulant accompagné d'un préposé au guichet d'enregistrement, mais il y a là une simplification qui néglige la diversité des besoins.

12. Premièrement, cette façon de voir considère qu'une personne à mobilité réduite est un invalide incapable de marcher et qui a donc besoin d'un fauteuil roulant. C'est vrai dans certains cas, mais d'autres personnes souffrent de handicaps qui ne les empêchent pas de marcher, tels que la cécité ou la surdité. Ces personnes ont plutôt besoin d'orientations pour se

rendre là où elles veulent aller ou d'informations essentielles sous une forme accessible, par exemple en ce qui concerne le guichet d'enregistrement, la porte d'embarquement et l'heure d'embarquement. D'un autre côté, les passagers qui ont besoin d'assistance pour se déplacer à l'intérieur d'un aéroport ne souffrent pas nécessairement d'un handicap. Par exemple, de nombreuses personnes âgées peuvent se passer d'assistance dans la vie quotidienne, mais sont incapables de parcourir à pied de longues distances dans les aéroports. La taille et la complexité croissantes des aéroports modernes imposent à des personnes qui normalement se tirent d'affaire seules de réclamer une assistance. La Conférence européenne de l'aviation civile a élaboré une définition qui tient compte de cette diversité pour ses travaux sur la facilitation, que la Commission applique dans la présente proposition.

13. Deuxièmement, l'assistance ne commence pas nécessairement au guichet d'enregistrement au moment du départ, et ne se termine pas nécessairement dans la salle des bagages à l'arrivée. Certains passagers à mobilité réduite arrivés dans un parking ou une gare d'autobus ou une gare ferroviaire ont besoin d'assistance pour parvenir au guichet d'enregistrement. Ils peuvent également avoir besoin d'une assistance pour aller de la salle des bagages, où ils sont souvent abandonnés sans assistance, au lieu d'où ils quitteront l'aéroport. Les passagers passant d'un vol à un autre peuvent avoir besoin d'assistance pour aller d'une porte d'embarquement à une autre, et, éventuellement, d'un teminal à un autre. En outre, les personnes à mobilité réduite peuvent avoir besoin d'une autre assistance, par exemple pour accomplir les procédures d'enregistrement, les contrôles de sécurité, le contrôle des passeports, la récupération des bagages et le passage de la douane. Cela ne veut pas dire que tous les passagers à mobilité réduite désirent ces services étendus, mais qu'ils doivent être disponibles en cas de besoin. Cela ne veut pas non plus dire nécessairement qu'une assistance doit être fournie partout dans un aéroport, mais essentiellement aux lieux auxquels les passagers à mobilité réduite risquent d'en avoir besoin.

14. Pour assurer aux personnes à mobilité réduite des possibilités de voyage aérien réelles, la notion d'assistance doit être interprétée largement. Pour garantir une disponibilité permanente de tous les services d'assistance, le règlement proposé fixe une liste standard de services à fournir dans les aéroports de la Communauté. Dans un souci d'équité et d'inclusion sociale, il ne faut pas demander aux personnes à mobilité réduite une redevance pour cette assistance, mais le coût doit en être supporté par les passagers aériens d'une façon générale. La consultation a montré que les parties intéressées soutiennent ce principe, mais que les compagnies aériennes et les aéroports ont des avis divergents sur les responsabilités en matière d'organisation et de financement de cette assistance. Seules des mesures de droit communautaire peuvent régler cette question.

Assistance dans les aéroports : les options

15. Qui doit être responsable de l'assistance dans les aéroports : l'administration des aéroports ou les compagnies aériennes ? Laquelle de ces deux options sera-t-elle la plus utile pour les passagers à mobilité réduite au départ ou à destination d'aéroports situés dans les États membres ? Pour être sûres de pouvoir effectuer des voyages aériens sans problèmes, les personnes à mobilité réduite doivent être certaines de recevoir l'assistance dont elles ont besoin, quels que soient l'aéroport ou la compagnie aérienne qu'elles empruntent. Cette confiance ne peut être créée que si on leur garantit qu'elles bénéficieront d'une assistance gratuite de haute qualité dans tous les aéroports situés dans les États membres. Les passagers à mobilité réduite doivent également être certains qu'ils seront assistés et traités de la même manière, quelle que soit la compagnie aérienne qu'ils choisissent.

16. Un objectif pratique serait d'assurer que l'assistance soit fournie de façon étendue et continue dans tous les aéroports. Les interruptions des services et les transferts d'un fournisseur à un autre doivent en conséquence être évités dans la mesure du possible, car cela provoque souvent des retards et oblige les passagers à attendre de nouveaux préposés. La fourniture d'un service ininterrompu à un coût raisonnable serait grandement facilitée s'il y avait une instance unique responsable dans chaque aéroport. Cette centralisation permettrait de profiter des économies d'échelle, par exemple dans la fourniture et l'exploitation de véhicules et d'engins de levage.

17. L'entité gestionnaire assume de vastes responsabilités dans tout l'aéroport. Elle est donc bien placée pour fournir un service étendu et sans interruption. C'est la raison pour laquelle la Commission propose que l'entité gestionnaire soit chargée de l'organisation et du financement de l'assistance dont ont besoin les personnes à mobilité réduite pour pouvoir utiliser les transports aériens. L'entité pourrait alors fournir l'assistance elle-même ou passer des contrats avec des fournisseurs spécialisés. Quant à la deuxième option, il serait absurde d'attendre d'une compagnie aérienne qu'elle fournisse une assistance en tous lieux dans un aéroport pour ses propres passagers et les passagers transférés entre transporteurs, dans les terminaux qu'elle utilise et dans d'autres.

18. Un deuxième objectif doit être d'éviter d'inciter les compagnies aériennes à réduire le nombre de personnes à mobilité réduite qu'elles transportent. En effet, si une compagnie aérienne était responsable de l'assistance dans chaque aéroport desservi par elle, et devait en conséquence supporter des coûts proportionnels grosso modo au nombre de passagers à mobilité réduite qu'elle transporte, certaines compagnies pourraient être tentées d'en transporter le moins possible. Ces compagnies ne sauraient évidemment refuser d'effectuer des transports sans violer la clause de traitement équitable, mais pourraient dissuader les personnes à mobilité réduite en ne fournissant que des services médiocres ou en faisant un usage abusif des règles de sécurité. Les personnes à mobilité réduite ne tarderaient pas éviter les compagnies aériennes réputées agir de la sorte. La plupart des transporteurs seraient très hostiles à de telles pratiques, mais si quelques compagnies devaient y recourir et réduire fortement leurs coûts grâce à cela, les autres seraient fortement incitées à les imiter. Il en résulterait pour les personnes à mobilité réduite une réduction des possibilités effectives de faire des voyages aériens.

19. On pourrait l'éviter si les compagnies aériennes devaient payer des redevances proportionnelles au nombre de passagers qu'elles transportent à destination ou en provenance d'un aéroport, ce qui les rendrait indépendantes du nombre de personnes à mobilité réduite qu'elles transportent. Une telle approche réduirait fortement les raisons pour les compagnies aériennes de réduire le nombre de personnes à mobilité réduite qu'elles transportent (sans arriver à zéro passager à mobilité réduite, car les compagnies aériennes seraient tenues de fournir une certaine assistance à bord des aéronefs). À cette fin, on pourrait créer un système centralisé dans chaque aéroport, dont l'organisateur serait habilité à percevoir une redevance sur toutes les compagnies aériennes utilisant l'aéroport au prorata du nombre de passagers qu'elles transportent en provenance ou à destination de cet aéroport. Là aussi l'entité gestionnaire des aéroports est bien placée pour percevoir cette redevance, qui devra être liée aux coûts, transparente et fixée après consultation avec les transporteurs aériens. Toutes les compagnies aériennes utilisant un aéroport devrait payer cette redevance, qu'elles soient établies dans la Communauté ou dans un pays tiers.

20. Le règlement obligera alors les entités gestionnaires des aéroports à fournir des services spécifiques aux passagers à mobilité réduire (voir annexe I de la proposition), pour atteindre

certains objectifs sociaux. Cela ne veut pas dire que le règlement imposera un modèle unique pour tous les cas. En réalité, il introduira beaucoup de souplesse. Premièrement, les normes de qualité ne seront pas imposées du centre, mais chaque entité gestionnaire les définirait elle-même, ainsi que les ressources associées nécessaires, après avoir consulté les transporteurs aériens utilisant l'aéroport et les organisations représentant les passagers à mobilité réduite. Cette approche permettra d'adapter les normes et les spécifications à la taille et à la forme des différents aéroports et aux différents types d'aéronefs utilisés.

21. Deuxièmement, le règlement proposé laissera à chaque entité gestionnaire la liberté de choisir de fournir l'assistance elle-même ou de la confier en sous-traitance à des fournisseurs, notamment des compagnies aériennes, pour autant que les entités gestionnaires respectent les règles communautaires en matière de marchés publics[13]. Si l'entité gestionnaire sous-traite l'assistance, elle pourra choisir entre un contrat unique et des contrats avec plusieurs fournisseurs (terminal, compagnies aériennes, etc., selon le cas). Il importe de remarquer que les services fournis aux entités gestionnaires des aéroports ne sont pas couverts par la directive sur l'assistance en escale[14]. Cette directive couvre les services fournis par des fournisseurs aux utilisateurs d'aéroports (essentiellement des transporteurs aériens), dans le but d'assurer le libre accès à ce marché dans certaines limites. Les deux directives ne se recouperont donc pas, et ne soulèveront pas de problème de cohérence.

Assistance à bord des aéronefs

22. Certains services pour passagers à mobilité réduite sont fournis à bord des aéronefs. Par leur nature même, ils incombent aux transporteurs aériens. À titre d'exemple, on peut citer le transport de fauteuils roulants et d'autres équipements facilitant la mobilité, et le transport de chiens guides d'aveugles, que la plupart des compagnies aériennes acceptent de transporter dans la cabine (voir annexe II du règlement proposé). Pour ce qui concerne les vols partant d'un aéroport situé dans un État membre, la Commission propose d'imposer aux compagnies aériennes de fournir ces services gratuitement.

Notification du besoin d'assistance

23. Les aéroports et les compagnies aériennes peuvent mieux organiser l'assistance, fournir des services plus rapidement et utiliser au mieux leurs ressources s'ils connaissent d'avance les besoins particuliers des passagers à mobilité réduite. À l'heure actuelle, il est rare qu'ils reçoivent des informations préalables, et ils doivent s'organiser du mieux qu'ils peuvent. Il serait excessif de poser la notification préalable en condition de l'assistance, car de nombreux aéroports et compagnies aériennes fournissent actuellement des services satisfaisants sans cela. Le droit communautaire doit encourager les passagers à prévenir d'avance sans que cela devienne une obligation en pratique. La Commission propose un mécanisme équilibré. Si des passagers à mobilité réduite avertissent préalablement de leurs besoins, les aéroports seront tenus de les assister d'une manière leur permettant de réaliser leurs voyages aériens. En l'absence de notification préalable, les aéroports seront seulement tenus de faire tout ce qui est en leur pouvoir à cette fin. Cette mesure encourage la notification préalable, sans créer une obligation qui serait considérée comme une régression par rapport aux pratiques actuelles.

---

[13] Directive 93/38/CEE du Conseil, du 14 juin 1993, portant coordination des procédures de passation des marchés dans les secteurs de l'eau, de l'énergie, des transports et des télécommunications - JO L 199 du 9.8.1993.

[14] Directive 96/67/CE du Conseil, du 15 octobre 1996, relative à l'accès au marché de l'assistance en escale dans les aéroports de la Communauté - JO L 272 du 25.10.1996.

Mise en œuvre

24. Les passagers à mobilité réduite se retrouvent en position délicate si les compagnies aériennes ou les aéroports ne remplissent pas leurs obligations. En conséquence, le règlement proposé devra être appliqué strictement. C'est la raison pour laquelle la proposition de la Commission comprend un article obligeant les États membres à prendre des sanctions en cas de non-respect, et à désigner des organismes responsables pour assurer la mise en œuvre du règlement et traiter les plaintes des passagers. Il importe de remarquer que ces dispositions sont très proches de celles contenues dans le règlement du Parlement européen et du Conseil sur l'indemnisation et l'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol[15].

4. SUBSIDIARITÉ ET PROPORTIONNALITÉ

25. La Communauté a créé un marché intérieur des transports aériens dans lequel les transporteurs sont soumis à des règles uniformes. Ces règles ne régissent pas seulement l'accès au marché, mais aussi la protection des passagers. De nombreuses personnes à mobilité réduite font des voyages aériens comme les autres passagers aériens entre les États membres. Il serait très avantageux pour eux de bénéficier d'une protection harmonisée à un niveau élevé. En l'absence d'harmonisation, dans le meilleur des cas, ils jouiraient de droits différents, et dans le pire, ne jouiraient d'aucune protection juridique. En outre, il leur serait difficile de connaître leurs droits lors de leurs voyages dans les différents pays d'Europe, et donc d'en réclamer le respect. Quant aux compagnies aériennes, en l'absence d'harmonisation, elles devraient appliquer toutes sortes de réglementations différentes, et s'exposer à des augmentations de coût et à des procédures complexes. En conséquence, des règles nationales, même si on part du principe qu'elles assurent toutes un niveau de protection élevé, n'atteindraient pas des objectifs communautaires essentiels et pourraient même empêcher de les atteindre.

26. La Communauté reconnaît depuis longtemps le besoin de règles harmonisées sur la protection des passagers aériens. Elle a adopté une législation en matière d'indemnisation en cas de refus d'embarquement[16], de responsabilité des transporteurs aériens[17], et, tout récemment, en matière d'indemnisation et d'assistance en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol[18]. En outre, la Communauté a adopté une législation sur les voyages à forfait, qui comportent souvent des transports aériens[19]. Le règlement proposé sera donc la plus récente d'une série de mesures. La Communauté ne dispose pas d'autres moyens que la législation pour créer des droits pour les passagers aériens.

---

15 Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91 - JO L 46 du 17.2.2004.

16 Règlement (CEE) n° 295/91 du Conseil, du 4 février 1991, établissant des règles communes relatives à un système de compensation pour refus d'embarquement dans les transports aériens réguliers - JO L 36 du 8.2.1991.

17 Règlement (CE) n° 889/2002 du Parlement européen et du Conseil du 13 mai 2002 modifiant le règlement (CE) n° 2027/97 du Conseil relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident - JO L 140 du 30.5.2002.

18 Règlement (CE) n° 261/2004.

19 Directive 90/314/CEE du Conseil, du 13 juin 1990, concernant les voyages, vacances et circuits à forfait - JO L 158 du 23.6.1990.

27. Les passagers, les aéroports et les compagnies aériennes tireront tous avantage de règles précises et complètes. Le transport aérien étant un secteur très international, des différences de règles nationales peuvent provoquer de graves difficultés. En outre, il arrive souvent que des décisions intéressant les droits des passagers doivent être prises rapidement sur place, ce qui renforce l'intérêt de disposer de règles précises au niveau communautaire. En conséquence, un règlement est plus indiqué qu'une directive, comme on l'a constaté avec d'autres mesures visant à protéger les droits des passagers aériens.

28. La Commission a limité sa proposition aux domaines où il faut des règles communautaires précises, comme le souhaitent d'ailleurs les parties intéressées. Le règlement dit quelle assistance il faut fournir dans les aéroports et à bord des aéronefs, mais il ne la définit pas en détail et ne dit pas non plus comment l'assistance doit être fournie. Il ne couvre pas d'autres matières, telles que les équipements embarqués dans les aéronefs. La Commission reconnaît qu'une harmonisation plus détaillée serait profitable tant pour les passagers à mobilité réduite que pour les transporteurs aériens, mais elle estime qu'en assurant cette harmonisation par des recommandations reconnues au niveau international, elle préserve la flexibilité et permet une adaptation à des circonstances particulières.

29. C'est la raison pour laquelle la Commission a soutenu les travaux de la Conférence européenne de l'aviation civile sur la facilitation des transports de personnes à mobilité réduite. Ces recommandations fournissent une orientation globale en ce qui concerne l'assistance aux personnes à mobilité réduite, qui couvre les informations à fournir à ces personnes, aux compagnies aériennes et au personnel des aéroports, les moyens de communication, la formation du personnel, l'accessibilité des aéroports, les arrangements pour l'embarquement et le débarquement, l'assistance à bord, les équipements dans les aéronefs et les voyages en groupe. Son code de bonne conduite adopté récemment en ce qui concerne l'assistance aux personnes à mobilité réduite fixe d'autres principes et normes.

30. La proposition de la Commission ne traite pas ces aspects, pour lesquels des recommandations sont mieux adaptées, et se limite à des domaines dans lesquels le besoin d'une action communautaire est clair et largement accepté. La proposition est donc proportionnée à l'objectif visé et adaptée aux circonstances dans lesquelles il est poursuivi.

5. ÉVALUATION DES INCIDENCES SOCIALES ET ÉCONOMIQUES

Incidences sociales

31. Parmi les personnes à mobilité réduite, on compte non seulement les personnes handicapées, qui sont environ 45 millions dans la Communauté, soit 10% de la population, mais aussi les autres personnes incapables d'utiliser les transports aériens sans assistance. Il s'agit souvent de personnes âgées incapables de parcourir à pied de longues distances dans les grands aéroports modernes, alors qu'elles sont parfaitement capables d'effectuer les déplacements qu'exige la vie quotidienne. On estime que parmi les passagers embarquant ou débarquant dans des aéroports des États membres, environ 1% de ceux qui prennent des vols réguliers[20] et 1,6% de ceux qui prennent d'autres types de vols bénéficient d'une assistance[21],

[20] Source : Association des compagnies européennes de navigation aérienne représentant des exploitants de services réguliers, autres que des compagnies régionales.

[21] Source : Association internationale des charters aériens représentant les exploitants de services de loisirs.

soit environ sept millions de passagers assistés par an. À long terme, le vieillissement de la population va entraîner une augmentation du nombre de personnes handicapées, car la prévalence des handicaps est plusieurs fois plus élevée parmi les personnes âgées que dans la population dans son ensemble, et une augmentation du nombre de personnes insuffisamment mobiles pour faire des voyages aériens sans assistance.

32. La proposition contribuera largement à la réalisation d'un important objectif social, à savoir donner aux personnes à mobilité réduite les mêmes possibilités de faire des voyages aériens qu'aux autres, malgré l'augmentation de leur nombre et les pressions concurrentielles que subissent les compagnies aériennes. En l'absence de ces possibilités, ces personnes perdraient non seulement les avantages directs qu'offrent les transports aériens, mais également l'avantage indirect qu'est une participation plus forte à la vie économique et sociale. Il leur serait par exemple impossible de voyager à des fins professionnelles, de visiter leur famille et leurs amis et de partir en vacances comme les autres personnes. C'est la raison pour laquelle elles doivent bénéficier gratuitement d'une assistance dans les aéroports et à bord des aéronefs pour satisfaire leurs besoins particuliers.

33. Le règlement assure la fourniture d'une assistance non seulement entre le guichet d'enregistrement et l'aéronef et de l'aéronef à la salle des bagages, comme c'est généralement le cas à l'heure actuelle, mais aussi entre un point d'arrivée déterminé dans l'aéroport et l'aéronef, et entre l'aéronef et un point de départ particulier dans l'aéroport. En confiant ces responsabilités à un seul organisme dans chaque aéroport, on crée les conditions d'un service ininterrompu et sans retard, même dans les cas où les passagers changent de transporteurs et sont transférés entre des terminaux.

34. Comme l'entité gestionnaire a des responsabilités étendues en ce qui concerne les services dans tout l'aéroport, elle est mieux placée que les compagnies aériennes pour remplir ce rôle, et c'est la raison pour laquelle la Commission a présenté sa proposition. Malgré de longues discussions, les compagnies et les aéroports n'ont pu tomber d'accord sur l'attribution de ces responsabilités, et il y a très peu de chance qu'elles y parviennent à l'avenir. En conséquence, si le statu quo est maintenu, les passagers à mobilité réduite bénéficieraient d'un service qui ne serait ni complet ni continu.

Incidences économiques

35. Les passagers à mobilité réduite doivent pouvoir compter dans tous les aéroports sur une assistance gratuite de haut niveau. Ils doivent également être certains que cette assistance sera maintenue à l'avenir malgré l'augmentation de son coût et les pressions que subissent les compagnies aériennes pour réduire leurs coûts afin de demeurer compétitives. Le coût de l'assistance fournie dans un aéroport à des passagers en chaise roulante se situe entre 24[22] et 30 euros[23], tant au départ qu'à l'arrivée, ce qui est très peu si le coût global de l'assistance aux personnes à mobilité réduite devait être reparti sur tous les passagers aériens en Europe (environ 590 millions de personnes en 2003). À l'heure actuelle, les compagnies fournissent généralement cette assistance gratuitement. Le règlement n'impose donc pas une série de coûts nouveaux au secteur des transports aériens. Il importe de remarquer, d'une part, que les passagers à mobilité réduite n'ont pas tous besoin de cette assistance, et d'autre part, que le règlement prévoit que la gamme de services doit être élargie.

---

22 Source : Association internationale des charters aériens.

23 Source : Association des compagnies européennes de navigation aérienne.

36. À l'heure actuelle, l'assistance aux personnes à mobilité réduite réduit les bénéfices des compagnies aériennes, notamment sur les vols à tarif réduit. Eu égard, d'une part, à la nécessité de réduire les coûts pour des raisons de concurrence, et d'autre part, à l'augmentation à long terme du nombre de passagers à mobilité réduite du fait du vieillissement de la population, on peut douter que les compagnies aériennes pourront maintenir le niveau d'assistance actuel dans les aéroports. La question cruciale est donc de savoir comment répartir les coûts parmi les différents acteurs, pour réduire le plus possible les incitations économiques à réduire le nombre de transports de personnes à mobilité réduite.

37. Il serait vain de maintenir le statu quo. Dans le système actuel, chaque compagnie aérienne fournit une assistance limitée, généralement gratuite à ses propres passagers. Une compagnie aérienne a de bonnes raisons économiques de diminuer le nombre de passagers à mobilité réduite qu'elle transporte, et peuvent souvent le faire sans contrevenir à l'interdiction de refuser d'effectuer des transports. À l'heure actuelle, la quasi-totalité des transporteurs acceptent la responsabilité de transporter et d'assister les personnes à mobilité réduite, et assument des coûts considérables à cette fin. Cependant, en cas de changement de politique, la pression concurrentielle obligerait les autres ou bien à faire de même ou bien à faire payer l'assistance. Ces deux éventualités sont inacceptables.

38. La solution proposée évite ces problèmes du fait que la redevance prélevée sur chaque compagnie aérienne sera proportionnelle au nombre total de passagers qu'elle embarque ou débarque dans un aéroport. La redevance sera indépendante du nombre de passagers à mobilité réduite transportés. La compagnie aérienne aurait donc peu de raisons économiques de réduire le nombre de ces passagers. La proposition impose un coût supplémentaire au secteur des transports aériens, à savoir la fourniture d'une assistance étendue à la demande. Ses principaux effets économiques seront de modifier l'organisation et le financement de l'assistance dans les aéroports. La responsabilité passera des transporteurs aériens aux entités gestionnaires des aéroports. Cependant, les entités gestionnaires n'en supporteront pas elles-mêmes le coût, mais elles le répercuteront sur les compagnies aériennes utilisant leurs aéroports. Les compagnies aériennes, de leur côté, répercuteront les coûts sur l'ensemble de leurs passagers, ce qui les répartira sur un grand nombre de gens. En outre, une personne à mobilité réduite ne sera plus considérée comme une charge supplémentaire, mais sera accueillie comme tous les autres passagers, à tous les stades, de l'achat du billet à l'arrivée à destination.

6. COMMENTAIRES ARTICLE PAR ARTICLE

L'article 1er énonce l'objectif et la portée du règlement.

L'article 2 définit les termes utilisés dans le règlement.

L'article 3 interdit aux transporteurs aériens ou aux organisateurs de voyages de refuser de transporter des personnes à mobilité réduite en invoquant leur mobilité réduite. Il existe toutefois certaines exceptions et dérogations, notamment pour des raisons de sécurité justifiées et dûment établies par la loi, comme le prévoit l'article 4.

L'article 5 donne aux personnes à mobilité réduite le droit à un ensemble de services d'assistance dans les aéroports, énumérés à l'annexe I, au départ, à l'arrivée et en transit. Il contient également des dispositions sur la notification préalable des besoins en matière d'assistance.

L’article 6 rend les entités gestionnaires des aéroports responsables de la fourniture gratuite de l’assistance visée à l’article 5 aux personnes à mobilité réduite, et leur permet de prélever des redevances sur les transporteurs aériens pour financer ces services.

L’article 7 prévoit qu’après les consultations nécessaires, l’entité gestionnaire doit fixer des normes de qualité pour l’assistance.

L’article 8 impose aux transporteurs aériens de fournir gratuitement à bord des aéronefs une assistance décrite à l’annexe II aux personnes à mobilité réduite.

L’article 9 impose aux transporteurs aériens et aux organisateurs de voyages de prévoir certains arrangements concernant la notification préalable du besoin d’assistance.

L’article 10 interdit de limiter ou de lever des obligations créées par le règlement.

L’article 11 impose aux États membres de désigner des organismes responsables pour la mise en œuvre du règlement.

L’article 12 impose aux États membres de fixer des sanctions en cas d’infraction.

L’article 13 oblige la Commission à établir des rapports sur l’application et les résultats du règlement.

L’article 14 fixe la date d’entrée en vigueur du règlement.

07/2005 (COD)

Proposition de

RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

concernant les droits des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens

(texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité instituant la Communauté européenne, et notamment son article 80, paragraphe 2,

vu la proposition de la Commission[24],

vu l'avis du Comité économique et social européen[25],

vu l'avis du Comité des régions[26],

statuant conformément à la procédure visée à l'article 251 du traité[27],

considérant ce qui suit:

(1) La population en général devrait tirer avantage du marché unique des services de transport aérien. Par conséquent, les personnes désavantagées par une mobilité réduite, qu'elle résulte d'un handicap, de l'âge ou d'un autre facteur, devraient avoir les mêmes possibilités d'emprunter les transports aériens que les autres citoyens.

(2) Les personnes à mobilité réduite devraient par conséquent avoir accès au transport, et ne devraient pas se voir refuser le transport en raison de leur manque de mobilité, sauf pour des motifs de sécurité justifiés, imposés par la loi.

(3) Le présent règlement ne devrait pas porter atteinte aux autres droits des passagers établis par la législation communautaire, et notamment par la directive 90/314/CEE du Conseil concernant les voyages, vacances et circuits à forfait[28] et le règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol[29].

(4) Afin de donner aux personnes à mobilité réduite des possibilités de voyages aériens comparables à celles qu'ont les autres citoyens, il convient de leur apporter, dans les

---

24 JO C XX du XX., p. XX.
25 JO C XX du XX., p. XX.
26 JO C XX du XX., p. XX.
27 JO C XX du XX., p. XX.
28 JO L 158 du 23.6.1990, p. 59.
29 JO L 46 du 17.2.2004, p. 1.

aéroports et à bord des aéronefs, une assistance correspondant à leurs besoins spécifiques; dans l'intérêt de l'inclusion sociale, cette assistance devrait être gratuite pour les personnes concernées.

(5) L'assistance dispensée dans les aéroports situés sur le territoire d'un État membre auquel le traité s'applique devrait notamment permettre aux personnes à mobilité réduite de se rendre d'un point d'arrivée désigné dans un aéroport à un aéronef, et de cet aéronef à un point de départ de l'aéroport, embarquement et débarquement compris. Elle devrait être organisée de manière à éviter les interruptions et retards, tout en garantissant le respect de normes élevées et équivalentes dans l'ensemble de la Communauté et en faisant le meilleur usage des ressources, quels que soient l'aéroport ou le transporteur aérien concerné.

(6) Afin d'atteindre ces objectifs, l'assistance dans les aéroports devrait être fournie par un organisme central. Étant donné que les entités gestionnaires d'aéroports jouent un rôle central dans la fourniture de services dans leurs aéroports, c'est à elles que cette responsabilité devrait être confiée.

(7) L'assistance devrait être financée de manière à en répartir la charge équitablement sur tous les passagers qui utilisent un aéroport et de manière à éviter de décourager le transport de passagers à mobilité réduite. Une redevance perçue sur chaque transporteur aérien qui utilise un aéroport, en proportion du nombre de passagers qu'il achemine au départ ou à destination de celui-ci, semble être le mode de financement le plus efficace.

(8) Afin de donner aux personnes à mobilité réduite des possibilités réelles de voyage aérien, les transporteurs aériens devraient être tenus d'offrir certaines formes d'assistance à bord des aéronefs.

(9) Étant donné que les objectifs de l'action proposée, qui consistent à garantir des niveaux élevés et équivalents de protection et d'assistance dans tous les États membres, et d'assurer que les agents économiques opèrent dans des conditions harmonisées à l'intérieur d'un marché unique, ne peuvent être réalisés de manière suffisante par les États membres et peuvent donc, en raison des dimensions ou des effets de l'action envisagée, être mieux réalisés au niveau communautaire, la Communauté peut adopter des mesures conformément au principe de subsidiarité énoncé à l'article 5 du traité. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, le présent règlement n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs.

(10) Les États membres devraient établir les sanctions applicables aux infractions au présent règlement et en assurer l'application. Ces sanctions devraient être efficaces, proportionnées et dissuasives.

(11) Les États membres devraient veiller à l'application du présent règlement, contrôler son application et désigner un organisme approprié charger de le faire appliquer. Ce contrôle ne devrait pas porter atteinte aux droits des personnes à mobilité réduite de demander réparation auprès des tribunaux conformément au droit national.

(12) Le présent règlement respecte les droits fondamentaux et observe les principes reconnus, en particulier, par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne,

ONT ARRÊTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

Article premier

Objet et domaine d'application

1. Le présent règlement établit des règles pour la protection des personnes à mobilité réduite qui empruntent les transports aériens, et pour l'assistance à ces personnes.

2. Les dispositions du présent règlement s'appliquent aux personnes à mobilité réduite effectuant des voyages aériens au départ, à l'arrivée ou en transit dans des aéroports situés sur le territoire d'un État membre auquel le traité s'applique.

3. Nonobstant le paragraphe 2, les articles 3, 4 et 8 s'appliquent aussi aux passagers qui quittent un aéroport situé dans un pays tiers à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre auquel le traité s'applique, si le vol fait partie d'un voyage qui a commencé dans la Communauté et si le transporteur aérien effectif est un transporteur communautaire.

4. Le présent règlement ne porte pas atteinte aux droits des passagers établis par la directive 90/314/CEE du Conseil concernant les voyages, vacances et circuits à forfait et en vertu du règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol.

Article 2

Définitions

Aux fins du présent règlement, on entend par:

a) «personne à mobilité réduite», toute personne dont la mobilité est réduite en raison d'une incapacité physique (sensorielle ou locomotrice), d'une déficience intellectuelle, de son âge, d'une maladie, ou de toute autre cause, lors de l'usage d'un moyen de transport, et dont la situation requiert une attention particulière et l'adaptation à ses besoins du service mis à la disposition de tous les voyageurs;

b) «transporteur aérien», une entreprise de transport aérien possédant une licence d'exploitation en cours de validité;

c) «transporteur aérien effectif», un transporteur aérien qui réalise ou a l'intention de réaliser un vol dans le cadre d'un contrat conclu avec un passager ou au nom d'une autre personne, morale ou physique, qui a conclu un contrat avec ce passager;

d) « transporteur aérien de la Communauté », un transporteur aérien détenteur d'une licence d'exploitation octroyée par un État membre conformément au règlement (CEE) n° 2407/92 du Conseil du 23 juillet 1992 concernant les licences des tranporteurs aériens[30] ;

e) «organisateur de voyages», à l'exclusion d'un transporteur aérien, un organisateur ou un détaillant au sens de l'article 2, points 2 et 3, de la directive 90/314/CEE du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait;

f) «entité gestionnaire de l'aéroport», une entité qui tient de la législation nationale la mission d'administration et de gestion des infrastructures aéroportuaires, de coordination et de contrôle des activités des différents opérateurs présents dans l'aéroport ou le système aéroportuaire considéré;

g) «usager d'un aéroport», toute personne physique ou morale responsable du transport par voie aérienne de passagers, au départ ou à destination de l'aéroport considéré;

h) «comité des usagers de l'aéroport», un comité composé des représentants des usagers ou des organisations représentatives de ces usagers;

i) «réservation», le fait pour un passager d'être en possession d'un billet, ou d'une autre preuve, indiquant que la réservation a été acceptée et enregistrée par le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages.

Article 3

Interdiction de refuser le transport

1. Un transporteur aérien ou son agent, ou un organisateur de voyages, ne peut refuser, pour cause de mobilité réduite, d'accepter une réservation pour un vol au départ d'un aéroport auquel le présent règlement s'applique.

2. Un transporteur aérien ou son agent, ou un organisateur de voyages, ne peut refuser d'embarquer une personne à mobilité réduite au départ d'un aéroport auquel le présent règlement s'applique:

   a) lorsque cette personne possède une réservation pour le vol concerné et se présente à l'enregistrement:

   à l'heure spécifiée à l'avance et par écrit (y compris par voie électronique) par le transporteur aérien, l'organisateur de voyages ou un agent de voyages autorisé, ou

   si aucune heure n'a été spécifiée, au plus tard une heure avant l'heure de départ publiée, ou

   b) lorsque cette personne est transférée, par un transporteur aérien ou un organisateur de voyages, du vol pour lequel elle possédait une réservation vers un autre vol, quelle qu'en soit la raison.

[30] JO L 240 du 24.8.1992.

Article 4

Dérogations, conditions spéciales et information

1. Nonobstant les dispositions de l'article 3, un transporteur aérien ou son agent, ou un organisateur de voyages, peut refuser d'accepter une réservation pour une personne à mobilité réduite ou refuser d'embarquer cette personne, ou exiger qu'une personne à mobilité réduite en voyage soit accompagnée d'une autre personne afin de respecter les exigences de sécurité applicables dûment établies par la loi, ou si la taille de l'aéronef ou l'absence justifiée de personnel de cabine empêche le transport de personnes à mobilité réduite, y inclus leur embarquement et leur débarquement.

2. Lorsqu'un transporteur aérien ou son agent, ou un organisateur de voyages, exerce les dérogations prévues au paragraphe 1, il informe par écrit la personne à mobilité réduite concernée de ses motifs dans les cinq jours ouvrables qui suivent la réservation, ou le refus d'embarquement, ou l'imposition de la condition de se faire accompagner.

3. Un transporteur aérien ou son agent met immédiatement à disposition, sur demande, les règles de sécurité qu'il applique au transport de personnes à mobilité réduite, ainsi que les éventuelles restrictions à leur transport ou à celui de leurs équipements de mobilité en raison de la taille de l'aéronef ou de l'absence de personnel de cabine. Un organisateur de voyages met immédiatement à disposition, sur demande, ces règles de sécurité et restrictions concernant les vols inclus dans les voyages, vacances et circuits à forfait qu'il organise, vend ou offre en vente.

Article 5

Droit à l'assistance dans les aéroports

1. Lorsqu'une personne à mobilité réduite se présente au départ dans un aéroport auquel s'applique le présent règlement, l'entité gestionnaire de l'aéroport fournit l'assistance spécifiée à l'annexe I, de telle sorte que la personne soit en mesure de prendre le vol pour lequel elle possède une réservation, à condition que ses besoins particuliers en vue de cette assistance aient été notifiés au transporteur aérien ou à l'organisateur de voyages concerné au moins vingt-quatre heures avant l'heure de départ publiée du vol.

2. Si aucune notification n'a été effectuée conformément au paragraphe 1, l'entité gestionnaire s'efforce de fournir l'assistance spécifiée à l'annexe I de telle sorte que la personne concernée soit en mesure de prendre le vol pour lequel elle possède une réservation.

3. Les dispositions des paragraphes 1 et 2 s'appliquent à condition que:

   a) la personne se présente à l'enregistrement:

   - à l'heure spécifiée à l'avance et par écrit (y compris par voie électronique) par le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages, ou

- si aucune heure n'a été spécifiée, au plus tard une heure avant l'heure de départ publiée, ou

b) la personne arrive à un point de l'aéroport désigné conformément à l'article 6, paragraphe 4:

- à l'heure spécifiée à l'avance et par écrit (y compris par voie électronique) par le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages, ou

- si aucune heure n'a été spécifiée, au plus tard deux heures avant l'heure de départ publiée.

4. Lorsqu'une personne à mobilité réduite transite par un aéroport ou est transférée par un transporteur aérien ou un organisateur de voyages du vol pour lequel elle possède une réservation vers un autre vol, l'entité gestionnaire s'efforce de fournir l'assistance spécifiée à l'annexe I de telle manière que la personne soit en mesure de prendre le vol pour lequel elle possède une réservation.

5. Lorsqu'une personne à mobilité réduite arrive par voie aérienne dans un aéroport auquel le présent règlement s'applique, l'entité gestionnaire de l'aéroport fournit l'assistance spécifiée à l'annexe I, de telle manière que cette personne soit en mesure d'atteindre le point d'où elle quittera l'aéroport, au sens de l'article 6, paragraphe 4.

Article 6

Responsabilité de l'assistance dans les aéroports

1. L'entité gestionnaire d'un aéroport fournit l'assistance spécifiée à l'annexe I gratuitement aux personnes à mobilité réduite. L'entité gestionnaire peut fournir cette assistance elle-même ou passer contrat avec des tiers à cet effet.

2. L'entité gestionnaire d'un aéroport qui fournit une assistance conformément au paragraphe 1 peut, pour la financer, percevoir une redevance auprès des transporteurs aériens qui utilisent l'aéroport.

3. La redevance mentionnée au paragraphe 2 doit être calculée en fonction des coûts et transparente, et son établissement doit être précédé de la consultation du comité des usagers de l'aéroport s'il en existe un. Elle doit être répartie entre les transporteurs aériens qui utilisent l'aéroport en proportion du nombre de passagers que chacun d'eux transporte au départ et à destination de cet aéroport.

4. Après avoir consulté les usagers de l'aéroport, par l'intermédiaire du comité des usagers de l'aéroport lorsqu'il en existe un, et les organisations représentant les passagers à mobilité réduite, l'entité gestionnaire d'un aéroport désigne les points d'arrivée et de départ à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments du terminal où les personnes à mobilité réduite peuvent aisément annoncer leur arrivée à l'aéroport et demander de l'assistance. Elle désigne ces points au moins aux entrées des bâtiments du terminal, aux comptoirs d'enregistrement, dans les gares ferroviaires, stations de métro et arrêts de bus, aux stations de taxis et dans les parcs de stationnement les plus proches des bâtiments du terminal.

Article 7

Normes de qualité pour l'assistance

1. À l'exception des aéroports dont le trafic annuel est inférieur à deux millions de mouvements de passagers, l'entité gestionnaire fixe des normes de qualité pour l'assistance spécifiée à l'annexe I et détermine les besoins en ressources pour les atteindre, après avoir consulté les usagers de l'aéroport, par l'intermédiaire du comité des usagers de l'aéroport lorsqu'il en existe un, et les organisations représentant les passagers à mobilité réduite. Lors de l'établissement de ces normes, il est pleinement tenu compte des politiques et codes de conduite internationalement reconnus en ce qui concerne la facilitation du transport de personnes à mobilité réduite. L'entité gestionnaire d'un aéroport publie ses normes de qualité.

2. Un transporteur aérien et l'entité gestionnaire d'un aéroport peuvent convenir que, pour les passagers que le transporteur aérien transporte à destination et au départ de cet aéroport, l'entité gestionnaire fournira une assistance d'un niveau plus élevé que celui prévu dans les normes mentionnées au paragraphe 1, ou fournira des services supplémentaires par rapport à ceux spécifiés à l'annexe I. Afin de financer l'une ou l'autre de ces mesures, l'entité gestionnaire peut percevoir, auprès du transporteur aérien concerné, une redevance supplémentaire par rapport à celle mentionnée à l'article 6, paragraphe 2; celle-ci doit être transparente, calculée en fonction des coûts et établie après consultation du transporteur aérien concerné.

Article 8

Assistance de la part des transporteurs aériens

Un transporteur aérien fournit l'assistance spécifiée à l'annexe II gratuitement à une personne à mobilité réduite qui part d'un aéroport auquel le présent règlement s'applique ou qui transite par un tel aéroport, à condition que cette personne remplisse les conditions définies à l'article 5, paragraphe 3.

Article 9

Notification d'un besoin d'assistance

1. Un transporteur aérien ou un organisateur de voyages prend toutes les mesures nécessaires pour la réception, à tous les points de vente sur le territoire d'un État membre auquel le traité s'applique, y compris la vente par téléphone et via l'internet, des notifications de besoin d'assistance pour les personnes à mobilité réduite.

2. Lorsqu'un transporteur aérien ou un organisateur de voyages reçoit une notification de besoin d'assistance, il la communique immédiatement:

   - aux entités gestionnaires des aéroports de départ, d'arrivée et de transit, et

   - au transporteur aérien effectif qui assure un vol, s'il n'y a pas eu de réservation effectuée auprès de ce transporteur.

3. Immédiatement après le départ d'un vol, le transporteur aérien effectif informe l'entité gestionnaire de l'aéroport de destination, s'il est situé sur le territoire d'un État membre auquel le traité s'applique, du nombre de personnes à mobilité réduite qui ont besoin de l'assistance spécifiée à l'annexe I, et de la nature de cette assistance.

Article 10

Irrecevabilité des dérogations

Les obligations envers les personnes à mobilité réduite qui sont énoncées par le présent règlement ne peuvent être limitées ou levées.

Article 11

Violations

1. Chaque État membre désigne un organisme chargé de l'application du présent règlement en ce qui concerne les vols au départ d'aéroports situés sur son territoire ainsi que les vols à destination de ces mêmes aéroports. Le cas échéant, cet organisme prend les mesures nécessaires au respect des droits des personnes à mobilité réduite, y inclus la conformité aux normes de qualité mentionnées à l'article 7, paragraphe 1. Les États membres informent la Commission de l'organisme qui a été désigné.

2. Les plaintes peuvent être déposées auprès de tout organisme désigné en vertu du paragraphe 1, ou de tout autre organisme compétent désigné par un État membre, pour infraction présumée au présent règlement. Les État membres prennent des mesures pour informer les personnes à mobilité réduite de leurs droits en vertu du présent règlement et de la possibilité de déposer plainte auprès de cet organisme désigné.

Article 12

Sanctions

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions du présent règlement et prennent toute mesure nécessaire pour assurer la mise en œuvre de celles-ci. Les sanctions ainsi prévues doivent être effectives, proportionnées et dissuasives. Les États membres notifient ces dispositions à la Commission au plus tard à la date de leur entrée en vigueur et lui notifient sans délai toute modification ultérieure éventuelle.

Article 13

Rapport

La Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil, au plus tard le 1er janvier 2010, sur le fonctionnement et les résultats du présent règlement. Le rapport est

assorti, le cas échéant, de propositions législatives destinées à mettre en œuvre de manière plus détaillée les dispositions du présent règlement, ou à le réviser.

Article 14

Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur … [31]

Le présent règlement est obligatoire dans tous ses éléments et directement applicable dans tout État membre.

Fait à Bruxelles,

Par le Parlement européen	*Par le Conseil*
Le Président	*Le Président*

[31] Un an après la date de publication au Journal officiel.

ANNEXE I

Assistance de la part des entités gestionnaires des aéroports

Assistance et arrangements nécessaires pour permettre aux personnes à mobilité réduite de:

– communiquer leur arrivée à un aéroport et leur demande d'assistance aux points désignés à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments du terminal au sens de l'article 5, paragraphe 6;

– se déplacer d'un point désigné jusqu'au comptoir d'enregistrement;

– procéder à leur enregistrement, ainsi qu'à celui de leurs bagages;

– se rendre du comptoir d'enregistrement jusqu'à l'aéronef, en s'acquittant des formalités d'émigration et douanières et des procédures de sûreté;

– embarquer à bord de l'aéronef, grâce à la mise à disposition d'ascenseurs, de fauteuils roulants ou de toute autre assistance requise;

– se rendre de la porte de l'aéronef jusqu'à leur siège;

– entreposer leurs bagages à bord de l'aéronef et les récupérer;

– se rendre de leur siège jusqu'à la porte de l'aéronef;

– débarquer de l'aéronef, grâce à la mise à disposition d'ascenseurs, de fauteuils roulants ou de toute autre assistance requise;

– se rendre de l'aéronef jusqu'au hall de livraison de bagages et récupérer leurs bagages, en accomplissant les formalités d'immigration et douanières;

– se rendre du hall de livraison de bagages jusqu'à un point désigné;

– obtenir leur correspondance s'ils sont en transit, avec une assistance à bord et au sol, ainsi qu'à l'intérieur des terminaux et entre eux le cas échéant.

Prise en charge au sol de l'équipement de mobilité, y compris les fauteuils roulants électriques (moyennant un préavis de vingt-quatre heures et sous réserve de l'existence d'un espace suffisant à bord de l'aéronef).

Remplacement temporaire d'équipement de mobilité endommagé ou perdu.

Prise en charge au sol de chiens d'assistance certifiés, le cas échéant.

Communication des informations nécessaires pour prendre un vol sous une forme accessible.

ANNEXE II

Assistance de la part des transporteurs aériens

Transport de chiens d'assistance certifiés en cabine, sous réserve de la réglementation nationale et pour les vols dont la durée prévue est inférieure à cinq heures.

Transport d'un équipement de mobilité par passager à mobilité réduite, y compris un fauteuil roulant électrique (moyennant un préavis de vingt-quatre heures et sous réserve de l'existence d'un espace suffisant à bord de l'aéronef).

Communication d'informations concernant un vol sous une forme accessible.

Attribution des places de manière à répondre aux besoins des personnes à mobilité réduite, à leur demande et sous réserve des exigences de sécurité.