Journal officiel
de l'Union européenne

FR
Série C

C/2024/5992

4.10.2024

COMMUNICATION DE LA COMMISSION

Application des orientations interprétatives sur le règlement (CE) nº 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens

(C/2024/5992)

TABLE DES MATIÈRES

Page

1. Introduction 3

2. Principes directeurs 4

2.1. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont les mêmes droits que tous les autres citoyens à la libre circulation, à la liberté de choix et à la non-discrimination 4

2.1.1. Interdiction de refuser la réservation ou l'embarquement d'une personne handicapée ou d'une personne à mobilité réduite 4

2.1.2. Interdiction d'imposer des conditions ou des frais particuliers aux personnes handicapées ou à mobilité réduite pour voyager 5

2.2. Assistance spéciale sans frais 5

2.3. Sécurité aérienne 5

2.4. Coopération avec les organisations représentant les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite 5

2.5. Une assistance continue et de qualité adaptée aux besoins particuliers du passager concerné 6

2.6. Communication d'informations sous des formes accessibles 6

3. Champ d'application du règlement (CE) nº 1107/2006 7

3.1. Champ d'application territorial 7

3.2. Champ d'application personnel 7

3.2.1. Définition des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite 7

3.2.2. Preuve à fournir par personnes handicapées ou à mobilité réduite quant à leur état de santé 8

3.2.3. Facteurs susceptibles d'être une cause potentielle de mobilité réduite 9

4. Formation 9

5. Règles applicables à la préparation du voyage 10

5.1. Accessibilité des sites internet et des services sur appareils mobiles, y compris les applications mobiles, des aéroports et des transporteurs aériens 10

5.2. Informations sur les règles de sécurité et les restrictions appliquées par les compagnies aériennes en ce qui concerne le transport des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite 11

5.3. Réservation 11

5.4. Notification préalable des besoins d'assistance 12

5.4.1. Notification préalable du besoin d'assistance 12

5.4.2. Obligation pour les transporteurs aériens, leurs agents et les organisateurs de voyages de faciliter la notification préalable et de la transmettre aux acteurs concernés 13

5.5. Refus de réservation ou d'embarquement 14

5.6. Présence exigée d'une personne accompagnante agissant en qualité d'assistant de sécurité 15

5.7. Voyager avec un chien d'assistance reconnu 16

5.8. Réservation des sièges 17

5.9. Transmission d'informations à l'aéroport et au transporteur aérien effectif 17

6. Assistance à l'aéroport 18

6.1. Désignation des points de rencontre 18

6.2. Qui doit fournir l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite dans les aéroports? 19

6.3. Redevance spécifique perçue auprès des usagers de l'aéroport pour financer l'assistance 19

6.4. Fourniture de l'assistance à l'aéroport () 21

6.5. Normes de qualité pour les aéroports 24

6.6. Obligation pour les transporteurs aériens d'accorder une attention particulière aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite en cas de retard et d'annulation 25

6.7. Santé et sécurité du personnel d'assistance 25

7. Refus d'embarquer des passagers handicapés ou à mobilité réduite et subordination de l'embarquement à l'accompagnement d'un assistant de sécurité 26

8. Assistance fournie par le transporteur aérien 26

8.1. Transport en cabine de chiens d'assistance reconnus 26

8.2. Transport de l'équipement de mobilité 27

8.3. Transport de l'équipement médical 27

8.4. Sièges répondant aux besoins particuliers des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite () 28

8.5. Sièges attribués aux personnes accompagnant une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite 28

8.6. Communication des informations essentielles concernant un vol 29

8.7. Assistance pour se rendre aux toilettes 29

9. Perte ou détérioration des équipements de mobilité 29

10. Plaintes 30

11. Le rôle des ONA: surveillance et contrôle de l'application du règlement 31

1. **INTRODUCTION**

Le règlement (CE) nº 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil ([1]) est entré en vigueur le 15 août 2006. Il est pleinement applicable depuis le 26 juillet 2008 ([2]).

Les articles 21 et 26 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne ([3]) reconnaissent le droit des personnes handicapées à la non-discrimination, à l'autonomie, à l'intégration sociale et professionnelle ainsi qu'à la participation à la vie de la communauté. L'article 9 de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées consacre le principe d'accessibilité et exige des États parties qu'ils prennent les mesures appropriées pour que les personnes handicapées puissent accéder, sur la base de l'égalité avec les autres, aux équipements et services ouverts ou fournis au public, y compris les transports ([4]). Le règlement (CE) nº 1107/2006 joue un rôle important dans la mise en œuvre de ces droits fondamentaux, en ce qu'il établit des règles visant à protéger contre la discrimination les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens et garantit qu'elles reçoivent l'assistance dont elles ont besoin pour pouvoir voyager sur la base de l'égalité avec les autres citoyens.

Le règlement (CE) nº 1107/2006 a apporté des avantages indéniables aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Toutefois, certaines dispositions dudit règlement ont été interprétées et appliquées différemment par les aéroports, les transporteurs aériens et les organismes nationaux chargés de son application (ONA). La Commission a publié la première édition de ses lignes directrices interprétatives en 2012 ([5]) afin de fournir des orientations sur l'interprétation et l'application d'un certain nombre de dispositions du règlement (CE) nº 1107/2006. Depuis lors, les ONA, les transporteurs aériens, les aéroports ainsi que les passagers et leurs associations ont soulevé un certain nombre de questions non couvertes par les lignes directrices interprétatives de 2012. La récente évaluation du règlement (CE) nº 1107/2006 réalisée par la Commission en 2021 a également conclu qu'il était nécessaire de fournir une interprétation pour un certain nombre de dispositions non couvertes par les lignes directrices interprétatives de 2012 ([6]).

Outre les obligations prévues par le règlement (CE) nº 1107/2006, plusieurs normes et recommandations ont été adoptées dans ce domaine par la Conférence européenne de l'aviation civile (CEAC) ([7]). En particulier, la section 5 de la déclaration de politique de la CEAC dans le domaine de la facilitation de l'aviation civile contient des orientations sur la facilitation du transport des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite ([8]). L'article 9, paragraphe 2, du règlement (CE) nº 1107/2006 précise que, lorsqu'elles fixent leurs normes de qualité, les entités gestionnaires d'aéroport doivent tenir compte du code de bonne conduite de la CEAC sur les services d'assistance en escale pour les personnes à mobilité réduite, qui est l'une des annexes du document nº 30 de la CEAC, partie I, section 5. En outre, le considérant 10 figurant dans le préambule du règlement (CE) nº 1107/2006 indique que, lorsqu'ils organisent la fourniture d'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, ainsi que la formation de leur personnel, les aéroports et les transporteurs aériens devraient tenir compte du document nº 30 de la CEAC, partie I, section 5, au moment de l'adoption dudit règlement.

([1]) Règlement (CE) nº 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 (JO L 204 du 26.7.2006, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj).

([2]) Les articles 3 et 4 du règlement (CE) nº 1107/2006 sont applicables depuis le 26 juillet 2007.

([3]) JO C 326 du 26.10.2012, p. 400, ELI: http://data.europa.eu/eli/treaty/char_2012/oj.

([4]) () https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with disabilities.html. L'Union européenne et l'ensemble de ses États membres sont parties à la convention.

([5]) Document de travail des services de la Commission du 11 juin 2012, *Lignes interprétatives sur l'application du règlement (CE) nº 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*, SWD(2012) 171 final, https://transport.ec.europa.eu/document/download/4a0673a7-27d2-421e-8cf2-5b59d2816c21_en?filename=2012-06-11-swd-2012-171_en.pdf.

([6]) Document de travail des services de la Commission, *Évaluation du règlement (CE) nº 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*, SWD(2021) 417 final, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021SC0418.

([7]) La CEAC est une organisation intergouvernementale créée par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) et le Conseil de l'Europe. Elle compte actuellement 44 États membres, dont les 27 États membres de l'UE. Son objectif est d'harmoniser les politiques et pratiques en matière d'aviation civile entre ses États membres, tout en encourageant l'entente sur les questions de politique entre ses États membres et les autres parties du monde.

([8]) Document nº 30 de la CEAC, partie I, section 5. La dernière version du document (13e édition, décembre 2023) est disponible (en anglais) à l'adresse suivante: https://www.ecac-ceac.org/images/activities/facilitation/ECAC-Doc_30_Part_I_Facilitation_13th_edition_13_Dec_2023.pdf.

La directive (UE) 2019/882 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (acte législatif européen sur l'accessibilité), qui fixe des exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services essentiels ([9]), constitue également acte législatif de l'UE qui accorde des droits aux personnes handicapées et qui intéresse le transport aérien. Certaines exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la directive (UE) 2019/882 complètent le règlement (CE) nº 1107/2006.

Les présentes orientations interprétatives visent à clarifier les dispositions du règlement (CE) nº 1107/2006 et à promouvoir les bonnes pratiques afin de garantir une application meilleure, plus efficace et plus cohérente des dispositions du règlement (CE) nº 1107/2006. Toutefois, ces orientations interprétatives ne visent pas à couvrir toutes les dispositions de manière exhaustive et ne créent pas de nouvelles dispositions juridiques. Il convient également de noter que les orientations interprétatives ne sont pas juridiquement contraignantes et qu'elles n'affectent en aucune manière l'interprétation du droit de l'Union fournie par la Cour de justice de l'Union européenne. Les présentes orientations interprétatives remplacent les lignes directrices interprétatives de 2012.

2. **PRINCIPES DIRECTEURS**

2.1. **Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont les mêmes droits que tous les autres citoyens à la libre circulation, à la liberté de choix et à la non-discrimination**

Le considérant 1 du règlement (CE) nº 1107/2006 précise que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont les mêmes droits que tous les autres citoyens à la libre circulation, à la liberté de choix et à la non-discrimination, et que ce droit s'applique au transport aérien comme aux autres domaines de la vie.

2.1.1. ***Interdiction de refuser la réservation ou l'embarquement d'une personne handicapée ou d'une personne à mobilité réduite***

L'article 3 du règlement (CE) nº 1107/2006 dispose qu'un transporteur aérien ou son agent ou un organisateur de voyages ne peut refuser la réservation d'un vol ou l'embarquement de personnes handicapées ou de personnes à mobilité réduite en raison de leur handicap ou de leur mobilité réduite.

L'article 4, paragraphe 1, du règlement (CE) nº 1107/2006 prévoit deux dérogations à l'interdiction énoncée à l'article 3 dudit règlement:

i) lorsqu'il n'est pas possible de transporter la personne concernée en respectant les exigences de sécurité prévues soit par le droit international, le droit de l'Union ([10]) ou le droit national, soit par l'autorité qui a délivré son certificat de transporteur aérien au transporteur aérien concerné;

ii) si la taille de l'aéronef ou de ses portes rend physiquement impossible l'embarquement ou le transport de cette personne.

L'article 4, paragraphe 3, du règlement (CE) nº 1107/2006 impose aux transporteurs aériens, à leurs agents et aux organisateurs de voyages de mettre à la disposition du public les règles de sécurité qu'ils appliquent au transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite. Ces règles devraient être simples, claires et faciles à trouver ([11]).

L'article 4, paragraphe 4, du règlement (CE) nº 1107/2006 dispose que, si les transporteurs aériens, leurs agents ou les organisateurs de voyages refusent d'accepter une réservation ou l'embarquement de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite, ils doivent informer ces personnes des motifs spécifiques du refus. Ces motifs doivent être fondés exclusivement sur l'une des deux dérogations prévues à l'article 4 du règlement. Si un refus est fondé sur une dérogation prévue à l'article 4, paragraphe 1, du règlement (CE) nº 1107/2006, un transporteur aérien, son agent ou un organisateur de voyages doit, en vertu de l'article 4, paragraphe 1, s'efforcer, dans les limites du raisonnable, de proposer une autre solution acceptable à la personne concernée.

L'article 10, en liaison avec l'annexe II du règlement (CE) nº 1107/2006, oblige les transporteurs aériens à transporter les équipements de mobilité des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite. Le refus de transporter des équipements de mobilité a souvent des conséquences comparables à celles du refus de transporter des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

([9]) Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (JO L 151 du 7.6.2019, p. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).

([10]) Règlement (UE) nº 965/2012 de la Commission du 5 octobre 2012 déterminant les exigences techniques et les procédures administratives applicables aux opérations aériennes conformément au règlement (CE) nº 216/2008 du Parlement européen et du Conseil (JO L 296 du 25.10.2012, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj).

([11]) Voir le point 5.2.2 en ce qui concerne les informations minimales à publier.

Seuls les motifs énoncés à l'article 4, paragraphe 1, et à l'annexe II du règlement (CE) nº 1107/2006 relatifs à la taille de l'aéronef et de ses portes ainsi que les règles applicables pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses prévues par la législation sur la sécurité aérienne peuvent être invoqués pour justifier le refus de transporter des équipements de mobilité.

2.1.2. *Interdiction d'imposer des conditions ou des frais particuliers aux personnes handicapées ou à mobilité réduite pour voyager*

Le principe général de non-discrimination consacré à l'article 1er, paragraphe 1, du règlement (CE) nº 1107/2006 interdit aux transporteurs d'imposer des conditions particulières pour le transport des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

Par conséquent, conformément à l'article 4, paragraphe 2, du règlement (CE) nº 1107/2006, les transporteurs aériens ne peuvent exiger que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite soient accompagnées d'une autre personne que si elles ont besoin d'assistance pour satisfaire aux exigences de sécurité applicables.

2.2. **Assistance spéciale sans frais**

Afin de fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des possibilités de voyage aérien comparables à celles dont disposent les autres citoyens, ces personnes devraient bénéficier d'une assistance adaptée à leurs besoins particuliers, aussi bien dans les aéroports qu'à bord des aéronefs ([12]). Dans l'intérêt de l'inclusion sociale, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite doivent bénéficier d'une telle assistance sans majoration de prix, conformément à l'article 8, paragraphe 1, et à l'article 10 du règlement (CE) nº 1107/2006. En conséquence, les transporteurs aériens, leurs agents, les agents de voyages, les organisateurs de voyages et les entités gestionnaires d'aéroport ne peuvent appliquer à une personne handicapée ou à une personne à mobilité réduite une majoration de prix pour l'assistance fournie à l'aéroport ou à bord d'un aéronef.

2.3. **Sécurité aérienne**

Le principe fondamental de la sécurité aérienne pour tous les passagers et les membres d'équipage doit être respecté et ne saurait être remis en cause. Il convient toutefois de veiller à ce que ce principe soit, dans la mesure du possible, mis en œuvre de manière à tenir compte des besoins particuliers des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et de leur droit d'accéder aux transports sur la base de l'égalité avec les autres, et à ce que cela n'ait pas d'effets disproportionnés sur leur capacité à voyager. Il convient d'appliquer les règles de sécurité aérienne de manière transparente et cohérente.

2.4. **Coopération avec les organisations représentant les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite**

Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite connaissent généralement mieux les besoins spécifiques qui sont les leurs lorsqu'elles voyagent. Il est donc de bonne pratique que les entités gestionnaires d'aéroport et les transporteurs aériens établissent un dialogue permanent avec les organisations qui les représentent afin de mieux répondre à leurs besoins de mobilité.

Les dispositions spécifiques du règlement (CE) nº 1107/2006 mentionnées ci-dessous imposent explicitement aux entités gestionnaires d'aéroport de coopérer avec les organisations représentant les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite.

L'article 5, paragraphe 1, du règlement (CE) nº 1107/2006 impose aux entités gestionnaires d'aéroport de coopérer avec les organisations représentant les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite lors de la désignation des points d'arrivée et de départ où les personnes handicapées ou les personnes à mobilité réduite peuvent aisément annoncer leur arrivée à l'aéroport et demander de l'assistance.

Conformément à l'article 9, paragraphe 1, du règlement (CE) nº 1107/2006, lorsque les entités gestionnaires d'aéroport adoptent des normes de qualité en matière d'assistance, elles sont tenues de coopérer avec les organisations représentant les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite (entre autres organismes).

Selon l'annexe 5-D du document nº 30 de la CEAC, il convient que, lors de l'élaboration de leurs programmes, politiques et procédures en matière de formation, les entités gestionnaires d'aéroport et les transporteurs aériens coopèrent avec les organisations représentant les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite.

([12]) Voir le considérant 4 du règlement (CE) nº 1107/2006.

Lorsque les transporteurs aériens et les entités gestionnaires d'aéroport consultent les organisations de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite, il est préférable de dialoguer avec différentes organisations représentant un large éventail de handicaps et de réductions de la mobilité.

Il est souhaitable que les entités gestionnaires d'aéroport et les transporteurs aériens associent également les organisations représentant les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite à la conception et à l'évaluation des services, y compris en ce qui concerne la fourniture de l'assistance, des installations et des équipements.

2.5. **Une assistance continue et de qualité adaptée aux besoins particuliers du passager concerné**

En vertu de l'article 7, paragraphe 7, du règlement (CE) n° 1107/2006, l'assistance fournie doit être, dans la mesure du possible, conforme aux besoins particuliers du passager concerné.

Ainsi, la mise à disposition d'un fauteuil roulant avec un accompagnateur pour toutes les personnes handicapées ou à mobilité réduite est une approche simplifiée qui ne tient pas compte de la diversité des besoins. L'assistance peut, par exemple, consister à proposer une aide au guidage aux passagers malvoyants ou à fournir aux passagers malentendants des informations essentielles sous une forme accessible. L'assistance devrait être organisée de manière à éviter les interruptions et les retards, tout en garantissant le respect de normes élevées et équivalentes dans l'ensemble de l'Union ([13]). Il faut entendre par là la fourniture d'une assistance adéquate, confortable, sûre et continue. Il convient donc d'éviter autant que possible les transferts entre fournisseurs d'assistance, car ces transferts entraînent souvent des retards et obligent les passagers à attendre de nouveaux accompagnateurs. Le passager bénéficiant de l'aide ne devrait jamais rester seul, sans assistance ou sans surveillance ([14]), à moins qu'il en ait été convenu autrement avec lui.

2.6. **Communication d'informations sous des formes accessibles**

Les transporteurs aériens et les entités gestionnaires d'aéroport devraient fournir toutes les informations essentielles communiquées aux passagers aériens sous d'autres formes qui soient également accessibles aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Les informations fournies aux passagers devraient être accessibles par défaut aux personnes handicapées (en particulier lorsque cela concerne les applications internet, les distributeurs automatiques de titres de transport et les services d'aide) et, à compter du 28 juin 2025, elles devraient respecter les exigences en matière d'accessibilité de la directive (UE) 2019/882.

On entend par «sous d'autres formes» le fait que les informations doivent être fournies sous différentes formes en même temps, afin d'être accessibles à tous (par exemple, si les informations sont fournies à la fois sur un écran et par des moyens acoustiques, elles seront accessibles à la fois aux voyageurs sourds ou aveugles). Les formes accessibles comprennent notamment: les gros caractères; les versions en Braille; les caractères en relief; les versions «faciles à lire et à comprendre»; les formes audio telles que les sites internet; les applications mobiles; la vidéo (avec sous-titres et interprétation en langue des signes internationale et nationale) et autres formes électroniques. La communication d'informations aux personnes malentendantes peut être facilitée par l'utilisation de boucles auditives ou d'informations visuelles (pictogrammes, etc.). Par exemple, les informations fournies pourraient être affichées sur écran. Il est de bonne pratique que, pendant les heures d'ouverture de l'aéroport, celui-ci dispose de personnel maîtrisant la langue des signes nationale et internationale. Les informations devraient être fournies au minimum dans les mêmes langues que les informations mises à la disposition des autres passagers ([15]).

Conformément à l'article 4, paragraphe 3, du règlement (CE) n° 1107/2006, les transporteurs aériens et leurs agents doivent mettre à la disposition du public, sous des formes accessibles, les règles de sécurité qu'ils appliquent aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, ainsi que les éventuelles restrictions à leur transport. Ces informations devraient être accessibles, claires et faciles à trouver (au minimum sur les sites internet des transporteurs aériens et de leurs agents).

Conformément à l'annexe II du règlement (CE) n° 1107/2006, les transporteurs aériens sont également tenus de communiquer sous des formes accessibles toutes les informations essentielles concernant un vol.

Conformément à l'article 5, paragraphe 2, et à l'annexe I du règlement (CE) n° 1107/2006, aux points désignés d'arrivée et de départ de l'aéroport, les entités gestionnaires d'aéroport sont tenues de fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, sous des formes accessibles, les informations de base concernant l'aéroport dont elles ont besoin pour prendre les vols.

([13]) Voir le considérant 5 du règlement (CE) n° 1107/2006.

([14]) L'annexe 5-D du document n° 30 de la CEAC précise que les personnes handicapées ou les personnes à mobilité réduite qui ont besoin d'assistance ne doivent pas rester sans surveillance pendant plus de 30 minutes.

([15]) Voir le considérant 13 du règlement (CE) n° 1107/2006.

Conformément à l'annexe I du règlement (CE) nº 1107/2006, les entités gestionnaires d'aéroport doivent fournir, sous des formes accessibles, les informations dont les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont besoin pour prendre leurs vols.

À compter du 28 juin 2025, les entités gestionnaires d'aéroport et les transporteurs aériens seront tenus de fournir les informations relatives au transport (y compris les informations en temps réel sur le voyage) selon les exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la directive (UE) 2019/882. Cette obligation s'applique également aux sites internet, aux services intégrés sur appareils mobiles, aux systèmes de billetterie intelligents, aux terminaux en libre-service et aux distributeurs automatiques de titres de transport.

3. CHAMP D'APPLICATION DU RÈGLEMENT (CE) Nº 1107/2006

3.1. Champ d'application territorial

L'article 1er, paragraphe 2, du règlement (CE) nº 1107/2006 précise que les dispositions dudit règlement s'appliquent aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite qui recourent à des services commerciaux de transport aérien de passagers, ou ont l'intention de le faire, au départ, à l'arrivée ou en transit dans un aéroport, lorsque celui-ci est situé sur le territoire d'un État membre auquel le traité s'applique ([16]).

L'article 1er, paragraphe 3, du règlement (CE) nº 1107/2006 étend le champ d'application des articles 3, 4 et 10 dudit règlement aux passagers qui quittent un aéroport situé dans un pays tiers et arrivent dans un aéroport situé sur le territoire d'un État membre auquel le traité s'applique, si le transporteur aérien effectif est un transporteur aérien de l'Union. Le règlement (CE) nº 1107/2006 ne s'applique donc pas aux vols exploités par des transporteurs aériens de pays tiers (c'est-à-dire des transporteurs aériens qui ne disposent pas d'une licence d'exploitation délivrée par un État membre de l'Union) au départ d'un aéroport d'un pays tiers à destination d'un aéroport situé sur le territoire de l'Union.

3.2. Champ d'application personnel

3.2.1. *Définition des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite*

L'article 2, point a), du règlement (CE) nº 1107/2006 définit une «personne handicapée» ou une «personne à mobilité réduite» comme étant «toute personne dont la mobilité est réduite, lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuels, ou de toute autre cause de handicap, ou de l'âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de tous les passagers».

Les personnes handicapées ne constituent pas un groupe homogène et ont des besoins différents. Certaines d'entre elles peuvent avoir plus d'un handicap. Certains handicaps sont visibles, mais de nombreux handicaps sont cachés et ne sont pas immédiatement visibles par les autres personnes (par exemple, certaines affections neurologiques cognitives ou maladies chroniques) ([17]). Plusieurs aéroports ont mis en œuvre la bonne pratique qui consiste à donner aux personnes souffrant de handicaps cachés la possibilité de s'identifier comme ayant besoin d'assistance en portant un cordon, un bracelet ou un accessoire similaire conçu de manière appropriée.

Aux fins du règlement (CE) nº 1107/2006, les handicaps peuvent être permanents ou parfois simplement temporaires (par exemple, un membre cassé). Les symptômes de handicap peuvent être intermittents, de sorte que les personnes peuvent être effectivement en incapacité ou à mobilité réduite à certains moments, mais être parfaitement valides à d'autres.

([16]) Conformément à l'article 355 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE), le droit de l'Union ne s'applique pas aux pays et territoires énumérés à l'annexe II du TFUE (voir annexe II du TFUE, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex%3A12007L%2FTXT). Ces pays et territoires font au contraire l'objet de régimes spéciaux d'association définis conformément à la quatrième partie du TFUE. En outre, le droit de l'Union ne s'applique pas aux îles Féroé, conformément à l'acte d'adhésion du Danemark. Les îles Féroé doivent donc être considérées comme un pays tiers au sens du règlement (CE) nº 1107/2006.
En revanche, en vertu de l'article 355 du TFUE, les dispositions des traités s'appliquent aux départements français d'outre-mer (à savoir la Guadeloupe, la Guyane française, la Martinique, La Réunion, Mayotte, Saint-Barthélemy et Saint-Martin), ainsi qu'aux Açores, à Madère et aux îles Canaries. Ces territoires font donc partie d'un État membre auquel le traité s'applique au sens du règlement (CE) nº 1107/2006.
Le règlement (CE) nº 1107/2006 s'applique également à l'Islande et à la Norvège (conformément à l'accord EEE), ainsi qu'à la Suisse (conformément à l'accord de 1999 entre la Communauté européenne et la Confédération suisse sur le transport aérien).

([17]) Le Conseil international des aéroports (ACI) Europe a publié en 2024 ses lignes directrices sur l'assistance aux passagers souffrant de handicaps non visibles à l'intention des entités gestionnaires d'aéroport. Ces lignes directrices décrivent les handicaps cachés les plus courants et fournissent des orientations pratiques sur la manière d'aider les personnes qui en sont atteintes: https://www.aci-europe.org/downloads/publications/ACI%20EUROPE%20Guidance%20on%20assisting%20passengers%20with%20non-visible%20disabilities%202024.pdf.

La taille et la complexité croissantes des aéroports et les limites du temps disponible pour arriver à un point de départ peuvent amener des personnes qui seraient autonomes dans d'autres circonstances à demander une assistance. Quand bien même elles pourraient ne pas avoir besoin d'assistance dans leur vie quotidienne, il est possible qu'elles ne soient pas en mesure de marcher sur de longues distances dans les aéroports dans un laps de temps limité.

Il est donc souhaitable que les entités gestionnaires d'aéroport optent pour une conception d'aéroport conviviale et permettant de s'orienter facilement, en utilisant une signalisation claire et univoque; qu'elles réduisent au minimum la nécessité de marcher sur de longues distances; et qu'elles communiquent aux passagers toute information importante sur leurs vols ainsi que toute modification apportée à ces informations (par exemple, la porte de départ) dès que ces informations sont disponibles.

Lorsque des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite sollicitent une assistance, les demandes devraient être évaluées au cas par cas afin de s'assurer que l'assistance est proportionnée aux besoins réels de la personne concernée compte tenu de l'environnement (aéroport ou aéronef) et des conditions de vol spécifiques. Il est toutefois entendu que l'assistance sera fournie sans restriction injustifiée. À ce titre, il convient de souligner que certains passagers peuvent avoir besoin d'assistance uniquement dans l'aéroport lui-même (ou même seulement dans certains aéroports, en fonction de la taille et des spécificités de l'aéroport), mais pas à bord de l'aéronef.

Cela signifie que, si un transporteur aérien limite le nombre de passagers handicapés à bord afin de se conformer aux règles de sécurité aérienne, il ne peut appliquer ces limitations qu'aux passagers qui ont besoin d'assistance à bord et non aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite qui n'ont besoin d'assistance que dans l'aéroport pour atteindre la porte de départ et, après leur arrivée, pour quitter l'aéroport.

3.2.2. ***Preuve à fournir par personnes handicapées ou à mobilité réduite quant à leur état de santé***

Le règlement (CE) nº 1107/2006 n'exige pas des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite qu'elles apportent la preuve de leur état de santé pour justifier leur demande d'assistance. Les transporteurs aériens ne sont donc pas autorisés à demander ces preuves comme condition préalable à la fourniture d'une assistance.

Toutefois, une enquête approfondie spécifique peut être effectuée si un transporteur aérien ou son agent, un organisateur de voyages, une entité gestionnaire d'aéroport ou une société qui fournit une assistance spéciale pour le compte d'une entité gestionnaire d'aéroport a des motifs raisonnables de soupçonner un abus potentiel de la part d'un passager dans le but de bénéficier d'une assistance gratuite. Une telle enquête devrait être menée avec le plus grand soin et la plus grande prudence, en tenant compte de la dignité et du droit au respect de la vie privée du passager concerné. L'assistance peut être refusée en cas d'abus.

Si l'état de santé d'un passager présente une menace pour la sécurité de son transport ou pour la santé des autres passagers et des membres de l'équipage ([18]), le transporteur aérien, son agent ou l'organisateur de voyages peut demander une autorisation médicale pour s'assurer que le passager en question est en état de prendre son vol. Il est de bonne pratique que les transporteurs aériens acceptent les «cartes d'aptitude médicale pour voyageurs réguliers», dans lesquelles un médecin atteste qu'un passager souffrant d'une maladie chronique est apte à prendre l'avion. Dans ce cas, il ne sera pas nécessaire d'obtenir une autorisation médicale pour chaque voyage au cours de la période de validité de la carte ([19]).

S'il est établi qu'une personne n'est pas médicalement apte à prendre l'avion (soit parce qu'il existe un risque que le transport ne puisse pas être effectué en toute sécurité, soit parce que cela pourrait compromettre la sécurité du vol), le transporteur aérien est autorisé à refuser le transport de cette personne ([20]).

L'article 2, point j), du règlement (CE) nº 261/2004 du Parlement européen et du Conseil ([21]) prévoit également qu'il est permis aux compagnies aériennes de refuser le transport de personnes qui ne sont pas médicalement aptes à prendre l'avion. Les droits des passagers liés au refus d'embarquement au titre du règlement (CE) nº 261/2004 ne s'appliquent donc pas à une personne qui se voit refuser l'embarquement pour des motifs raisonnables (y compris lorsque le refus a été motivé par le fait que la personne était considérée comme n'étant pas médicalement apte à prendre l'avion).

([18]) La résolution 700 de l'IATA (Acceptation et transport de passagers présentant des incapacités) (22e édition, juin 2022) précise les circonstances dans lesquelles il pourrait être approprié d'exiger l'autorisation médicale du passager concerné.

([19]) Voir le point 3.1.3 de la résolution 700 de l'IATA (Acceptation et transport de passagers présentant des incapacités) (22e édition, juin 2002) relatif à la carte médicale du voyageur régulier (FREMEC).

([20]) Conformément au point CAT.GEN.MPA.105 [Responsabilités du commandant de bord (du vol)] figurant à l'annexe IV, sous-partie A, du règlement (UE) nº 965/2012 de la Commission du 5 octobre 2012 déterminant les exigences techniques et les procédures administratives applicables aux opérations aériennes conformément au règlement (CE) nº 216/2008 du Parlement européen et du Conseil (JO L 296 du 25.10.2012, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj).

([21]) Règlement (CE) nº 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) nº 295/91 (JO L 46 du 17.2.2004, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj).

3.2.3. ***Facteurs susceptibles d'être une cause potentielle de mobilité réduite***

3.2.3.1. *Âge*

Les déficiences liées à la vieillesse peuvent entraîner une mobilité réduite plus accentuée que chez le passager moyen. Le cas échéant, il convient de remédier à cette mobilité réduite en fournissant une assistance conforme aux besoins.

Plusieurs transporteurs aériens fournissent un service «mineur non accompagné» qui permet aux enfants de voyager seuls sans adulte, parent ou tuteur, sous la supervision du personnel de la compagnie aérienne. Ces mineurs non accompagnés ne sont pas couverts par le règlement (CE) nº 1107/2006 et l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite ne peut se substituer au service «mineur non accompagné».

Les situations dans lesquelles des adultes voyagent avec de jeunes enfants (en particulier des nourrissons) dont l'âge pourrait limiter leur mobilité à l'aéroport (par exemple, impossibilité de parcourir rapidement de longues distances dans les grands aéroports ou d'utiliser les escaliers en l'absence d'ascenseurs) ne devraient pas être exclues de l'assistance dispensée au titre du règlement (CE) nº 1107/2006. Dans de telles situations, une assistance peut être fournie pour le transport des bagages à l'aéroport, afin que l'adulte accompagnateur puisse se consacrer à aider les jeunes enfants dans leur mobilité.

3.2.3.2. *La grossesse*

Les transporteurs aériens n'ont pas pour obligation de transporter des personnes enceintes lorsque celles-ci ne sont pas autorisées à voler pour des motifs de santé ou de sécurité. Toutefois, lorsque la mobilité d'une personne enceinte est affectée (par exemple, la capacité de se déplacer rapidement et facilement à travers un grand aéroport) et, en particulier, aux points de correspondance, cette situation peut être considérée comme relevant du champ d'application du règlement (CE) nº 1107/2006.

3.2.3.3. *L'obésité*

Si l'obésité des personnes réduit clairement leur mobilité (par exemple, en les empêchant de se déplacer facilement à travers l'aéroport ou dans l'environnement de l'aéronef), celles-ci peuvent être considérées comme des personnes à mobilité réduite. Comme pour toute autre catégorie de personnes à mobilité réduite, les exigences de sécurité peuvent limiter l'accès aux voyages aériens pour les personnes obèses (par exemple, en raison de l'absence de sièges appropriés, que ce soit au niveau la taille ou de la robustesse du siège lui-même ou de la ceinture de sécurité).

4. **FORMATION**

La formation est un élément important le respect des exigences du règlement (CE) nº 1107/2006. Le personnel des transporteurs aériens et des entités gestionnaires d'aéroport (y compris les sous-traitants travaillant pour leur compte) en contact direct avec les voyageurs doit bénéficier d'un niveau de formation approprié.

Les entités gestionnaires d'aéroport et les transporteurs aériens devraient tenir compte du document nº 30 de la CEAC, partie I, section 5, pour l'organisation de la formation de leur personnel ([22]).

La formation devrait être adaptée aux exigences particulières du poste et tenir compte des obligations juridiques applicables énoncées dans le règlement (CE) nº 1107/2006 ou dans d'autres législations internationales, européennes ou nationales.

Conformément à l'article 11 du règlement (CE) nº 1107/2006, il existe trois niveaux d'obligation en matière de formation:

a) le personnel travaillant pour le compte des entités gestionnaires d'aéroport et des transporteurs aériens (y compris le personnel des sous-traitants) qui fournit une assistance directe aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite doit recevoir une formation à l'issue de laquelle il aura une connaissance spécifique et effective de la manière dont il convient de répondre aux besoins de ces passagers ([23]);

([22]) Voir le considérant 10 du règlement (CE) nº 1107/2006.

([23]) Par exemple, les agents de réservation et le personnel des centres d'appels des transporteurs aériens devraient recevoir une formation spécifique sur la manière de rechercher des informations sur le handicap ou la réduction de la mobilité, sur les besoins d'assistance typiques d'une personne souffrant d'un handicap spécifique ou d'une réduction spécifique de la mobilité, ainsi que sur la manière d'enregistrer les informations relatives à l'assistance et de veiller à ce qu'elles soient transmises correctement.
Les aspects relatifs à la santé et à la sécurité lors de la fourniture d'une assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite devraient également être enseignés afin de garantir que la santé et la sécurité du personnel ne soient pas compromises lors de l'assistance.

b) le personnel travaillant à l'aéroport pour le compte d'entités gestionnaires d'aéroport ou de transporteurs aériens et se trouvant en contact direct avec les voyageurs en général, doit recevoir une formation de sensibilisation au handicap et sur l'égalité face au handicap ([24]). Cette obligation de formation est moins contraignante et le niveau de formation est plus général que pour le personnel (visé au paragraphe précédent) chargé de fournir une assistance directe aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Toutefois, elle s'applique à un groupe de personnel plus important;

c) tous les nouveaux employés des transporteurs aériens et des entités gestionnaires d'aéroport (y compris ceux qui ne travaillent pas en contact direct avec les voyageurs) ([25]) doivent recevoir une formation relative au handicap. Le niveau et l'intensité de la formation devraient dépendre de la mesure dans laquelle le personnel a des contacts directs avec les voyageurs. En l'absence de contact, la formation pourrait être la moins contraignante et la plus générale des trois types de formation visés à l'article 11 du règlement (CE) n° 1107/2006.

Les entités gestionnaires d'aéroport et les transporteurs aériens doivent veiller à ce que l'ensemble de leur personnel suive régulièrement des sessions de rappel.

Tous les membres du personnel évoluant dans le transport aérien devraient recevoir une formation appropriée. Par exemple, les agences de voyages devraient bénéficier d'une formation leur permettant de comprendre les besoins des différentes catégories de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite ainsi que le type d'assistance requis. De même, le personnel de sûreté devrait recevoir une formation lui permettant d'effectuer des contrôles de sûreté dans le plus grand respect de la dignité des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

Les organisations représentant les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite devraient être consultées sur le contenu des programmes de formation. Les exploitants d'aéroport et d'aéronefs devraient envisager d'associer ces organisations à l'évaluation du contenu de leurs programmes de formation et, dans la mesure du possible, à la formation proprement dite ([26]).

Le document n° 30 de la CEAC, partie I, section 5, contient des lignes directrices sur la portée, le contenu et l'organisation des différents programmes de formation ([27]) que les transporteurs aériens et les entités gestionnaires d'aéroport devraient prendre en considération lors de l'élaboration de leurs programmes de formation ([28]).

5. RÈGLES APPLICABLES À LA PRÉPARATION DU VOYAGE

5.1. Accessibilité des sites internet et des services sur appareils mobiles, y compris les applications mobiles, des aéroports et des transporteurs aériens

Les sites internet et les services sur appareils mobiles (y compris les applications mobiles des aéroports et des transporteurs aériens) jouent un rôle essentiel dans la communication des informations aux clients lorsque ceux-ci réservent des billets d'avion et font connaître leurs besoins en matière d'assistance. Dans la conception de ces sites internet accessibles, il devrait toujours être tenu compte des lignes directrices internationales existantes ([29]) et des normes de l'Union ([30]) afin de répondre aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite. L'annexe 5-J du document n° 30 de la CEAC, partie I, section 5, décrit en détail les normes que les aéroports et les transporteurs aériens devraient respecter pour rendre leurs sites internet et applications mobiles accessibles aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Ces normes précisent en particulier que les informations destinées aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite devraient être faciles à trouver et figurer sur une seule page se trouvant à un clic maximum de la page d'accueil du site internet d'un transporteur aérien ou d'un aéroport. À compter du 28 juin 2025, les entités gestionnaires d'aéroport et les transporteurs aériens seront tenus de rendre leurs sites internet et leurs services sur appareils mobiles (y compris les applications mobiles) accessibles aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite sur la base de l'égalité avec tous les autres passagers, conformément à l'article 2, paragraphe 2, points c), i) et ii), de la directive (UE) 2019/882.

([24]) Cette catégorie devrait également inclure les commandants d'aéronef, afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées concernant l'embarquement de personnes handicapées ou de personnes à mobilité réduite. Il convient d'accorder une attention particulière à leur formation sur les «handicaps cachés».
([25]) Par exemple, le personnel d'assistance en escale devrait être formé à la manutention des équipements de mobilité.
([26]) Voir l'annexe 5-G du document n° 30 de la CEAC, partie I, section 5.
([27]) Voir notamment l'annexe 5-G du document n° 30 de la CEAC, partie I, section 5.
([28]) Voir le considérant 10 du règlement (CE) n° 1107/2006.
([29]) Actuellement les lignes directrices sur l'accessibilité des contenus web (WCAG 2.1): https://www.w3.org/TR/WCAG21/.
([30]) Voir, par exemple, la norme européenne harmonisée sur l'accessibilité des TIC (EN 301 549): https://www.etsi.org/human-factors-accessibility/en-301-549-v3-the-harmonized-european-standard-for-ict-accessibility.

5.2. **Informations sur les règles de sécurité et les restrictions appliquées par les compagnies aériennes en ce qui concerne le transport des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite**

En vertu de l'article 4, paragraphe 3, du règlement (CE) nº 1107/2006, un transporteur aérien ou son agent «met à disposition du public, sous des formes accessibles et au moins dans les mêmes langues que l'information mise à la disposition des autres passagers, les règles de sécurité qu'il applique au transport de personnes handicapées et 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». Cependant, un organisateur de voyages «met à disposition ces règles de sécurité et restrictions concernant les vols inclus dans les voyages, vacances et circuits à forfait qu'il organise, vend ou offre à la vente».

Ces informations devraient au minimum ([31]) comprendre les éléments suivants: toute limitation liée aux exigences de sécurité ou découlant de la taille de l'aéronef; les situations dans lesquelles une personne accompagnante est tenue de fournir une assistance en matière de sécurité; l'absence éventuelle de toilettes accessibles; l'absence éventuelle d'accoudoirs amovibles côté couloir; les dimensions du siège et la taille du couloir au regard des exigences de sécurité ou de la taille de l'aéronef; des informations sur l'accessibilité à l'intérieur de l'aéronef; si la compagnie aérienne dispose à bord de fauteuils roulants pour accéder aux toilettes; des informations sur le transport de l'équipement médical et de chiens d'assistance reconnus; des informations sur la fourniture d'oxygène médical; comment obtenir de l'aide; et comment déposer une plainte. Le langage doit être simple et clair. Les transporteurs aériens devraient rendre ces informations facilement accessibles sur leur page d'accueil et par l'intermédiaire de leur service à la clientèle, afin que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite puissent décider en connaissance de cause de l'opportunité de voyager sur un vol spécifique compte tenu des procédures de sécurité et de l'assistance fournie à bord.

Dans la mesure du possible, les passagers devraient avoir accès à ces informations avant de procéder à une réservation, ou au moins dès que ces informations sont disponibles.

5.3. **Réservation**

Pour assurer une meilleure notification préalable de leurs besoins d'assistance aux transporteurs aériens (y compris par l'intermédiaire de leurs agents et des organisateurs de voyages) et pour permettre une accessibilité maximale pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, les clients devraient pouvoir effectuer des réservations soit par téléphone, soit par internet. Les transporteurs aériens, leurs agents et les organisateurs de voyages qui encouragent les clients à réserver exclusivement sur un site internet devraient tenir compte du fait que certaines personnes peuvent ne pas avoir accès à leur site pour des raisons liées à leur handicap ([32]).

Les personnes qui réservent leurs billets sur des sites internet peuvent néanmoins préférer expliquer par téléphone l'assistance dont elles ont besoin du fait de leurs besoins spécifiques. Cela permet aux agents de réservation de poser des questions pertinentes et de mieux comprendre les besoins d'assistance du client. Il est de bonne pratique que les transporteurs aériens mettent en place à cet effet des lignes téléphoniques gratuites (y compris des services de relais vidéo dans la langue des signes nationale) et disposent d'une équipe spécialisée dans le traitement des questions d'accessibilité pour les demandes d'assistance. Avant d'enregistrer des réservations de personnes handicapées ou de personnes à mobilité réduite, les transporteurs aériens, leurs agents et les organisateurs de voyages devraient s'efforcer, dans la mesure du raisonnable, de vérifier s'il existe un motif de sécurité justifié qui empêcherait lesdites personnes d'être embarquées sur les vols concernés ([33]).

Il est souhaitable que les autres intermédiaires suivent la même approche. Le partage en temps utile d'informations entre les transporteurs aériens et ces autres intermédiaires est essentiel pour permettre une information correcte des passagers.

Les agents des transporteurs aériens devraient avertir les clients afin qu'ils vérifient les restrictions imposées par le transporteur aérien en matière de sûreté et de sécurité avant de prendre le vol, car ces restrictions pourraient avoir une incidence sur le transport d'équipements médicaux ou de mobilité (par exemple, certains types de batteries pour les équipements de mobilité). En cas de transport d'équipements de mobilité, les agents des transporteurs aériens devraient fournir des conseils sur les règles en matière de responsabilité applicables en cas de perte ou de détérioration de ces équipements, afin que les clients puissent envisager l'opportunité de faire une déclaration spéciale d'intérêt ([34]) ou de souscrire une police d'assurance appropriée.

([31]) Voir l'annexe 5-J du document nº 30 de la CEAC, partie I, section 5.

([32]) Il convient également d'envisager la mise à disposition d'un téléphone à texte pour permettre l'accessibilité des personnes sourdes et malentendantes.

([33]) Voir le considérant 2 du règlement (CE) nº 1107/2006.

([34]) Voir le chapitre 9 des présentes orientations interprétatives concernant la déclaration spéciale d'intérêt.

Lorsqu'ils proposent des vols avec correspondance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, les transporteurs aériens et les agents de voyages devraient veiller à ce que les passagers disposent de suffisamment de temps pour obtenir leur correspondance, en tenant compte du fait qu'elles pourraient avoir besoin de plus de temps que d'autres passagers.

5.4. **Notification préalable des besoins d'assistance**

La notification préalable est essentielle pour garantir qu'une assistance conforme aux besoins soit fournie aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite qui en font la demande. Ainsi, le personnel responsable est informé des besoins de ces personnes, est prêt et apte à fournir l'équipement nécessaire et les ressources des transporteurs aériens et des entités gestionnaires d'aéroport sont utilisées efficacement.

5.4.1. ***Notification préalable du besoin d'assistance***

Conformément à l'article 7, paragraphes 1 et 2, du règlement (CE) nº 1107/2006, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite doivent, pour pouvoir bénéficier d'une assistance conforme à leurs besoins particuliers, notifier au préalable leurs besoins d'assistance et, le cas échéant, la nécessité de transporter leurs équipements de mobilité ([35]) et d'être accompagnées de leur chien d'assistance reconnu, au moins 48 heures avant l'heure de départ publiée du vol. Dans ce cas, il incombe à l'entité gestionnaire de l'aéroport de veiller à ce que l'assistance soit fournie de manière à ce que la personne concernée puisse prendre le vol pour lequel elle possède une réservation.

La notification préalable ne doit en aucun cas donner lieu à une majoration de prix, quelle que soit la manière dont la réservation ou la notification préalable sont effectuées. Par exemple, il n'est pas permis d'exiger des passagers qu'ils utilisent des lignes téléphoniques à tarif majoré pour notifier préalablement leurs besoins d'assistance.

Si une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite ne notifie pas préalablement le besoin d'assistance ou le notifie préalablement moins de 48 heures avant l'heure de départ publiée, l'entité gestionnaire de l'aéroport est néanmoins tenue, en vertu de l'article 7, paragraphe 3, du règlement (CE) nº 1107/2006, de déployer tous les efforts possibles, dans les limites du raisonnable, pour fournir l'assistance de manière à ce que la personne concernée puisse prendre le vol pour lequel elle possède une réservation. Afin de fournir une assistance conforme aux besoins, les informations suivantes devraient être partagées avec le transporteur aérien:

(a) la nature et la description des besoins d'assistance (notamment en ce qui concerne les personnes accompagnantes), les informations relatives aux bagages et, si possible, l'indication du moment et du lieu où une assistance est nécessaire;

(b) le cas échéant, une description des équipements de mobilité, y compris la quantité, le modèle, la dimension, le poids, le type de batterie et l'indice watt-heure, ainsi que le manuel d'instructions (si disponible);

(c) le cas échéant, une description de l'équipement médical (par exemple, oxygène médical, appareil respiratoire ou ventilateur);

(d) si le passager est accompagné d'un chien d'assistance reconnu;

(e) si la mise à disposition d'un fauteuil roulant embarqué est nécessaire ([36]).

Chaque handicap étant différent, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite devraient être en mesure de fournir des informations supplémentaires pour compléter leur demande d'assistance. Il est de bonne pratique pour les transporteurs aériens, leurs agents et les organisateurs de voyages de permettre aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite d'indiquer les informations supplémentaires sous la forme de «texte libre» dans le cadre de leur notification préalable, en plus du code de demande de services spéciaux (SSR) fixé par l'Association internationale du transport aérien (IATA) qui décrit de manière générale les besoins d'assistance du demandeur. En outre, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite devraient également pouvoir soumettre facilement ces informations supplémentaires après la demande initiale d'assistance, notamment via la page «Gérer ma réservation» de la page d'accueil du transporteur aérien, par courrier électronique adressé au transporteur aérien, à son agent ou à l'organisateur de voyages ou par un appel téléphonique au transporteur aérien, à son agent ou à l'organisateur de voyages.

([35]) Voir annexes I et II du règlement (CE) nº 1107/2006.

([36]) Le règlement (CE) nº 1107/2006 n'oblige pas explicitement les transporteurs aériens à disposer de fauteuils roulants embarqués. Toutefois, le point 5.5 du document nº 30 de la CEAC, partie I, section 5, recommande aux États membres de la CEAC d'imposer aux transporteurs aériens l'obligation de disposer au minimum d'un fauteuil roulant embarqué sur les aéronefs neufs ainsi que sur les aéronefs ayant subi une rénovation importante dès lors que l'aéronef en question compte 100 sièges ou plus.
L'annexe II du règlement (CE) nº 1107/2006 exige des transporteurs aériens qu'ils fournissent, au besoin, une assistance conforme à leurs besoins aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite lorsque celles-ci se déplacent entre leur siège et les toilettes, or les fauteuils roulants embarqués constituent le principal moyen de fournir cette assistance.

Les organisations représentant les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, les ONA, les transporteurs aériens, les agents de voyages et les entités gestionnaires d'aéroport devraient jouer un rôle actif dans la sensibilisation et encourager les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite à notifier, dans la mesure du possible, leurs besoins d'assistance au préalable et en temps utile. Dans ce cadre, ils devraient attirer l'attention de ces personnes sur les éventuelles conséquences négatives susceptibles de découler de l'absence de notification préalable de leurs besoins. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite devraient également être encouragées à notifier préalablement leurs besoins d'assistance, de préférence au moment de la réservation de leur vol et, dans tous les cas, au moins 48 heures avant le départ prévu de leur vol. À cette fin, des cartes de format portefeuille contenant des informations sur les modalités de notification préalable des besoins d'assistance et sur les éventuelles conséquences négatives de l'absence de notification préalable pourraient être distribuées à l'aéroport aux passagers qui n'ont pas notifié préalablement leurs besoins d'assistance ([37]).

Afin de permettre aux passagers de prouver qu'ils ont notifié leurs besoins d'assistance au préalable et en temps utile, il est de bonne pratique pour les transporteurs aériens, les agents de voyages et les organisateurs de voyages ainsi que pour les autres intermédiaires ayant reçu une notification préalable d'assistance de fournir une confirmation écrite [sous forme électronique (par courrier électronique, etc.) ou sur la carte d'embarquement, par exemple]. Si le transfert de la notification entre le transporteur aérien, l'agent de voyages, l'organisateur de voyages et l'entité gestionnaire de l'aéroport n'a pas abouti, le passager pourra produire cette confirmation écrite comme preuve suffisante à première vue qu'il a notifié ses besoins d'assistance au préalable, en temps utile et selon des méthodes convenues.

5.4.2. ***Obligation pour les transporteurs aériens, leurs agents et les organisateurs de voyages de faciliter la notification préalable et de la transmettre aux acteurs concernés***

L'article 6, paragraphe 1, du règlement (CE) n° 1107/2006 impose aux transporteurs aériens, à leurs agents et aux organisateurs de voyages de prendre toutes les mesures nécessaires pour la réception, à tous leurs points de vente sur le territoire des États membres auquel le traité s'applique, des notifications des demandes d'assistance émanant des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite. Cette obligation s'applique également aux ventes par téléphone et par l'internet.

Il est également de bonne pratique que les autres intermédiaires suivent les règles visées à l'article 6, paragraphe 1, du règlement (CE) n° 1107/2006.

Différents moyens de communication [par exemple, page de réservation sur site internet, discussion en ligne, courrier électronique et ligne téléphonique directe ([38])] devraient être mis à la disposition des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite afin qu'elles puissent notifier préalablement leurs besoins d'assistance. Cela garantira l'application effective du droit des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite à l'assistance prévu à l'article 7, paragraphe 1, et à l'article 10 du règlement (CE) n° 1107/2006.

Le besoin d'assistance au sol est souvent lié à la configuration des terminaux aéroportuaires et aux distances de marche que celle-ci implique. Un passager pourrait donc avoir besoin d'assistance uniquement au départ et non à l'arrivée et pendant les correspondances – ou vice versa. Les passagers devraient donc pouvoir notifier préalablement l'assistance dont ils ont besoin pour chaque aéroport d'origine et/ou de destination de chaque segment de vol, afin que les entités gestionnaires d'aéroport puissent allouer leurs ressources de manière plus efficace et fournir une assistance de meilleure qualité.

Les agents de réservation des compagnies aériennes doivent avoir connaissance des éventuelles règles et restrictions susceptibles d'empêcher le transport du passager ou la fourniture de l'assistance requise. Ils doivent également être en mesure de demander au passager toutes les informations pertinentes pour établir la nature de l'assistance requise.

Outre la formation de leurs propres agents de vente et du personnel d'assistance à la clientèle concerné se trouvant en contact avec les passagers nécessitant une assistance, les transporteurs aériens devraient communiquer de manière proactive avec leur réseau d'agents de voyages et d'organisateurs de voyages afin de garantir la collecte correcte d'informations auprès des passagers nécessitant une assistance.

Il est souhaitable que les autres intermédiaires indépendants aient connaissance des éventuelles règles et restrictions susceptibles d'empêcher soit le transport des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite, soit la fourniture de l'assistance nécessaire. Ils doivent également être en mesure de demander au passager toutes les informations pertinentes pour établir la nature de l'assistance requise. La communication en temps utile de ces informations entre les transporteurs aériens et ces intermédiaires indépendants est essentielle pour permettre aux passagers d'être correctement informés (en particulier lorsque des conditions et des droits spécifiques s'appliquent).

([37]) Voir l'annexe 5-H du document n° 30 de la CEAC, partie I, section 5.
([38]) Voir l'annexe 5-J du document n° 30 de la CEAC, partie I, section 5.

L'article 7, paragraphe 1, du règlement (CE) nº 1107/2006 dispose que la notification des besoins d'assistance particuliers d'un passager couvre également un vol de retour si le vol aller et le vol de retour ont été réservés auprès du même transporteur aérien. Cela signifie que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ne sont pas tenues de notifier à plusieurs reprises leurs besoins en cas de vol de retour. Il est de bonne pratique d'enregistrer (avec son accord) les besoins d'assistance d'un passager qui souffre d'un handicap permanent ou d'une réduction de mobilité permanente et qui voyage régulièrement avec le même transporteur aérien et d'utiliser ces informations pour les réservations ultérieures afin d'éviter la nécessité de procéder à une nouvelle notification préalable chaque fois que ce passager effectue une réservation de vol.

Le traitement des données à caractère personnel, y compris la collecte et le stockage de données à caractère personnel lors de la notification préalable des besoins d'assistance et leur transmission à l'entité gestionnaire de l'aéroport ou au transporteur aérien effectif afin de satisfaire aux obligations en matière d'assistance, doit respecter pleinement la législation de l'Union relative à la protection des données ([39]).

5.5. **Refus de réservation ou d'embarquement**

L'interdiction de refuser la réservation ou l'embarquement de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite est l'un des principes directeurs consacrés à l'article 3 du règlement (CE) nº 1107/2006 ([40]).

L'article 4, paragraphe 1, du règlement (CE) nº 1107/2006 prévoit deux dérogations à ce principe: a) lorsqu'il n'est pas possible de transporter la personne concernée tout en respectant les exigences de sécurité fixées soit par la législation soit par une décision de l'autorité qui a délivré son certificat de transporteur aérien au transporteur aérien concerné; b) si la taille de l'aéronef ou de ses portes rend physiquement impossible l'embarquement ou le transport de cette personne.

Ces deux dérogations ne devraient être utilisées que si toutes les options raisonnables pour permettre à la personne concernée de voyager ont été envisagées et jugées irréalisables.

Dans de nombreux cas, il peut être satisfait aux exigences de sécurité avec l'aide d'une personne accompagnante agissant en tant qu'assistant de sécurité. En pareilles situations, le transporteur aérien, son agent ou l'organisateur de voyages peut [conformément à l'article 4, paragraphe 2, du règlement (CE) nº 1107/2006] demander que le passager soit accompagné par une personne capable de fournir l'assistance nécessaire en matière de sécurité.

Le fait qu'un passager n'ait pas notifié ses besoins d'assistance ou n'ait pas fourni suffisamment d'informations sur ces besoins ne saurait justifier à lui seul le refus d'accepter la réservation ou l'embarquement de ces passagers.

Afin de permettre aux passagers de prendre une décision éclairée sur la manière de réserver un vol sans risquer de se voir refuser l'autorisation d'embarquer sur un aéronef et afin d'empêcher que les transporteurs aériens ne refusent d'embarquer des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite, l'article 4, paragraphe 3, du règlement (CE) nº 1107/2006 dispose que les transporteurs aériens doivent mettre à la disposition du public, sous des formes accessibles, les règles de sécurité qu'ils appliquent au transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite, ainsi que les éventuelles restrictions au transport d'équipements de mobilité en raison de la taille de l'aéronef.

Si un transporteur aérien refuse une réservation ou un embarquement pour un motif visé à l'article 4, paragraphe 1, le transporteur aérien, son agent ou l'organisateur de voyages est tenu, en vertu de la même disposition, de s'efforcer, dans les limites du raisonnable, de proposer une autre solution acceptable au passager concerné. Il est de bonne pratique que les autres intermédiaires fassent de même.

Les transporteurs aériens sont tenus d'informer les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite (de préférence au stade de la notification préalable, mais dans tous les cas dès que possible) lorsqu'ils invoquent l'une des deux dérogations prévues à l'article 4, paragraphe 1. Le voyageur concerné sera alors en mesure de prendre d'autres dispositions. Ce principe découle du libellé de l'article 4, paragraphe 4, du règlement (CE) nº 1107/2006, qui exige que les informations soient fournies «immédiatement».

Il y a donc lieu que les transporteurs aériens informent à l'avance les passagers de toute circonstance pertinente (telle qu'un changement de transporteur effectif ou d'aéronef) susceptible d'avoir une incidence sur leur capacité de transporter des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite.

([39]) Voir le considérant 12 du règlement (CE) nº 1107/2006. Voir également le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (JO L 119 du 4.5.2016, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

([40]) Voir point 2.1.1. des présentes orientations.

Conformément à l'article 4, paragraphe 1, du règlement (CE) nº 1107/2006, si un passager se voit refuser l'embarquement en raison d'un handicap ou d'une mobilité réduite, le passager et toute personne qui l'accompagne en tant qu'assistant de sécurité à la demande du transporteur aérien doivent se voir proposer [conformément à l'article 8 du règlement (CE) nº 261/2004] le choix entre i) le remboursement intégral du billet (et le droit à un vol retour dans le cas d'un vol avec plusieurs escales) ou ii) un vol de remplacement. Le droit à un vol retour ou à un vol de remplacement est subordonné à la condition que le passager handicapé ou le passager à mobilité réduite puisse satisfaire à l'exigence de sécurité obligatoire applicable au vol retour ou au vol de remplacement.

Si un transporteur aérien refuse l'embarquement d'une personne handicapée ou d'une personne à mobilité réduite en violation des dispositions du règlement (CE) nº 1107/2006, cette personne a droit à une indemnisation [conformément à l'article 7 du règlement (CE) nº 261/2004], à une nouvelle réservation ou au remboursement du prix du billet, et à une assistance (conformément aux articles 8 et 9 du règlement (CE) nº 261/2004) ([41]).

Conformément à l'article 4, paragraphe 4, du règlement (CE) nº 1107/2006, un transporteur aérien ou son agent ou un organisateur de voyages qui refuse d'accepter une réservation en raison d'un handicap ou d'une mobilité réduite doit immédiatement informer la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite de ses motifs. Cette disposition empêche le refus arbitraire de transporter des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite. Il convient que les transporteurs aériens fournissent une explication claire et précise du refus, en faisant spécifiquement référence à la législation nationale, internationale ou de l'Union en matière de sécurité ou à la décision de l'autorité compétente. Une référence générale à l'article 4, paragraphe 1, du règlement (CE) nº 1107/2006 ne suffit pas. Le cas échéant, les transporteurs aériens devraient préciser quelle caractéristique de l'aéronef rend physiquement impossible l'embarquement ou le transport des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite concernées. Il est souhaitable que les intermédiaires suivent la même règle.

L'article 4, paragraphe 4, du règlement (CE) nº 1107/2006 impose à un transporteur aérien, à son agent ou à un organisateur de voyages de communiquer, sur demande, les motifs de son refus par écrit à la personne concernée dans les cinq jours ouvrables qui suivent la demande. Il est également de bonne pratique que les intermédiaires suivent la même approche.

Les transporteurs aériens, leurs agents et les organisateurs de voyages doivent être en mesure de justifier aux ONA (ou, dans le cadre d'une éventuelle procédure d'arbitrage, et/ou à un tribunal, si nécessaire) tout refus d'accepter une réservation ou d'embarquer des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite sur la base du règlement (CE) nº 1107/2006. Les informations utiles doivent donc être enregistrées et conservées pendant une période appropriée, même si le passager ne demande pas que les motifs lui soient communiqués par écrit. En l'absence de règles explicites dans le règlement (CE) nº 1107/2006 concernant les délais, ces organismes devraient conserver les informations utiles pendant les périodes spécifiées dans la législation nationale pertinente.

5.6. **Présence exigée d'une personne accompagnante agissant en qualité d'assistant de sécurité**

Le principe général de non-discrimination empêche un transporteur aérien, son agent ou un organisateur de voyages d'imposer des conditions particulières pour qu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite puisse voyager.

Un transporteur aérien, son agent ou un organisateur de voyages ne peut exiger des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite qu'elles voyagent avec une autre personne que si elles ne sont pas autonomes et si leur transport présente un risque pour la sécurité parce qu'elles ne sont pas en mesure de satisfaire de manière autonome aux exigences de sécurité applicables ([42]). Dans ces circonstances, le transporteur aérien, son agent ou l'organisateur de voyages peut [conformément à l'article 4, paragraphe 2, du règlement (CE) nº 1107/2006] exiger que les personnes handicapées ou les personnes à mobilité réduite soient accompagnées par une personne en mesure de fournir l'assistance nécessaire pour satisfaire aux exigences de sécurité applicables (un assistant de sécurité).

Les transporteurs aériens devraient informer leurs clients des conditions dans lesquelles ils exigent qu'un assistant de sécurité voyage avec la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite.

Les personnes handicapées ou les personnes à mobilité réduite ne peuvent se voir refuser le transport ou être obligées de voyager avec un assistant de sécurité au seul motif qu'elles ne sont pas en mesure d'effectuer de manière autonome des actions liées à leur confort à bord d'un aéronef (par exemple, ne pas être en mesure de manger ou d'utiliser les toilettes seules). Il appartient au passager de décider de voyager ou non avec une personne chargée de l'aider dans des tâches liées au confort personnel. Toutefois, l'équipage de cabine n'est pas tenu de fournir une assistance personnelle aux personnes handicapées ou à mobilité réduite (par exemple, une aide pour boire ou manger, une assistance aux toilettes ou pour les soins d'hygiène si le passager n'est pas en mesure d'utiliser les toilettes sans aide, ou l'administration de médicaments).

([41]) Voir l'article 2, point j), et l'article 4, paragraphe 3, du règlement (CE) nº 261/2004.

([42]) Il s'agit notamment de toute personne qui n'est pas en mesure de fixer ou de détacher sa ceinture de sécurité, de quitter son siège et d'atteindre une issue de secours sans aide, de récupérer et d'ajuster un gilet de sauvetage, de porter un masque à oxygène sans assistance, ou de comprendre le briefing de sécurité ainsi que tout conseil et toute instruction donnés par l'équipage dans une situation d'urgence (y compris les informations communiquées sous des formes accessibles).

Afin de déterminer plus facilement si des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite peuvent voyager sans être accompagnées, les transporteurs aériens, leurs agents ou les organisateurs de voyages devraient poser à ces personnes des questions en lien avec les critères fixés dans les règles de sécurité applicables et ne devraient faire aucune hypothèse quant à leur capacité à se conformer aux règles de sécurité en toute autonomie.

Conformément à l'article 4, paragraphe 4, du règlement (CE) nº 1007/2006, les transporteurs aériens, leurs agents ou les organisateurs de voyages doivent préciser leurs motifs lorsqu'ils exigent que les personnes handicapées ou les personnes à mobilité réduite soient accompagnées.

En fonction des circonstances particulières, il peut être de bonne pratique pour les transporteurs aériens de permettre à une personne handicapée ou à mobilité réduite de demander à un autre passager du vol de se porter volontaire en tant qu'accompagnateur et d'obtenir son aide.

Si un transporteur aérien exige qu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite soit accompagnée d'un assistant de sécurité, il est de bonne pratique que le transporteur aérien propose un transport gratuit à cette personne accompagnante agissant en qualité d'assistant de sécurité ([43]). Dans d'autres modes de transport (train, autobus, autocar et transport fluvial), il existe déjà un droit au transport gratuit des personnes accompagnantes agissant en qualité d'assistant de sécurité.

Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite devraient être pleinement informées des coûts supplémentaires liés au transport de l'assistant de sécurité si un transporteur aérien se fonde sur l'article 4, paragraphe 2, du règlement (CE) nº 1107/2006 pour exiger qu'elles soient accompagnées d'une personne agissant en qualité d'assistant de sécurité.

5.7. **Voyager avec un chien d'assistance reconnu**

En application de l'article 7, paragraphe 2, et de l'annexe II du règlement (CE) nº 1107/2006, lorsqu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite requiert l'utilisation d'un chien d'assistance reconnu, les entités gestionnaires d'aéroport et les transporteurs aériens doivent accéder à cette exigence, à condition i) que cette personne ait informé préalablement le transporteur aérien, son agent ou l'organisateur de voyages qu'elle voyagera avec un chien d'assistance reconnu, et ii) que la notification et le transport du chien en question soient conformes aux éventuelles règles nationales applicables au transport de chiens d'assistance à bord des aéronefs.

Le règlement (CE) nº 1107/2006 utilise l'expression «chiens d'assistance reconnus» pour préciser que ces chiens i) ont été sélectionnés et formés pour répondre aux besoins individuels d'une personne handicapée et ii) utilisent les aptitudes et les compétences qu'ils ont acquises pour aider leur propriétaire à réaliser leurs activités quotidiennes. Afin de garantir que ces chiens ne présentent pas de risque pour la sécurité aérienne, ils sont formés non seulement pour exécuter les tâches spécifiques liées à l'assistance de leur propriétaire mais aussi pour se déplacer en toute sécurité dans les espaces publics et pour obéir à leur propriétaire. Dans l'intérêt de la sécurité aérienne, le transporteur aérien peut demander au propriétaire du chien de fournir la preuve que le chien a reçu la formation nécessaire.

Les chiens d'assistance sont non seulement les chiens-guides de personnes non-voyantes ou malvoyantes, mais aussi les chiens qui aident des personnes souffrant d'autres types de handicaps. On peut citer, par exemple, les chiens-guides qui aident les personnes sourdes et malentendantes ou les chiens-guides qui aident les personnes souffrant d'un handicap physique à se déplacer (par exemple, en leur assurant un équilibre et une stabilité).

À l'heure actuelle, il n'existe pas de règles au niveau de l'Union en matière de formation ou de certification des chiens d'assistance. Cela pourrait entraver l'appréciation des transporteurs aériens et des entités gestionnaires d'aéroport pour déterminer si un chien peut être considéré comme un chien d'assistance reconnu. Il serait souhaitable que les ONA, les organisations professionnelles, les organisations de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite ainsi que les organisations actives dans le domaine de la formation des chiens d'assistance conviennent d'un ensemble harmonisé de règles permettant d'évaluer si un chien a reçu la formation nécessaire pour être considéré comme un chien d'assistance reconnu.

([43]) Voir le point 4.2.4.2 de l'annexe 5-H du document nº 30 de la CEAC, partie I, section 5. Le 29 novembre 2023, la Commission a présenté une proposition législative de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant les règlements (CE) nº 261/2004, (CE) nº 1107/2006, (UE) nº 1177/2010, (UE) nº 181/2011 et (UE) 2021/782 en ce qui concerne le contrôle de l'application des droits des passagers dans l'Union [COM(2023) 753 final]. Aux termes de cette proposition, les transporteurs aériens doivent faire en sorte que les personnes accompagnantes agissant en qualité d'assistants de sécurité voyagent gratuitement et, dans la mesure du possible, soient assises à côté de la personne handicapée ou à mobilité réduite qui a besoin de leur assistance pour se conformer aux exigences applicables en matière de sécurité aérienne.

Le règlement (UE) nº 576/2013 du Parlement européen et du Conseil ([44]) impose certaines exigences avant que les chiens puissent voyager dans les États membres, notamment en ce qui concerne les systèmes d'identification et la preuve de vaccination qui sont requis. Le secteur et les parties prenantes concernées (notamment les associations de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite) devraient sensibiliser activement les propriétaires de chiens d'assistance à l'existence de ces exigences.

5.8. **Réservation des sièges**

Conformément à l'annexe II du règlement (CE) nº 1107/2006, les transporteurs aériens doivent mettre en œuvre tous les efforts possibles, dans les limites du raisonnable, pour attribuer les places pendant les vols à bord des aéronefs de manière à répondre aux besoins des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite, à leur demande et sous réserve des exigences de sécurité et de la disponibilité.

Les transporteurs aériens devraient disposer de sièges désignés pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite. Il est de bonne pratique que les transporteurs aériens veillent à ce que ces sièges restent libres et soient réservés aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite quasiment jusqu'à l'heure de départ du vol et de veiller à ce que ces sièges soient les derniers à être attribués à d'autres passagers qui n'ont pas besoin d'assistance.

Les transporteurs aériens qui attribuent des sièges avant le vol devraient permettre aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite de réserver à l'avance des sièges qui répondent le mieux à leurs besoins, sous réserve de restrictions en matière de sécurité.

Conformément à l'article 10 et à l'annexe II dudit règlement, les transporteurs aériens qui appliquent une majoration de prix pour la préréservation de sièges doivent y renoncer dans le cas de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite, afin que celles-ci puissent choisir le siège qui répond le mieux à leurs besoins. L'attribution des sièges pour tous les passagers est soumise à des exigences de sécurité appropriées. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ne doivent pas se voir attribuer ni occuper de sièges qui permettent un accès direct aux issues de secours ni là où leur présence pourrait gêner les membres de l'équipage dans leurs tâches, entraver l'accès à des équipements de secours ou gêner l'évacuation d'urgence de l'aéronef ([45]). Les transporteurs aériens devraient publier sur leur page internet la politique qu'ils appliquent en matière d'attribution des sièges aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Lorsqu'une personne informe de son handicap le transporteur aérien, son agent ou l'organisateur de voyages de la nature, ce dernier devrait informer le passager des places disponibles les plus accessibles et lui attribuer un siège approprié (par exemple, un siège avec accoudoirs amovibles ou à proximité des toilettes, ou un siège adjacent à celui de l'assistant de sécurité).

Si nécessaire, il convient de réattribuer les sièges afin que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite et leurs assistants de sécurité disposent de sièges appropriés.

En toutes circonstances, il y a lieu de préciser aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite que les sièges attribués ne peuvent être garantis, car des facteurs opérationnels (par exemple, un changement d'aéronef) peuvent avoir une incidence sur le plan de sièges. Toutefois, dans de tels cas, il convient de tout mettre en œuvre pour répondre aux besoins des personnes handicapées (par exemple en essayant d'attribuer un siège comparable).

En outre, afin de permettre aux transporteurs aériens de leur attribuer des sièges appropriés, il est essentiel que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite les informent de leurs besoins d'assistance. Elles devraient idéalement le faire au moment de la réservation de leur vol et au plus tard 48 heures avant le départ prévu de leur vol.

5.9. **Transmission d'informations à l'aéroport et au transporteur aérien effectif**

Il incombe aux transporteurs aériens, à leurs agents et aux organisateurs de voyages de transmettre toutes les informations recueillies auprès des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite tant aux entités gestionnaires des aéroports de départ, d'arrivée et de transit qu'au transporteur aérien effectif (si la réservation n'a pas été effectuée auprès de ce dernier). L'article 6, paragraphe 2, du règlement (CE) nº 1107/2006 prévoit que, si un passager notifie préalablement le besoin d'assistance au moins 48 heures avant l'heure de départ publiée du vol, le transporteur aérien, ses agents ou les organisateurs de voyages doivent communiquer les informations en question au moins 36 heures avant l'heure de départ publiée du vol. L'article 6, paragraphe 3, dispose qu'ils sont tenus, dans tous les autres cas, de communiquer les informations dès que possible.

([44]) Règlement (UE) nº 576/2013 du Parlement européen et du Conseil du 12 juin 2013 relatif aux mouvements non commerciaux d'animaux de compagnie et abrogeant le règlement (CE) nº 998/2003 (JO L 178 du 28.6.2013, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj).

([45]) Voir l'AMC1 CAT.OP.MPA.155 c) à l'annexe IV du règlement (UE) nº 965/2012 de la Commission du 5 octobre 2012 déterminant les exigences techniques et les procédures administratives applicables aux opérations aériennes conformément au règlement (CE) nº 216/2008 du Parlement européen et du Conseil (JO L 296 du 25.10.2012, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/2014-02-17).

Conformément à l'article 6, paragraphe 4, du règlement (CE) nº 1107/2006, un transporteur aérien effectif doit, dès que possible après le départ du vol, informer l'entité gestionnaire de l'aéroport de destination du nombre de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite sur ce vol qui ont besoin d'assistance à l'aéroport d'arrivée ainsi que de la nature de cette assistance. Cette exigence s'applique uniquement si l'aéroport de départ est situé sur le territoire d'un État membre soumis aux dispositions du traité.

Afin de fournir le niveau d'assistance approprié, les demandes des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite devraient être enregistrées et transmises au transporteur aérien effectif et aux entités gestionnaires d'aéroport en utilisant les codes SSR de l'IATA convenus au niveau international ([46]).

Dans la mesure du possible, les informations sur les besoins précis du passager devraient être transmises au moyen de la zone de «texte libre» visible dans le système de messagerie PAL (Passengers Assistance List)/CAL (Change Assistance List), ou sous toute autre forme appropriée convenue entre les parties concernées. Cela est particulièrement important pour les personnes dont les besoins sont complexes et ne peuvent pas être facilement identifiés par les codes de l'IATA. Par exemple, les «personnes souffrant d'un handicap caché» constituent une catégorie très large qui comprend des personnes ayant des besoins divers moins visibles pour le personnel assistant, mais néanmoins couverts par le même code de l'IATA.

Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite devraient se voir proposer des solutions leur permettant de notifier au préalable leurs besoins de la manière la plus simple, la plus évidente et la plus compréhensible possible. Ces informations devraient être partagées dès que possible avec toutes les personnes concernées par l'assistance à ces personnes.

6. **ASSISTANCE À L'AÉROPORT**

6.1. **Désignation des points de rencontre**

L'article 5, paragraphe 1, du règlement (CE) nº 1107/2006 impose aux entités gestionnaires d'aéroport de veiller à la mise à disposition de points d'arrivée et de départ officiellement désignés où les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite peuvent aisément annoncer leur arrivée à l'aéroport et demander de l'assistance. Ces points devraient être désignés en coopération avec les usagers d'aéroport, par l'intermédiaire du comité des usagers de l'aéroport ([47]) (lorsqu'il en existe un) et avec les organisations appropriées représentant les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, en tenant compte des spécificités locales.

L'article 5, paragraphe 1, du règlement (CE) nº 1107/2006 exige également que ces points soient situés dans le périmètre de l'aéroport ou à un point contrôlé directement par l'entité gestionnaire, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des bâtiments du terminal. Cela signifie que ces points devraient être désignés au moins aux entrées principales des bâtiments du terminal; dans les zones des comptoirs d'enregistrement; dans les gares ferroviaires (grandes lignes et rail léger), les stations de métro et de bus; dans les stations de taxis et les autres points de débarquement; et dans les parcs de stationnement de l'aéroport ([48]).

L'article 5, paragraphe 2, du règlement (CE) nº 1107/2006 exige que les points d'arrivée et de départ soient signalés clairement et donnent, sous des formes accessibles, les informations de base ([49]) concernant l'aéroport. Ces informations de base devraient inclure la configuration de l'aéroport ainsi que les caractéristiques relatives à son accessibilité (par exemple, la distance maximale probable de marche à l'intérieur de l'aéroport ainsi que la présence éventuelle d'obstacles tel que des marches, des portes étroites ou des travaux en cours); des informations détaillées sur l'ensemble des services disponibles dans l'aéroport pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite; ainsi que les coordonnées de l'entreprise chargée de fournir effectivement, dans l'aéroport, l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Ces mêmes informations devraient également être disponibles sur le site internet de l'aéroport afin que les passagers puissent les consulter avant leur voyage.

La signalisation doit être claire et univoque et utiliser de préférence les normes internationales de signalisation.

Il est de bonne pratique que les transporteurs aériens, leurs agents et les organisateurs de voyages attirent l'attention des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite sur l'importance de consulter les sites internet des aéroports au sujet du départ et de l'arrivée de leur vol et de leur vol de correspondance.

([46]) Pour l'explication des codes SSR de l'IATA, voir le point 5.8.1 du document nº 30 de la CEAC, partie I, section 5.

([47]) Aux termes de l'article 2, point g), du règlement (CE) nº 1107/2006, le terme «usager d'un aéroport» désigne «toute personne physique ou morale responsable du transport par voie aérienne de passagers, au départ ou à destination de l'aéroport considéré». Aux termes de l'article 2, point h), le terme «comité des usagers de l'aéroport» désigne «un comité composé des représentants des usagers de l'aéroport ou des organisations représentatives de ces usagers».

([48]) Voir le considérant 5 du règlement (CE) nº 1107/2006.

([49]) L'annexe 5-K du document nº 30 de la CEAC, partie I, section 5, fournit des orientations très détaillées à l'intention des entités gestionnaires d'aéroport en ce qui concerne la mise en place et la signalisation des points d'appel dans l'aéroport.

6.2. **Qui doit fournir l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite dans les aéroports?**

Conformément à l'article 8, paragraphe 1, du règlement (CE) nº 1107/2006, l'entité gestionnaire d'un aéroport est responsable de la fourniture d'une assistance dans l'aéroport. Ces entités gestionnaires jouent un rôle central dans la fourniture de l'ensemble des services proposés dans l'aéroport. Elles sont donc les mieux placées pour faire en sorte que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite reçoivent une assistance de qualité. Conformément à l'article 8, paragraphe 2, du règlement (CE) nº 1107/2006, l'entité gestionnaire d'un aéroport peut soit fournir elle-même directement l'assistance visée à l'annexe I du règlement aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, soit conclure un contrat avec un ou plusieurs tiers pour fournir cette assistance. Dans les deux cas, l'entité gestionnaire d'un aéroport reste responsable de la fourniture de l'assistance, et cette assistance doit satisfaire aux normes de qualité fixées par l'entité gestionnaire de l'aéroport conformément au règlement (CE) nº 1107/2006 ([50]).

Le comité des usagers de l'aéroport ou même un transporteur aérien à titre individuel peuvent demander à l'entité gestionnaire d'un aéroport de conclure un tel contrat.

Si l'entité gestionnaire de l'aéroport refuse de conclure un contrat avec un tiers pour la fourniture d'une assistance aux personnes handicapées ou aux personnes à mobilité réduite, elle doit en fournir une justification écrite conformément à l'article 8, paragraphe 2, du règlement (CE) nº 1107/2006.

Conformément à l'article 8, paragraphe 2, du règlement (CE) nº 1107/2006, si l'entité gestionnaire d'un aéroport décide de conclure un contrat avec un tiers pour la fourniture d'une assistance aux personnes handicapées ou aux personnes à mobilité réduite, elle doit le faire en coopération avec les usagers de l'aéroport (par l'intermédiaire du comité des usagers de l'aéroport, s'il en existe un). Aussi les usagers de l'aéroport devraient-ils être consultés sur le contenu d'un tel contrat (par exemple, en ce qui concerne les exigences minimales de service, le nombre de personnes employées, ou encore le matériel à utiliser par le contractant qui sera chargé de fournir une assistance) ainsi que sur la sélection du tiers contractant (c'est-à-dire l'évaluation des offres et l'attribution du marché).

6.3. **Redevance spécifique perçue auprès des usagers de l'aéroport pour financer l'assistance**

L'article 8, paragraphe 1, du règlement (CE) nº 1107/2006 exige que l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite soit fournie sans appliquer de majoration de prix à ces personnes en particulier.

Si l'entité gestionnaire de l'aéroport ne souhaite pas assumer seule les coûts de cette assistance, elle peut [conformément à l'article 8, paragraphe 3, du règlement (CE) nº 1107/2006] percevoir, sur une base non discriminatoire, une redevance spécifique auprès de chaque transporteur aérien utilisant l'aéroport. Cette redevance spécifique doit être proportionnelle au nombre de passagers transportés par chaque transporteur aérien à destination et en provenance de l'aéroport et doit permettre de financer cette assistance de manière à répartir équitablement la charge entre tous les passagers utilisant l'aéroport afin d'éviter de décourager le transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite.

Conformément à l'article 8, paragraphe 4, du règlement (CE) nº 1107/2006, cette redevance spécifique doit être raisonnable, calculée en fonction des coûts et transparente.

Afin de s'assurer, en particulier, que les redevances spécifiques facturées aux transporteurs aériens sont calculées en fonction des coûts (c'est-à-dire proportionnées à l'assistance fournie aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite) et qu'elles ne financent pas d'éventuelles activités de l'entité gestionnaire autres que celles liées à la fourniture de ladite assistance, il convient que la fixation et l'application des redevances se fassent en pleine transparence ([51]).

Conformément à l'article 8, paragraphe 4, du règlement (CE) nº 1107/2006, la redevance spécifique doit être établie par l'entité gestionnaire de l'aéroport en coopération avec les usagers de l'aéroport, par l'intermédiaire du comité des usagers de l'aéroport (s'il en existe un) ou de toute autre entité appropriée.

([50]) Voir le point 6.5 ci-dessous.
([51]) Voir le considérant 9 du règlement (CE) nº 1107/2006.

Il est de bonne pratique que l'entité gestionnaire de l'aéroport mène une consultation auprès des usagers de l'aéroport, ainsi qu'un échange de vues sur les éléments du calcul de la redevance spécifique. Avant d'imposer la redevance spécifique pour la première fois ou lors de sa révision, l'entité gestionnaire de l'aéroport devrait adresser une notification préalable appropriée aux usagers de l'aéroport et leur donner la possibilité de faire connaître leur point de vue. Les usagers de l'aéroport devraient recevoir des informations financières et opérationnelles ainsi que d'autres informations utiles, qui soient transparentes et appropriées et leur permettent de formuler des observations en connaissance de cause. Ces informations devraient être fournies à un niveau suffisamment détaillé pour permettre aux parties concernées de comprendre la relation entre les coûts, les niveaux de service et les facteurs de coût. D'une manière générale, les consultations devraient préciser la nature des propositions, les parties les plus susceptibles d'être concernées, les questions spécifiques sur lesquelles des retours d'information sont demandés et le délai dans lequel ceux-ci doivent être fournis. Toutes les parties intéressées devraient avoir la possibilité de présenter leur point de vue. La décision devrait être dûment motivée. Les usagers devraient recevoir dans un délai raisonnable une notification préalable de la décision finale concernant toute révision des redevances ou toute imposition de nouvelles redevances.

Lorsqu'elle consulte le comité des usagers de l'aéroport ou différents usagers de l'aéroport au sujet de la redevance spécifique destinée à financer l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, l'entité gestionnaire de l'aéroport devrait fournir au moins les informations suivantes: une liste des services et infrastructures fournis en contrepartie de la redevance spéciale perçue, la méthode utilisée pour imposer la redevance spécifique, les recettes de la redevance spécifique, et les coûts totaux des services couverts.

Dans le cadre de l'imposition de la redevance spécifique destinée à financer l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, il convient également de fixer des objectifs d'efficience pour l'assistance. Ces objectifs devraient être réexaminés chaque année en concertation avec les associations représentant les personnes handicapées, les personnes à mobilité réduite et les transporteurs aériens.

L'entité gestionnaire de l'aéroport devrait mener un processus de consultation efficace auprès des usagers de l'aéroport, ainsi qu'un échange de vues sur les éléments du calcul de la redevance. Toutefois, l'entité gestionnaire de l'aéroport est autorisée à prendre, à l'issue du processus de consultation, une décision finale concernant le calcul de la redevance et le montant de la redevance spécifique qu'elle juge approprié.

En application de l'article 8, paragraphe 5, du règlement (CE) n° 1107/2006, l'entité gestionnaire d'un aéroport doit tenir une comptabilité séparée pour ses activités relatives à l'assistance fournie aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite et pour ses autres activités, conformément aux pratiques commerciales courantes. En application de l'article 8, paragraphe 6, un relevé annuel vérifié des redevances perçues et des frais engagés en ce qui concerne l'assistance fournie aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite doit être mis à la disposition des organismes chargés de l'application du règlement et des usagers de l'aéroport.

Les types de coûts pouvant être couverts par cette redevance spécifique sont, par exemple, les suivants: les frais d'assistance directs [frais de la gestion quotidienne de l'assistance (par exemple, le salaire du personnel d'assistance)]; d'autres coûts accessoires liés à la fourniture d'une assistance (par exemple, frais d'entretien, achat de matériel d'exploitation, location d'un espace pour disposer, par exemple, d'un bureau opérationnel pour le personnel d'assistance); les dépenses en capital pour les installations nécessaires à la fourniture de l'assistance ([52]); les dépenses en capital des équipements destinés à aider les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite; les coûts de construction ou de mise à niveau des infrastructures destinés à les rendre accessibles à ces personnes; les frais supportés pour la sensibilisation au handicap et la formation d'assistance du personnel de l'aéroport; et les dépenses administratives (par exemple, le temps que le personnel de l'aéroport consacre à l'élaboration de l'appel d'offres pour la fourniture de l'assistance et à l'exécution du contrat).

En ce qui concerne le financement des infrastructures de mobilité qui ne sont pas exclusivement utilisées par les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite (par exemple, les ascenseurs ou les tapis roulants), l'obligation de tenir une comptabilité séparée pour les activités relatives à l'assistance fournie aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite et pour les autres activités devrait impliquer que seule une partie de ces infrastructures de mobilité (proportionnelle à l'utilisation que font les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite de l'infrastructure de mobilité concernée par rapport à l'utilisation totale) soit financée par la redevance spécifique.

([52]) Le règlement (CE) n° 1107/2006 permet d'inclure le coût des capitaux propres dans le calcul des coûts. Le coût des capitaux propres s'entend comme la distribution attendue des bénéfices d'une entreprise à ses investisseurs en fonds propres. Il s'agit du taux de rendement que l'aéroport verse à ses investisseurs en fonds propres afin d'obtenir des capitaux propres (actifs nets) de ces derniers.

6.4. **Fourniture de l'assistance à l'aéroport** ([53])

Notification préalable et assistance conforme aux besoins

Les entités gestionnaires d'aéroport sont tenues de fournir une assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite afin de leur permettre de se rendre d'un point désigné d'arrivée à un aéroport à un aéronef et de cet aéronef à un point désigné de départ de l'aéroport. Cela inclut l'embarquement et le débarquement.

Conformément à l'article 7, paragraphe 7, du règlement (CE) nº 1107/2006, l'assistance fournie doit, dans la mesure du possible, être conforme aux besoins particuliers du passager et être organisée de manière à éviter les interruptions et retards ([54]).

Si un passager a dûment notifié au préalable ses besoins d'assistance, l'entité gestionnaire de l'aéroport est tenue, conformément à l'article 7, paragraphe 1, du règlement (CE) nº 1107/2006, de fournir une assistance de telle manière «que la personne soit en mesure de prendre le vol».

La même règle s'applique également aux passagers en correspondance, conformément à l'article 7, paragraphe 5, du règlement (CE) nº 1107/2006. Si un passager a dûment notifié au préalable son besoin d'assistance, l'entité gestionnaire de l'aéroport doit veiller à ce que ce passager puisse prendre son vol de correspondance.

Dans le cas de passagers n'ayant pas dûment notifié au préalable leur besoin d'assistance, l'entité gestionnaire de l'aéroport est tenue de faire tous les «efforts possibles» pour fournir l'assistance dont la personne concernée a besoin pour pouvoir prendre son vol. Il est donc permis, lors de la fourniture d'une assistance, d'accorder la priorité aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite qui ont dûment notifié au préalable leur besoin d'assistance, à condition que tous les efforts possibles soient déployés pour aider également les passagers qui n'ont pas dûment notifié au préalable leur besoin d'assistance.

L'annexe 5-D du document nº 30 de la CEAC, partie I, section 5 ([55]), contient des normes de qualité relatives au service que les entités gestionnaires d'aéroport devraient fournir au départ et à l'arrivée aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

Conformément à l'annexe I du règlement (CE) nº 1107/2006, l'assistance dans les aéroports consiste notamment à permettre aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite de communiquer leur arrivée à l'aéroport et leur demande d'assistance aux points désignés; de se déplacer du point désigné jusqu'au comptoir d'enregistrement; de procéder à leur enregistrement, ainsi qu'à celui de leurs bagages; et de se rendre du comptoir d'enregistrement jusqu'à l'aéronef (y compris en leur permettant de s'acquitter des formalités d'émigration et douanières et des procédures de sûreté),

L'utilisation du terme «assistance conforme aux besoins particuliers» à l'article 7, paragraphe 7, du règlement (CE) nº 1107/2006 signifie que l'assistance devrait également inclure l'assistance pour les bagages à main lorsque celle-ci est demandée pendant les procédures d'enregistrement et de sûreté, les formalités douanières et d'immigration, et l'embarquement.

Conditions à respecter pour l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite

Les entités gestionnaires d'aéroport ont besoin de temps non seulement pour se préparer en vue de l'assistance à fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, mais aussi pour garantir le respect des heures d'exploitation des vols.

En conséquence, et afin de bénéficier de l'assistance de l'entité gestionnaire de l'aéroport, l'article 7, paragraphe 4, du règlement (CE) nº 1107/2006 impose aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite de choisir entre l'une des options suivantes:

a) se présenter à l'enregistrement à l'heure spécifiée à l'avance et par écrit (y compris par voie électronique) par le transporteur aérien, son agent 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

([53]) Outre les tâches d'assistance à effectuer pour le compte des entités gestionnaires d'aéroport énumérées dans le règlement (CE) nº 1107/2006, la proposition de la Commission du 29 novembre 2023 de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif aux droits des passagers dans le cadre des trajets multimodaux [COM (2023)752 final] obligerait les transporteurs proposant des contrats multimodaux uniques à coopérer avec les entités gestionnaires de terminaux afin d'apporter une assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite utilisant des contrats multimodaux uniques, en particulier lorsqu'elles passent d'un mode de transport à un autre. Les transporteurs qui proposent des contrats multimodaux uniques et les entités gestionnaires de terminaux devront veiller à ce que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite utilisant des contrats multimodaux uniques ne soient tenues de notifier préalablement leur besoin d'assistance qu'une seule fois. Les transporteurs et les exploitants de terminaux devront mettre en place et exploiter des points de contact uniques sur certaines plateformes multimodales énumérées à l'annexe I de la proposition afin de recevoir les demandes d'assistance des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et de les transmettre aux entités chargées de fournir une assistance.

([54]) Voir le considérant 5 du règlement (CE) nº 1107/2006.

([55]) Voir pages 2, 3 et 4 de l'annexe 5-D du document nº 30 de la CEAC, partie I, section 5.

b) arriver à l'un des points désignés d'arrivée ou de départ ([56]) de l'aéroport à l'heure spécifiée à l'avance et par écrit (y compris par voie électronique) par le transporteur aérien, son agent ou l'organisateur de voyages ou (si aucune heure n'a été spécifiée) au plus tard deux heures avant l'heure de départ publiée.

Mise à disposition de fauteuils roulants pour assurer le transport sans interruption des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite dans l'aéroport

Les entités gestionnaires d'un aéroport devraient, sur demande, fournir des fauteuils roulants afin d'assurer le transport sans interruption des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite au sein de l'aéroport, entre le point d'arrivée à l'aéroport et l'embarquement à bord de l'aéronef, et entre le débarquement de l'aéronef et le point de sortie de l'aéroport. Les entités gestionnaires d'un aéroport devraient tenir compte de la diversité des besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite ainsi que du nombre de passagers susceptibles d'avoir besoin d'une telle assistance. Il est admis que la taille de l'aéroport peut avoir une incidence sur la disponibilité de différents types de fauteuils roulants. Le choix peut être plus restreint dans les petits aéroports régionaux, mais les grands aéroports devraient disposer d'une plus grande variété de fauteuils roulants pour répondre aux besoins de ces passagers ([57]). Même si le choix de fauteuils roulants est restreint, les entités gestionnaires d'aéroport devraient néanmoins veiller à ce que les fauteuils roulants disponibles soient aussi confortables et sûrs que possible.

Si des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite se rendent à l'aéroport avec leurs propres fauteuils roulants, il est de bonne pratique que les entités gestionnaires de l'aéroport leur permettent (dans la mesure du possible et pour autant que cela reste conforme à la réglementation applicable en matière de sûreté) d'utiliser leur propre fauteuil roulant jusqu'à leur embarquement, en particulier si les types de fauteuils roulants disponibles à l'aéroport ne sont pas adaptés au handicap spécifique du passager concerné. De même (et, dans la mesure du possible, compte tenu des procédures de manutention liées à la sécurité), les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite devraient recevoir leur propre équipement de mobilité immédiatement après le débarquement et ne devraient pas être obligées de le récupérer dans le hall de livraison de bagages.

Prise en charge au sol de l'équipement de mobilité des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite

L'annexe I du règlement (CE) n° 1107/2006 prévoit que les entités gestionnaires d'aéroport sont responsables de la prise en charge au sol de l'équipement de mobilité des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite. Cela inclut également la prise en charge au sol des fauteuils roulants électriques, moyennant un préavis de 48 heures et sans préjudice de l'application de la législation relative aux marchandises dangereuses.

Remplacement temporaire de l'équipement de mobilité endommagé ou perdu des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite

Conformément à l'annexe I du règlement (CE) n° 1107/2006, les entités gestionnaires d'aéroport doivent être disposées à remplacer temporairement tout équipement de mobilité endommagé ou perdu, mais pas nécessairement «à l'identique». Conformément à l'exigence énoncée à l'article 7, paragraphe 7, du règlement (CE) n° 1107/2006 et afin de fournir une «assistance conforme aux besoins», l'équipement de remplacement devrait être aussi semblable que possible à l'équipement de mobilité endommagé ou perdu et répondre aux besoins particuliers du passager concerné. Conformément à l'article 8, paragraphe 1, du règlement (CE) n° 1107/2006, le remplacement doit être fourni sans majoration de prix. Il est de bonne pratique de permettre au passager concerné de conserver le matériel de remplacement temporaire jusqu'à ce que le matériel endommagé ait été réparé ou remplacé.

Assistance dans les installations d'enregistrement

Les installations d'enregistrement devraient être conçues de manière à être accessibles aux passagers qui utilisent des fauteuils roulants ainsi qu'aux personnes handicapées qui peuvent marcher. Il convient de veiller à ce que le personnel puisse communiquer avec les passagers sourds ou malentendants en utilisant la langue des signes ou tout autre moyen de communication.

([56]) Voir le point 6.1 sur la désignation des points d'arrivée ou de départ.

([57]) Cela découle de l'obligation énoncée à l'article 7, paragraphe 7, du règlement (CE) n° 1107/2006, selon laquelle l'assistance doit, dans la mesure du possible, être conforme aux besoins particuliers du passager concerné.

Si un aéroport ou une compagnie aérienne utilise des équipements d'enregistrement en libre-service, les exigences en matière d'accessibilité de la directive (UE) 2019/882 seront applicables à partir du 28 juin 2025. Toutefois, l'article 32, paragraphe 2, de la directive (UE) 2019/882 contient une mesure transitoire: les États membres peuvent prévoir que les terminaux en libre-service utilisés légalement par les prestataires de services pour fournir des services avant le 28 juin 2025 peuvent continuer à être utilisés pour fournir des services similaires jusqu'à la fin de leur durée de vie économiquement utile, cette période ne pouvant dépasser vingt ans après leur mise en service. Il est de bonne pratique de prévoir des comptoirs d'enregistrement et de dépôt séparés pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite afin de réduire le temps de file d'attente pour les personnes qui éprouvent des difficultés à rester longtemps debout.

Assistance lors des formalités douanières et d'immigration et lors des procédures de sûreté

Il est de bonne pratique d'adapter les formalités douanières et d'immigration ainsi que les procédures de sûreté aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite afin de faciliter leur contrôle de manière sûre et digne ([58]).

Assistance à l'embarquement

Conformément à l'article 10 et à l'annexe I du règlement (CE) n° 1107/2006, l'entité gestionnaire d'un aéroport doit également aider les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite à monter à bord de l'aéronef, à se rendre de la porte de l'aéronef jusqu'à leur siège et à entreposer leurs bagages à bord de l'aéronef.

Les informations relatives à l'embarquement doivent être fournies par différents canaux sensoriels (par exemple, avec des annonces via haut-parleurs et par écrit sur des panneaux d'affichage).

Le manuel non contraignant de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) sur l'accès des personnes handicapées au transport aérien (ci-après le «manuel de l'OACI») ([59]) prévoit que les personnes handicapées qui s'identifient elles-mêmes comme ayant besoin d'une assistance ou comme ayant besoin d'un délai supplémentaire pour l'embarquement devraient se voir offrir la possibilité d'embarquer préalablement et séparément (c'est-à-dire avant tous les autres passagers), car cela est généralement plus digne et moins stressant pour la personne et plus efficient pour la compagnie aérienne. Cet embarquement anticipé est subordonné à la condition que le passager concerné soit à l'heure à la porte d'embarquement et que les mesures de sécurité soient respectées.

Assistance à l'arrivée

Conformément à l'article 10 et à l'annexe I du règlement (CE) n° 1107/2006, les entités gestionnaires d'aéroport sont tenues de fournir aux personnes handicapées ou aux personnes à mobilité réduite une assistance à l'arrivée pour qu'elles puissent récupérer leurs bagages à bord de l'aéronef, se rendre de leur siège jusqu'à la porte de l'aéronef, débarquer de l'aéronef, se rendre de l'aéronef jusqu'au hall de livraison de bagages et récupérer leurs bagages, accomplir les procédures d'immigration et douanières, et se rendre du hall de livraison de bagages jusqu'à un point désigné.

Il est de bonne pratique que l'équipage de cabine du transporteur aérien veille, lors du débarquement, à ce que les assistants aéroportuaires qui attendent à la porte de l'aéronef soient présentés aux passagers ayant besoin d'assistance. Cela contribuera à éviter des situations de confusion ou un défaut d'assistance, par exemple lorsque le personnel d'assistance n'est pas en mesure d'identifier immédiatement les passagers qui ont besoin d'assistance (comme cela pourrait être le cas pour des personnes souffrant d'un handicap caché).

En vertu de l'obligation d'«assistance conforme aux besoins» prévue à l'article 7, paragraphe 7, du règlement (CE) n° 1107/2006, l'assistance fournie aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite pour se rendre du hall de livraison de bagages à un point désigné devrait inclure le transport de leurs bagages, si celles-ci en font la demande.

Acceptation des chiens d'assistance reconnus

L'article 7, paragraphe 2, du règlement (CE) n° 1107/2006 dispose que, lorsque l'utilisation d'un chien d'assistance reconnu est requise, il doit être accédé à cette exigence à condition qu'elle ait été notifiée au transporteur aérien ou à son agent ou à l'organisateur de voyages conformément aux règles nationales applicables au transport de chiens d'assistance à bord des aéronefs (lorsque de telles règles existent). L'annexe I du règlement (CE) n° 1107/2006 prévoit que la prise en charge au sol de chiens d'assistance reconnus relève de la responsabilité des entités gestionnaires d'aéroport.

([58]) Voir le règlement (CE) n° 300/2008 du Parlement européen et du Conseil du 11 mars 2008 relatif à l'instauration de règles communes dans le domaine de la sûreté de l'aviation civile et abrogeant le règlement (CE) n° 2320/2002 (JO L 97 du 9.4.2008, p. 72, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/300/oj).

([59]) Voir le point 7.3 du manuel de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) sur l'accès des personnes handicapées au transport aérien (document 9984), première édition, 2013.

Il convient de prévoir pour les chiens d'assistance une canisette bien entretenue.

«Journées de l'accessibilité»: une bonne pratique des aéroports et des transporteurs aériens visant à aider les personnes handicapées à se familiariser avec le transport aérien

Plusieurs aéroports et transporteurs aériens ont déjà mis en œuvre la bonne pratique consistant à organiser des «journées de l'accessibilité» afin de permettre aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite de se familiariser avec l'aéroport et l'environnement à bord avant leur voyage.

6.5. **Normes de qualité pour les aéroports**

Consultation des usagers des aéroports et des représentants des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite

Conformément à l'article 9, paragraphe 1, du règlement (CE) n° 1107/2006, les aéroports dont le trafic annuel est d'au moins 150 000 mouvements de passagers commerciaux doivent disposer de normes de qualité pour l'assistance spécifiée à l'annexe I dudit règlement. Les entités gestionnaires d'aéroport fixent ces normes de qualité et déterminent les ressources nécessaires pour les atteindre, en coopération avec les transporteurs aériens par l'intermédiaire du comité des usagers de l'aéroport (lorsqu'il en existe un) et avec les organisations représentant les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ([60]) Si un aéroport ne dispose pas d'un comité des usagers de l'aéroport, l'entité gestionnaire de l'aéroport devrait organiser une autre forme de consultation incluant tous les transporteurs aériens transportant des passagers en provenance ou à destination de l'aéroport concerné.

L'entité gestionnaire d'un aéroport devrait organiser des réunions régulières avec des représentants des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et les consulter sur l'établissement de normes de qualité; l'examen des performances au regard des normes de qualité; la révision des systèmes de suivi des performances; l'attribution de marchés à des prestataires de services (à l'exclusion de la partie confidentielle de ces marchés sur le plan commercial); et la fourniture de conseils au sujet de l'accessibilité des terminaux, des équipements, des services et des programmes de formation.

Il est de bonne pratique d'inviter des représentants des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite à contrôler le respect des normes de qualité.

Les documents relatifs aux normes de qualité devraient indiquer clairement que la consultation a eu lieu, avec une liste des personnes consultées (par exemple, les usagers des aéroports et les représentants des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite), le moment où la consultation a eu lieu, et la manière dont les points de vue exprimés au cours de la consultation ont été pris en considération.

Contenu des normes de qualité

L'article 9, paragraphe 2, du règlement (CE) n° 1107/2006 dispose que les politiques et codes de conduite reconnus au niveau international doivent être pleinement pris en compte (notamment le code de bonne conduite de la CEAC sur les services d'assistance en escale pour les personnes à mobilité réduite) ([61]). Le code de la CEAC contient des normes qualitatives et quantitatives spécifiques relatives à l'assistance prévue à l'annexe I du règlement (CE) n° 1107/2006.

Normes de qualité contraignantes

Les entités gestionnaires d'aéroport sont liées par les normes de qualité en matière d'assistance énoncées à l'article 9, paragraphe 1, du règlement (CE) n° 1107/2006, conformément à l'article 14, paragraphe 1, dudit règlement, qui impose aux ONA de prendre les mesures nécessaires pour garantir le respect de ces normes de qualité.

Publication des normes de qualité

Conformément à l'article 9, paragraphe 3, du règlement (CE) n° 1107/2006, les entités gestionnaires d'aéroport sont tenues de publier les documents relatifs aux normes de qualité pour l'assistance. Les passagers devraient être en mesure de trouver rapidement et facilement ces normes de qualité sur le site internet d'un aéroport.

([60]) L'entité gestionnaire d'un aéroport devrait donc prendre en considération l'avis du comité des usagers de l'aéroport sur les équipements à acheter afin d'aider les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite.

([61]) Voir également l'annexe 5-C du document n° 30 de la CEAC, partie I, section 5.

Suivi des performances au regard des normes de qualité

Il convient de procéder à des réexamens réguliers afin d'apprécier les performances du prestataire de services au regard des normes de qualité. Les prestataires de services «devraient être tenus de mettre en place leurs propres systèmes de suivi des performances et de fournir des données raisonnables sur la base des exigences de la communauté aéroportuaire» ([62]).

Les entités gestionnaires d'aéroport devraient collecter des données qui mesurent la performance sur la base du document relatif aux normes de qualité et transmettre ces données chaque année aux ONA. Les données transmises à ces ONA devraient inclure des données relatives aux performances appréciées au regard des indicateurs quantitatifs de la CEAC ([63]); les résultats de toute enquête effectuée auprès des passagers; les comptes rendus des réunions avec les représentants des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite; les incidents ayant empêché un passager de prendre un vol ou une correspondance; et les incidents en raison desquels l'assistance aux passagers à l'arrivée n'était pas disponible à la porte de débarquement dans un délai de 45 minutes.

Il est de bonne pratique que les entités gestionnaires d'aéroport adoptent des outils (par exemple, des systèmes logiciels qui donnent aux parties prenantes concernées un accès en temps réel aux indicateurs de performance clés et aux données de performance relatives à l'assistance fournie aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite). Cela permet de garantir que les informations relatives à l'assistance aux passagers sont correctement transmises; que les redevances spécifiques fixées par les entités gestionnaires d'aéroport pour l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite sont raisonnables et calculées en fonction des coûts; et que le respect des normes de qualité fait l'objet d'un suivi précis. Ces outils devraient permettre de contrôler le respect des normes de qualité en mesurant les services fournis à chaque passager concerné.

6.6. **Obligation pour les transporteurs aériens d'accorder une attention particulière aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite en cas de retard et d'annulation**

Outre les exigences du règlement (CE) nº 1107/2006 relatives à la fourniture d'une assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite dans les aéroports, l'article 9, paragraphes 1 et 2, du règlement (CE) nº 261/2004 impose aux transporteurs effectifs l'obligation d'accorder une attention particulière aux besoins des personnes à mobilité réduite et de toutes les personnes qui les accompagnent en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard, quelle que soit la durée de celui-ci. Tous les passagers ont le droit de bénéficier d'une prise en charge en se voyant offrir par exemple des rafraîchissements et des possibilités de se restaurer en suffisance (compte tenu du délai d'attente), un hébergement à l'hôtel si un séjour d'attente d'une nuit est nécessaire, et la possibilité d'effectuer gratuitement deux appels téléphoniques et d'utiliser des équipements de courrier électronique. Toutefois, il convient de donner la priorité aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, conformément à l'article 11, paragraphe 2, du règlement (CE) nº 261/2004.

Les passagers devraient se voir offrir cette prise en charge gratuitement et d'une manière claire et accessible (y compris par des moyens de communication électroniques). Les transporteurs aériens devraient également mettre en place des procédures afin de proposer activement cette prise en charge aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite sur le vol concerné et de leur assurer un traitement prioritaire. Cela signifie que les passagers ne devraient pas avoir à prendre leurs dispositions eux-mêmes (par exemple, trouver et payer un hébergement ou des repas). Les transporteurs aériens effectifs doivent au contraire proposer activement cette prise en charge. Ils devraient également veiller, dans la mesure du possible, à ce que l'hébergement proposé soit accessible aux personnes handicapées et à leurs chiens d'assistance.

Compte tenu des exigences applicables en cas de refus d'embarquement, de retards importants et d'annulations, il est de bonne pratique que les entités gestionnaires d'aéroport et les transporteurs aériens établissent et tiennent à jour des plans d'urgence afin de réduire au minimum l'impact d'importantes perturbations dans les vols sur les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite dans les aéroports (par exemple, des plans contenant la liste des hébergements accessibles à proximité de l'aéroport; une liste des fournisseurs potentiels d'équipements médicaux; et des informations sur les points de recharge pour les équipements médicaux électriques).

6.7. **Santé et sécurité du personnel d'assistance**

Il convient de ne pas mettre en péril la santé et la sécurité du personnel de l'aéroport chargé de fournir une assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Par exemple, lorsqu'il fournit une assistance, le personnel de l'aéroport devrait, dans la mesure du possible, utiliser des dispositifs mécaniques, tels que les fauteuils roulants pour la prise en charge au sol, les fauteuils roulants pour l'embarquement, les rampes et les ascenseurs, et le levage manuel des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite devrait être limité à des cas exceptionnels.

([62]) Voir l'article 9, paragraphe 2, du règlement (CE) nº 1107/2006, en liaison avec le paragraphe 9.1 du code de bonne conduite de la CEAC sur les services d'assistance en escale.

([63]) Voir le point 7.5 de l'annexe 5-C du document nº 30 de la CEAC, partie I, section 5.

Lorsque les États membres disposent de règles nationales régissant les responsabilités des employeurs en ce qui concerne la protection de la santé et de la sécurité de leurs travailleurs, il y a lieu de respecter ces règles lors de la fourniture d'une assistance.

7. **REFUS D'EMBARQUER DES PASSAGERS HANDICAPÉS OU À MOBILITÉ RÉDUITE ET SUBORDINATION DE L'EMBARQUEMENT À L'ACCOMPAGNEMENT D'UN ASSISTANT DE SÉCURITÉ**

Le point 5.5 ci-dessus relatif au refus de réservation ou d'embarquement est également applicable aux situations dans lesquelles un transporteur aérien refuse d'embarquer un passager pour des motifs de sécurité, ou subordonne le transport du passager concerné à la condition qu'il soit accompagné d'une personne capable de fournir l'assistance nécessaire pour satisfaire aux exigences de sécurité applicables.

8. **ASSISTANCE FOURNIE PAR LE TRANSPORTEUR AÉRIEN**

Un transporteur aérien doit fournir les formes d'assistance énumérées à l'annexe II du règlement (CE) nº 1107/2006 aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite dès lors que ces dernières ont préalablement notifié leur besoin d'assistance au moins 48 heures avant l'heure de départ publiée du vol, ont préalablement notifié le fait qu'elles voyagent avec un chien d'assistance, et se sont présentées à un point désigné d'arrivée et de départ, puis au comptoir d'enregistrement à l'heure prévue à l'article 7, paragraphe 4, dudit règlement. Conformément à l'article 10 du règlement (CE) nº 1107/2006, un transporteur aérien doit fournir gratuitement les formes d'assistance énumérées à l'annexe II du règlement.

Il convient de souligner que la responsabilité première de l'équipage de cabine est la sécurité de tous les passagers à bord d'un aéronef. Les membres de l'équipage assurent le respect des exigences de sécurité à bord et organisent l'assistance en matière de sécurité en cas d'urgence et pendant les opérations quotidiennes. Toute action susceptible de compromettre l'exercice de leurs tâches ou leur aptitude médicale (y compris toute considération en matière de santé et de sécurité) pourrait avoir une incidence sur la sécurité de tous les passagers à bord. Les équipages de cabine ne sont pas tenus de fournir aux personnes handicapées ou à mobilité réduite une assistance personnelle (par exemple, une aide pour boire ou manger) qui va au-delà du service fourni aux autres passagers. Toutefois, on peut attendre d'eux qu'ils aident à ouvrir les récipients d'aliments ou décrivent aux personnes non-voyantes les dispositions prises en matière de restauration. De même, l'équipage de cabine n'est pas tenu de fournir une assistance aux toilettes ou pour les soins d'hygiène (dans les cas où le passager n'est pas en mesure d'utiliser les toilettes sans assistance). Toutefois, on peut s'attendre à ce que l'équipage de cabine aide un passager à se déplacer dans la cabine à l'aide du fauteuil roulant embarqué (le cas échéant) ou par d'autres méthodes. L'équipage de cabine n'est pas tenu de fournir de services médicaux (y compris l'administration de médicaments aux passagers handicapés ou à mobilité réduite). Si une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite n'est pas en mesure d'exécuter ces tâches sans assistance mais doit s'acquitter d'une ou de plusieurs d'entre elles pendant le vol, un assistant en mesure de fournir l'assistance requise doit l'accompagner.

En ce qui concerne le transport de bagages: outre l'obligation pour les transporteurs aériens de transporter gratuitement l'équipement médical et deux pièces d'équipement de mobilité par personne handicapée ou personne à mobilité réduite (comme indiqué plus en détail aux points 8.2 et 8.3 ci-dessous), les règles relatives aux limitations de poids s'appliquent aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite de la même manière qu'aux autres passagers (c'est-à-dire qu'elles doivent payer les mêmes frais pour l'excédent de bagages que tout autre passager). Conformément à l'annexe II du règlement (CE) nº 1107/2006, les règles relatives aux limitations de poids ne s'appliquent pas au transport de l'équipement médical et de l'équipement de mobilité pour autant que la limite de deux pièces d'équipement de mobilité par personne handicapée ou personne à mobilité réduite soit respectée et que toutes les restrictions applicables liées au transport de marchandises dangereuses, à la sécurité aérienne, ou à la taille et à la certification de l'aéronef soient respectées.

8.1. **Transport en cabine de chiens d'assistance reconnus**

Sans préjudice de la législation nationale et de la législation de l'Union concernant les mouvements d'animaux visés au point 5.7 ([64]), les chiens d'assistance reconnus doivent être autorisés à voyager dans la cabine passagers sans majoration de prix conformément à l'article 10 et à l'annexe II du règlement (CE) nº 1107/2006.

([64]) Voir en particulier le règlement (UE) nº 576/2013.

Les chiens d'assistance reconnus sont normalement assis dans l'espace au sol situé devant le siège de leur propriétaire. Si un chien d'assistance ne peut pas s'asseoir sur le sol devant le siège de son propriétaire (par exemple parce qu'il est trop grand), le transporteur aérien doit proposer une autre solution appropriée pour la prise en charge du chien sans facturer de frais supplémentaires, conformément à l'article 10 et à l'annexe II du règlement (CE) nº 1107/2006. Il peut s'agir par exemple de la mise à disposition gratuite d'un siège pour le chien d'assistance à côté de la personne handicapée.

8.2. **Transport de l'équipement de mobilité**

Conformément à l'article 10 et à l'annexe II du règlement (CE) nº 1107/2006, un transporteur aérien doit transporter gratuitement jusqu'à deux pièces d'équipement de mobilité (y compris des fauteuils roulants électriques) par personne handicapée ou personne à mobilité réduite.

La personne concernée doit informer le transporteur aérien, au moins 48 heures avant l'heure de départ prévue du vol, du transport d'un fauteuil roulant électrique. Le transport de ces fauteuils roulants électriques est soumis à d'éventuelles limitations d'espace à bord de l'aéronef. Il est également soumis à l'application de la législation pertinente sur les marchandises dangereuses.

Le règlement (CE) nº 1107/2006 ne définit pas ce que recouvre l'«équipement de mobilité». Toutefois, il peut être compris comme désignant tout équipement destiné à aider les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite dans le cadre de leur mobilité. Le transport gratuit de l'équipement de mobilité ne se limite pas aux éléments nécessaires pendant le vol, mais comprend également l'équipement de mobilité nécessaire au lieu de destination. Très souvent, les fauteuils roulants électriques ne peuvent pas être transportés dans la cabine de l'aéronef, de sorte que leur inclusion à l'annexe II du règlement (CE) nº 1107/2006 dans la catégorie des équipements de mobilité devant être transportés gratuitement signifie que cette catégorie comprend des articles qui ne sont pas nécessaires pendant le vol, mais plutôt à destination.

Pour fournir l'assistance requise, les transporteurs aériens, leurs agents et les organisateurs de voyages devraient demander à l'avance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite voyageant avec leur équipement de mobilité de fournir toutes les informations nécessaires relatives à son transport.

Les «orientations de l'IATA sur le transport des aides à la mobilité» ([65]) sont le résultat d'une initiative de l'IATA visant à réunir les parties prenantes concernées par le transport d'équipements de mobilité (y compris les représentants des personnes handicapées, les transporteurs aériens, les prestataires de services au sol, les aéroports, les autorités de réglementation, les universités et les fabricants d'équipements de mobilité) afin de recueillir les bonnes pratiques relatives au transport en toute sécurité des équipements de mobilité. Ces orientations contiennent des recommandations visant à aider les transporteurs aériens et les entités gestionnaires d'aéroport à remplir leurs obligations en matière de transport d'équipements de mobilité, et à réduire au minimum le nombre de cas dans lesquels un transporteur aérien refuse de transporter des équipements de mobilité ou dans lesquels des équipements de mobilité sont perdus ou endommagés.

8.3. **Transport de l'équipement médical**

Conformément à l'article 10 et à l'annexe II du règlement (CE) nº 1107/2006, les transporteurs aériens sont tenus de transporter gratuitement l'équipement médical des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite.

Compte tenu du large éventail de passagers que le règlement (CE) nº 1107/2006 vise à couvrir, l'équipement médical n'est pas défini et le nombre de pièces d'équipement médical pouvant être transporté n'est pas précisé (par opposition aux pièces d'équipement de mobilité, qui, comme indiqué au point 8.2 ci-dessus, sont limitées à deux). Il convient d'examiner le contexte de chaque demande de transport au cas par cas et en tenant compte des besoins du passager.

La législation sur les marchandises dangereuses pourrait avoir une incidence sur le transport de l'équipement médical: des médicaments liquides dépassant une certaine quantité ou des seringues ne peuvent être autorisés dans les bagages de cabine que sur présentation d'un certificat médical indiquant que l'utilisation de l'équipement ou du médicament pendant le voyage est essentielle, conformément au règlement (CE) nº 300/2008.

([65]) Orientations de l'IATA sur le transport des aides à la mobilité (en anglais) – première édition, février 2023, https://www.iata.org/contentassets/7b3762815ac44a10b83ccf5560c1b308/iata-guidance-on-the-transport-of-mobility-aids-final-feb2023.pdf.

Les transporteurs aériens sont tenus de transporter gratuitement en cabine l'oxygène médical des personnes handicapées, à condition que l'équipement satisfasse à toutes les exigences réglementaires liées au transport de marchandises dangereuses et fondées sur les instructions techniques de l'OACI pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses ([66]), et moyennant une notification préalable au transporteur. Les transporteurs aériens peuvent également choisir de fournir directement de l'oxygène médical aux passagers. Toutefois, ils ne sont pas tenus de le faire et ont le droit de facturer la fourniture d'oxygène médical. Si les transporteurs aériens décident de fournir de l'oxygène médical à leurs passagers, il est de bonne pratique de le proposer à un tarif réduit. Les transporteurs aériens devraient publier les frais qu'ils appliquent pour la fourniture d'oxygène médical. Ils peuvent exiger une notification préalable concernant le besoin d'oxygène lorsqu'une personne handicapée souhaite utiliser l'alimentation en oxygène du transporteur aérien lui-même tout au long d'un vol.

Il incombe aux transporteurs aériens de fournir toutes les informations utiles aux passagers, conformément aux dispositions du règlement (UE) nº 965/2012 de la Commission relatives au transport aérien de marchandises dangereuses.

8.4. **Sièges répondant aux besoins particuliers des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite** ([67])

Conformément à l'article 10 et à l'annexe II du règlement (CE) nº 1107/2006, les transporteurs aériens sont tenus de mettre en œuvre tous les efforts possibles, dans les limites du raisonnable, pour attribuer les places de manière à répondre aux besoins des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite, à leur demande et sous réserve des exigences de sécurité et de la disponibilité ([68]).

Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite devraient donc avoir accès à des sièges appropriés si ceux-ci sont disponibles au moment de la réservation. Il ne peut pas leur être réclamé de frais pour l'accès à un siège approprié, conformément à l'article 10 et à l'annexe II du règlement (CE) nº 1107/2006. Les politiques des transporteurs aériens concernant l'attribution de sièges aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite devraient être transparentes. Les transporteurs aériens devraient publier sur leur site internet les procédures à suivre pour demander l'attribution d'un «siège approprié».

Les transporteurs aériens peuvent demander des informations sur un handicap ou une restriction de mobilité afin de pouvoir attribuer le siège le plus approprié à la personne concernée.

Le manuel de l'OACI prévoit ([69]) que «lorsqu'une personne précise la nature de son handicap, l'exploitant de l'aéronef doit, avant d'attribuer à ce passager un siège, informer le passager des sièges disponibles qui sont les plus accessibles et déterminer ensuite avec ce passager le siège le plus approprié (par exemple, un siège avec accoudoirs amovibles, un siège à proximité des toilettes, des sièges adjacents pour la personne handicapée et l'assistant), sans préjudice des règles de sécurité. Si les sièges ne sont pas attribués à l'avance, il est de bonne pratique de permettre aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite de monter à bord en premier et de choisir le siège qui répond le mieux à leurs besoins, s'il est disponible et dans le respect des règles de sécurité».

Une fois les sièges attribués, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ne devraient pas être déplacées des sièges qui leur sont les plus adaptés, sauf pour des motifs de sécurité. En cas de changement d'aéronef, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite devraient se voir réattribuer un siège approprié.

8.5. **Sièges attribués aux personnes accompagnant une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite**

Conformément à l'annexe II du règlement (CE) nº 1107/2006, si une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite est aidée par un accompagnateur, le transporteur aérien doit déployer tous les efforts possibles, dans les limites du raisonnable, pour attribuer à celui-ci un siège à côté de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite. En outre, sur la base du règlement (UE) nº 965/2012 de la Commission, l'Agence de l'Union européenne pour la sécurité aérienne (AESA) a adopté une norme relative au transport de catégories particulières de passagers établissant (entre autres points) que les personnes accompagnant des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite devraient être assises à côté de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite qu'elles accompagnent ([70]).

([66]) Le document 9284 de l'OACI, «Instructions techniques pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses», applique les dispositions de base énoncées à l'annexe 18 de l'OACI intitulée «Sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses», qui sont également mentionnées dans le règlement (UE) nº 965/2012 de la Commission.

([67]) Voir également le point 5.8 ci-dessus.

([68]) Voir l'annexe II du règlement (CE) nº 1107/2006. Par exemple, un siège muni d'un accoudoir amovible devrait être attribué à un passager qui ne peut pas facilement passer au-dessus d'un accoudoir fixe; un siège offrant plus d'espace pour les jambes devrait être attribué à un passager qui ne peut pas plier sa jambe; ou encore un siège à proximité des toilettes ou d'une sortie devrait être attribué à un passager présentant une réduction de mobilité.

([69]) Voir le paragraphe 3.21 du manuel de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) sur l'accès des personnes handicapées au transport aérien (document 9984), première édition, 2013.

([70]) Voir la norme AMC1 CAT.OP.MPA.155 c) de l'Agence de l'Union européenne pour la sécurité aérienne (AESA): https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/Annex%20II%20to%20ED%20Decision%20%28CAT%29%20v13%20%28for%20approval%29.pdf.
Dans le cadre du règlement (UE) nº 965/2012, AMC signifie «moyens acceptables de conformité»; CAT signifie «transport aérien commercial»; et OP signifie «opération».

Conformément à l'article 10 du règlement (CE) nº 1107/2006 et à l'annexe II dudit règlement, i) si un transporteur aérien exige qu'un assistant de sécurité accompagne une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite conformément à l'article 4, paragraphe 2, du règlement (CE) nº 1107/2006 et ii) si ce transporteur aérien est en mesure de placer l'assistant de sécurité accompagnant la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite à côté de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite, il lui est interdit d'appliquer de majoration de prix pour la réservation du siège de l'assistant de sécurité accompagnateur.

8.6. **Communication des informations essentielles concernant un vol**

Conformément à l'article 10 et à l'annexe II du règlement (CE) nº 1107/2006, les informations essentielles concernant les vols doivent être fournies sous des formes accessibles. Cela devrait toujours inclure les informations de sécurité relatives à l'aéronef. À partir du 28 juin 2025, la communication des informations doit être conforme aux règles énoncées dans la directive (UE) 2019/882.

8.7. **Assistance pour se rendre aux toilettes**

Conformément à l'article 10 et à l'annexe II du règlement (CE) nº 1107/2006, l'équipage de cabine est tenu de fournir une assistance appropriée aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite pour leur permettre de se rendre de leur siège aux toilettes, si nécessaire.

Toutefois, cette assistance ne devrait pas compromettre la santé et la sécurité de l'équipage de cabine. Par conséquent, en l'absence d'équipements appropriés, l'équipage de cabine ne devrait pas être tenu d'assister une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite en l'aidant manuellement à se lever et à se rendre de son siège aux toilettes. En principe, les fauteuils roulants embarqués devraient être utilisés à cette fin lorsqu'ils sont disponibles (les plateaux transferts ou les lève-personnes médicaux pourraient constituer des solutions alternatives équivalentes).

Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ne devraient pas se voir refuser l'embarquement au seul motif qu'elles ne peuvent être aidées à se rendre dans les toilettes en raison de l'indisponibilité à bord d'un fauteuil roulant ou d'un autre dispositif. Dans la mesure du possible, elles devraient être informées à l'avance de l'indisponibilité à bord d'un fauteuil roulant ou d'un autre instrument, afin qu'elles puissent décider en connaissance de cause de l'opportunité de voyager dans ces conditions. L'impossibilité pour les personnes handicapées ou les personnes à mobilité réduite d'utiliser les toilettes ne constitue pas en soi un risque pour la sécurité et pourrait donc ne pas constituer une raison valable de refuser leur transport, en particulier lors des vols court-courriers.

Les transporteurs aériens devraient tenir compte, autant qu'il est possible, des besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'ils décident de la conception d'un nouvel aéronef et du réaménagement d'un aéronef ([71]). Cela peut inclure la mise à disposition d'un fauteuil roulant embarqué approprié ainsi que la conception de toilettes accessibles. Le document nº 30 de la CEAC, partie I, contient des recommandations spécifiques sur la présence à bord des aéronefs de l'équipement minimal souhaitable en rapport avec les besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite ([72]).

9. **PERTE OU DÉTÉRIORATION DES ÉQUIPEMENTS DE MOBILITÉ**

Les équipements de mobilité sont essentiels pour que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite puissent conserver leur indépendance dans leur vie quotidienne. Ils sont souvent conçus sur mesure et peuvent être très coûteux à remplacer ou à réparer.

Conformément à l'article 12 du règlement (CE) nº 1107/2006, lorsque des équipements de mobilité ou d'assistance sont perdus ou endommagés durant leur manipulation à l'aéroport ou leur transport à bord de l'aéronef, le passager auquel l'équipement appartient devrait être indemnisé, conformément aux règles du droit de l'Union ou du droit international et national.

([71]) Voir le considérant 11 du règlement (CE) nº 1107/2006.
([72]) Voir le point 5.5 du document nº 30 de la CEAC, partie I.

La convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international (communément appelée «convention de Montréal») réglemente la responsabilité des transporteurs aériens en cas de perte ou de détérioration d'équipements de mobilité ([73]). Cette convention dispose que les transporteurs aériens sont responsables de toute perte ou détérioration des bagages personnels (y compris les équipements de mobilité).

Conformément à l'annexe I du règlement (CE) nº 1107/2006, les entités gestionnaires d'aéroport sont responsables de la prise en charge au sol de l'équipement de mobilité. Cela n'a pas d'incidence sur la responsabilité des transporteurs aériens au titre de la convention de Montréal en ce qui concerne le paiement de dommages et intérêts en cas de perte ou de détérioration des équipements de mobilité. Toutefois, le règlement (CE) nº 1107/2006 n'empêche pas les transporteurs aériens de chercher à recouvrer le coût de toute indemnisation versée lorsque la perte ou la détérioration de l'équipement de mobilité résulte des actions de l'entité gestionnaire de l'aéroport ou de tout autre tiers.

L'article 22, paragraphe 2, de la convention de Montréal limite l'indemnisation des bagages personnels perdus ou endommagés (y compris les équipements de mobilité) ([74]). Souvent, cette indemnisation ne couvre pas les coûts réels du remplacement ou de la réparation d'un équipement de mobilité. L'article 22, paragraphe 2, autorise également les passagers à faire une déclaration spéciale d'intérêt à la livraison à destination au moment de la remise des bagages au transporteur aérien et, le cas échéant, à payer une somme supplémentaire. Le passager indique la valeur du bagage dans cette déclaration et, en cas de perte ou d'avarie, le transporteur sera tenu de payer une somme ne dépassant pas la valeur déclarée du bagage, à moins qu'il prouve qu'elle est supérieure à l'intérêt réel du passager à la livraison à destination.

Il est de bonne pratique que les transporteurs aériens et leurs agents proposent de manière proactive aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite la possibilité de faire une déclaration spéciale d'intérêt conformément à l'article 22, paragraphe 2, de la convention de Montréal – dès le moment de la réservation, mais au plus tard lorsque l'équipement est remis au transporteur. La gratuité de cette déclaration constitue une bonne pratique ([75]).

Il est conseillé aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite voyageant avec leur équipement de mobilité d'envisager la possibilité d'étendre leur police d'assurance à la perte ou à la détérioration de leur équipement de mobilité.

10. **PLAINTES**

L'article 15, paragraphe 2, du règlement (CE) nº 1107/2006 prévoit qu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite qui estime que les droits qui lui sont conférés par ledit règlement ont été violés a la possibilité de porter, dans un premier temps, la question à l'attention de l'entité gestionnaire de l'aéroport ou du transporteur aérien concerné (selon le cas).

Conformément à l'article 15, paragraphe 2, du règlement (CE) nº 1107/2006, une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite ne peut déposer une plainte auprès d'un ONA que i) si elle a déjà déposé une plainte auprès du transporteur aérien ou de l'entité gestionnaire d'aéroport et ii) si ce dernier ou cette dernière n'a pas répondu dans un délai raisonnable au plaignant, ou si le plaignant estime que la réponse n'est pas satisfaisante.

Une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite peut introduire une plainte auprès de n'importe quel ONA chargé de l'application du règlement (CE) nº 1107/2006 dans l'un quelconque des États membres ou auprès de toute autre autorité compétente pour traiter les plaintes liées audit règlement ([76]).

([73]) L'UE est partie contractante à la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international. Voir la décision 2001/539/CE du Conseil du 5 avril 2001 concernant la conclusion par la Communauté européenne de la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international (convention de Montréal) (JO L 194 du 18.7.2001, p. 38, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj).

([74]) La convention de Montréal limite le droit à indemnisation et la responsabilité d'un transporteur à 1 288 droits de tirage spéciaux (DTS) (environ 1 581 EUR au 5.7.2024) en cas de destruction, de perte, d'avarie ou de retard des bagages.

([75]) En 2013, la Commission a présenté une proposition de règlement [COM(2013) 130 final] modifiant le règlement (CE) n° 261/2004 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, ainsi que le règlement (CE) n° 2027/97 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages. En cas d'adoption, les transporteurs aériens et leurs agents seraient tenus d'offrir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite l'option de faire gratuitement une déclaration spéciale d'intérêt (voir article 2, paragraphe 4, de la proposition). L'adoption de la proposition de règlement par les colégislateurs est toujours en attente.

([76]) Si la plainte est liée à une situation transfrontière, le plaignant peut s'adresser au réseau des Centres européens des consommateurs, lequel pourrait apporter une aide pratique pour obtenir le règlement de la plainte: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en#contact-ecc-net.

Toutefois, tous les ONA de chaque État membre n'ont pas compétence pour traiter ces plaintes. Conformément à l'article 14, paragraphe 1, du règlement (CE) nº 1107/2006, les ONA sont uniquement responsables de l'application dudit règlement en ce qui concerne les vols au départ ou à destination d'aéroports situés sur le territoire de leur État membre.

Il est de bonne pratique de suivre l'approche fondée sur les incidences, comme pour l'attribution des plaintes aux différents ONA chargés de l'application du règlement (CE) nº 261/2004 ([77]).

Concernant les plaintes liées à l'assistance que l'entité gestionnaire d'un aéroport doit fournir: l'ONA compétent devrait être celui de l'État membre sur le territoire duquel l'aéroport est situé ([78]).

Concernant les plaintes liées à l'assistance à fournir par un transporteur aérien: si le lieu de départ est situé dans un État membre, l'ONA compétent devrait être l'ONA de cet État membre; toutefois, si le lieu de départ est situé en dehors des États membres et que le vol est effectué par un transporteur de l'Union titulaire d'une licence, l'ONA compétent devrait être celui du premier État membre d'arrivée.

Le principe de territorialité implique que, si un incident survient au cours d'un vol, l'ONA de l'État membre qui a délivré la licence d'exploitation du transporteur aérien peut être invité par l'ONA qui traite la plainte à fournir une assistance en vue du règlement de la plainte.

Conformément à l'article 15, paragraphe 3, du règlement (CE) nº 1107/2006, un ONA qui reçoit la plainte mais qui n'est pas compétent pour la traiter doit la transmettre à l'ONA qui dispose de cette compétence.

Afin de garantir l'application effective du règlement (CE) nº 1107/2006, les ONA doivent coopérer et se prêter mutuellement assistance, afin que l'ONA compétent chargé du traitement d'une plainte concernant un transporteur spécifique puisse obtenir les informations nécessaires pour le règlement de la plainte (tout en respectant pleinement la législation de l'Union et la législation nationale en matière de protection des données).

Toutes les entités concernées (transporteurs aériens et leurs agents, organisateurs de voyages, entités gestionnaires d'aéroport et ONA) devraient prendre toutes les mesures nécessaires pour permettre aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite d'introduire leur plainte par des moyens accessibles.

11. **LE RÔlE DES ONA: SURVEILLANCE ET CONTRÔLE DE L'APPLICATION DU RÈGLEMENT**

Les ONA devraient prendre les mesures nécessaires pour garantir le respect des droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite. Conformément à l'article 14, paragraphe 1, du règlement (CE) nº 1107/2006, l'ONA ou les ONA d'un État membre sont responsables de l'application du règlement en ce qui concerne les vols au départ ou à destination d'aéroports situés sur leur territoire.

([77]) Voir, à cet égard, l'accord entre les ONA en vertu du règlement (CE) nº 261/2004 à l'adresse suivante: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en?msclkid=d61cc23ecf8411ec8e7f093788aace20.

([78]) Voir le considérant 17 du règlement (CE) nº 1107/2006.

Il est de bonne pratique que tous les ONA surveillent de manière proactive l'application du règlement (CE) nº 1107/2006 et demandent aux entités gestionnaires d'aéroport et aux transporteurs aériens de rendre des comptes. Les activités de surveillance pourraient comprendre des inspections régulières dans les aéroports et auprès des transporteurs aériens, ainsi que l'examen des sites internet des aéroports et des transporteurs aériens en ce qui concerne l'accessibilité et la pertinence des contenus pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ([79]). L'ONA de l'État membre qui a accordé la licence d'exploitation du transporteur aérien de l'Union devrait surveiller les pratiques commerciales de ce dernier liées au règlement (CE) nº 1107/2006, ses «manuels de procédure» ainsi que les outils et les procédures qu'il a mis en place pour garantir le plein respect du règlement. Les ONA devraient en particulier surveiller les règles de sécurité des transporteurs aériens afin de s'assurer qu'elles sont fondées uniquement sur des considérations de sécurité et veiller à ce que les transporteurs aériens ne réduisent pas le nombre de passagers handicapés et de passagers à mobilité réduite pour d'autres raisons (commerciales, par exemple). Les ONA qui ont détecté une mauvaise application sur leur territoire du règlement (CE) nº 1107/2006 en lien avec les pratiques commerciales, les outils et les procédures d'un transporteur aérien doivent attirer l'attention de l'ONA de l'État membre délivrant la licence d'exploitation du transporteur aérien de l'Union, afin de permettre (si possible) aux ONA de coordonner les actions visant à mettre un terme aux pratiques illicites.

Il est de bonne pratique que les ONA consultent régulièrement les organisations représentant les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ainsi que les organisations représentant le secteur aérien (entités gestionnaires d'aéroport, transporteurs aériens et organisateurs de voyages) ou mettent en place des instances consultatives composées de représentants de ces parties prenantes. Après avoir instauré ces instances consultatives en matière de handicap, les ONA pourraient envisager d'inviter (outre les organisations représentatives des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite) des experts non affiliés spécialisés dans la facilitation du transport aérien de personnes handicapées, ainsi que des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite non affiliées qui sont des voyageurs réguliers et peuvent fournir des conseils pratiques aux ONA.

([79]) Le 29 novembre 2023, la Commission a adopté une proposition législative de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant les règlements (CE) nº 261/2004, (CE) nº 1107/2006, (UE) nº 1177/2010, (UE) nº 181/2011 et (UE) 2021/782 en ce qui concerne le contrôle de l'application des droits des passagers dans l'Union [COM(2023) 753 final]. Les transporteurs aériens se verraient obligés d'établir des normes de qualité de service liées à l'exécution de leurs obligations découlant du présent règlement et à publier tous les deux ans un rapport sur la mise en œuvre de leurs normes de qualité. Ces rapports aideraient considérablement les ONA à s'acquitter de leurs tâches de surveillance et de contrôle de l'application du règlement.