

DROITS DES VOYAGEURS AÉRIENS : PERSONNES À MOBILITE REDUITE OU EN SITUATION DE HANDICAP
--

Les passagers à mobilité réduite ou en situation de handicap voyageant en avion bénéficient de droits spécifiques. Il existe des textes internationaux à portée générale, mais aussi un règlement européen, le règlement (CE) n° 1107/2006 du 5 juillet 2006 qui a mis en place des règles de protection et d'assistance pour garantir aux passagers en situation de handicap ou à mobilité réduite des conditions de voyage et de transport optimales.

I – LA PROTECTION DES PASSAGERS AU NIVEAU EUROPEEN

Le droit européen protège les passagers à mobilité réduite ou en situation de handicap, c'est-à-dire les personnes « *dont la mobilité est réduite lorsqu'elle utilise un moyen de transport en raison d'un handicap physique (sensoriel ou locomoteur, permanent ou temporaire), d'une déficience intellectuelle, de son âge ou de tout autre cause de handicap et dont la situation exige une attention spéciale et l'adaptation à ses besoins des services mis à la disposition de tous les passagers* »¹, au travers de deux règlements européens :

- le règlement (CE) n°261/2004 du 11 février 2004 établit des règles communes à tous les passagers en matière d'indemnisation et d'assistance en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol.
- le règlement (CE) n°1107/2006 du 5 juillet 2006 concerne les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens.

Ces deux textes s'appliquent aussi pour les transports aériens nationaux, c'est-à-dire entre deux aéroports français.

- **LE RÈGLEMENT (CE) N° 261/2004 DU 11 FEVRIER 2004**

Il s'applique lorsque :

- l'avion décolle d'un État membre de l'Union européenne (peu importe la nationalité de la compagnie et la destination du vol),
- ou
- l'avion décolle d'un État tiers et est à destination d'un État membre de l'Union européenne, avec une compagnie européenne, et qu'il n'existe pas de réglementation dans le pays de départ.

De plus, le passager doit disposer d'une réservation confirmée pour le vol concerné et se présenter à l'enregistrement comme spécifié par la compagnie aérienne.

¹ Article 2 i du règlement (CE) n°261/2004 ; article 2 a du règlement (CE) n°1107/2006

Ce règlement met à la charge du transporteur aérien une obligation de « *veiller aux besoins particuliers des passagers à mobilité réduite et toutes personnes qui les accompagnent* » (considérant 19). Il prévoit ainsi que le transporteur aérien effectif « *donne la priorité aux personnes à mobilité réduite et à toutes les personnes ou les chiens guides certifiés qui les accompagnent* » (article 11.1). Ainsi, en cas d'annulation de vol, de retard ou de refus d'embarquement, le transporteur doit toujours veiller particulièrement aux besoins des personnes à mobilité réduite et des personnes qui les accompagnent, et leur fournir une aide dès que possible.

• **LE RÈGLEMENT (CE) N°1107/2006 DU 5 JUILLET 2006**

Ce règlement est dédié à la situation des personnes handicapées ou à mobilité réduite. Il met en ce sens, à la charge du transporteur aérien et des gestionnaires d'aéroports, plusieurs obligations « *relatives à la protection et à l'assistance en faveur des personnes handicapées et des personnes à mobilité (...) afin de les protéger contre la discrimination et de garantir qu'elles reçoivent une assistance* »².

Ce règlement s'applique lorsque le vol emprunté est au départ, à l'arrivée ou en transit d'un aéroport situé sur le territoire d'un État-membre de l'Union européenne, et ce quelle que soit la nationalité du transporteur aérien.

➤ **Les interdictions : ne pas refuser une réservation ou un embarquement**

Ce règlement européen a mis en place plusieurs interdictions pour le transporteur :

1) interdiction de refuser une réservation pour un vol au départ d'un aéroport situé sur le territoire d'un État-membre de l'Union européenne³, sauf à respecter des exigences de sécurité ou si la taille de l'avion ou de ses portes empêche physiquement l'embarquement du passager (article 4.1 a et b du règlement). Dans ce cas, le transporteur doit immédiatement en informer le passager⁴, et justifier les motifs de sécurité qu'il oppose⁵.

2) interdiction de refuser une réservation pour un vol à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un État-membre de l'Union européenne⁶, sauf pour les raisons exposées ci-dessus.

3) interdiction de refuser d'embarquer une personne handicapée ou à mobilité réduite si cette personne dispose d'un billet et d'une réservation⁷, sauf pour les raisons exposées ci-dessus.

² Article 1.1 du règlement (CE) n°1107/2006

³ Article 3 a du règlement (CE) n°1107/2006

⁴ Article 4.4 du règlement (CE) n°1107/2006

⁵ TGI de Bobigny, 3 juillet 2014

⁶ Article 3 a du règlement (CE) n°1107/2006

⁷ Article 3 b du règlement (CE) n°1107/2006

4) **faire tous les efforts possibles pour qu'un accompagnateur soit assis à côté du passager en situation de handicap**⁸. Il convient toutefois de noter, comme le rappelle l'Union européenne, que « *les compagnies aériennes ne sont pas tenues d'aider les passagers à mobilité réduite à prendre un repas ou des médicaments pendant un vol. Si un passager a besoin de ce type d'assistance, par exemple pour un vol de longue durée, la compagnie peut exiger la présence d'un accompagnateur* »⁹

5) **ne pas limiter les obligations découlant de ce règlement européen**¹⁰

➤ **Les obligations : assister et indemniser en cas de dommage ou perte des fauteuils roulants et équipements d'assistance**

Les articles 4.1, 7.1, 8.1 et 12 du règlement (CE) n°1107/2006 prévoient plusieurs obligations à la charge des transporteurs et gestionnaires d'aéroport :

1) **Le transporteur qui refuserait un embarquement pour cause de handicap ou de mobilité réduite devrait rembourser ou réacheminer le passager refusé à l'embarquement dans les conditions prévues par le règlement (CE) n°261/2004.**

2) **Le gestionnaire d'aéroport doit mettre en place une assistance pour que le passager handicapé ou à mobilité réduite puisse prendre son avion, et ce, sans majoration de prix ou paiement d'une somme d'argent pour utiliser un fauteuil roulant de l'aéroport ou de la compagnie aérienne**¹¹. Il convient toutefois que **le passager ait tenu informé le transporteur aérien, son agent ou l'organisation de voyageur au moins 48 heures avant l'heure de départ de l'avion**¹².

3) **Le transporteur aérien doit pouvoir transporter, outre l'équipement médical, deux pièces d'équipement de mobilité**¹³. Il s'agit d'un maximum et les fauteuils roulants électriques comptent pour l'une des deux pièces. Attention toutefois, il se peut qu'un fauteuil roulant ne puisse pas être transporté pour des raisons tenant à un manque d'espace suffisant dans l'avion ou parce que le fauteuil contient des éléments de matières dangereuses (dans sa batterie par exemple¹⁴). **A noter que le passager doit avertir le transporteur au moins 48 heures avant.**

4) **Le transporteur comme le gestionnaire d'aéroport doivent indemniser, à hauteur des limites de responsabilité prévues par les conventions internationales ou la réglementation européenne/nationale, les dommages ou la perte des fauteuils roulants et des autres équipements de mobilité et d'assistance, subie à l'occasion des transferts dans l'aéroport/l'avion.** Il n'y a donc pas de plafond d'indemnisation plus élevé que ce que prévoient les législations internationales pour les litiges lors de transports de bagages (cf infra : II - Les droits des passagers au niveau international)

⁸ Annexe II du règlement (CE) n°1107/2006

⁹ https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/transport-disability/reduced-mobility/index_fr.htm

¹⁰ Article 13 du règlement (CE) n°1107/2006

¹¹ Ross v Ryanair Limited. & Anor (2004) EWCA Civ 1751 (21 décembre 2004)

¹² Article 7.1 du règlement (CE) n°1107/2006

¹³ Annexe II du règlement (CE) n°1107/2006

¹⁴ https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/transport-disability/reduced-mobility/faq/index_fr.htm

5) Le transporteur¹⁵ comme le gestionnaire d'aéroport doivent s'assurer que leur personnel ou toute personne intervenant pour fournir une assistance aux passagers en situation de handicap ou à mobilité réduite a reçu une **formation spécifique**.

II – LA PROTECTION DES PASSAGERS AU NIVEAU INTERNATIONAL

Les passagers en situation de handicap ou à mobilité réduite, qui empruntent des vols internationaux, sont protégés, à l'instar des autres passagers, par les conventions de Montréal et de Varsovie.

Il existe deux conventions internationales qui peuvent s'appliquer : la convention de Montréal, qui date de 1999, et la convention de Varsovie, qui date de 1929. La convention de Montréal est plus favorable aux voyageurs que la convention de Varsovie, et c'est aussi celle qui s'applique dans la plupart des cas.

Plusieurs éléments doivent être analysés pour déterminer le droit applicable à votre situation.

- **Pays de départ et pays d'arrivée de votre voyage.**

Pour que la convention de Montréal puisse s'appliquer à votre situation, il faut que le pays de départ ET le pays d'arrivée aient ratifié cette convention. Une liste des pays signataires est disponible sur le site de l'organisation de l'aviation civile internationale (136 États signataires en mars 2020) : https://www.icao.int/secretariat/legal/List%20of%20Parties/Mt199_FR.pdf

La France ainsi que tous les pays de l'Union européenne l'ont adoptée.

Pour que la convention de Varsovie puisse s'appliquer à votre situation, il faut que le pays de départ ET le pays d'arrivée aient ratifié cette convention. Une liste des pays signataires est disponible sur le site de l'organisation de l'aviation civile internationale (152 États signataires en mars 2020) : https://www.icao.int/secretariat/legal/List%20of%20Parties/WC-HP_FR.pdf

La France a également ratifié cette convention.

- **Nationalité de la compagnie aérienne effective** (celle qui opère le vol, ce n'est pas toujours celle à qui vous avez acheté le billet d'avion)

Le règlement (CE) n°889/2002 du 13 mai 2002 a étendu l'application de la convention de Montréal lorsque la compagnie aérienne effective est européenne. Il importe alors peu que l'un des pays de départ ou d'arrivée ne soit pas signataire de la convention de Montréal, elle pourra s'appliquer du fait de la nationalité de la compagnie aérienne effective.

Cette convention s'appliquera également aux vols intérieurs français si le transporteur aérien possède une licence délivrée par un État membre de l'Union européenne.

Une fois déterminée la convention applicable à votre litige, vous pourrez connaître vos droits.

¹⁵ Voir par exemple, Cass. crim, 15 décembre 2015, délibération n°2007-131 du 24 mai 2007 de la HALDE

Ces textes ne prévoient pas de disposition spécifique concernant les voyageurs à mobilité réduite ou en situation de handicap. La jurisprudence internationale a permis toutefois d'éclaircir certains aspects juridiques :

1) Sous l'égide de la convention de Varsovie, le fait de ne pas fournir un équipement d'assistance peut être considéré comme répondant à la notion d'accident, si cette omission cause un dommage corporel au passager. Ainsi, une responsabilité peut être retenue en cas de non remise, à l'occasion du débarquement de l'avion, à la porte d'arrivée, d'un fauteuil roulant à un passager handicapé ou à mobilité réduite qui en a fait la demande, qui attend, en vain, cet équipement et a subi, parce qu'il a dû marcher, des douleurs thoraciques l'ayant amené à l'hôpital¹⁶.

2) Lorsqu'une personne en situation de handicap subit des blessures corporelles dans un aéroport, alors qu'elle emprunte un vol international, les juges veillent à comprendre où et quand les dommages se sont produits : pendant les opérations d'embarquement ou de débarquement¹⁷ (application, en l'espèce de la convention de Varsovie).

3) La chute d'une personne semi-paralysée, à bord d'un avion, en raison de blessures corporelles préexistantes au transport aérien litigieux, et ce alors que les conditions de vol sont normales, ne constitue pas un accident au sens de la convention de Varsovie¹⁸.

4) Sous l'égide de la convention de Montréal, il n'est pas possible d'obtenir des dommages-intérêts pour réparer le préjudice moral subi en raison d'une violation des droits des passagers en situation de handicap en ce qui concerne les opérations d'embarquement ou de débarquement de l'avion. Il en est de même pour de telles violations causées à bord de l'appareil¹⁹. La convention de Montréal ne trouve en effet à s'appliquer que pour des dommages corporels, causés à l'occasion des opérations précitées.

Des dispositions plus spécifiques aux droits des personnes handicapées ou à mobilité réduite sont aussi adoptées par les Nations Unies. Ainsi, l'Assemblée générale annuelle de l'IATA²⁰, qui s'est tenue en juin 2019, a adopté une résolution consacrée à l'amélioration des conditions de voyage des passagers handicapés²¹. Ce texte, fondé sur l'accessibilité des personnes handicapées au transport aérien, leur dignité et leur sécurité, incite à l'harmonisation des législations. Ce texte tient également compte de la question des dommages causés aux fauteuils roulants. Les effets de cette résolution devraient se voir prochainement.

¹⁶ *Bunis v. Israil GSA, Inc.*, 511 F. Supp. 2d 319 (E.D.N.Y. 2007). Dans cette affaire, un passager à mobilité réduite, souffrait de problèmes cardiaques. Il avait sollicité, à la porte d'arrivée en descendant de l'avion, un fauteuil roulant auprès d'un employé qui y était alors présent. Ce fauteuil ne lui ayant jamais été remis, il a dû marcher ce qui a généré des douleurs thoraciques et conduit à son hospitalisation, après un départ de l'aéroport par ambulance.

¹⁷ *Bunis v. Israil GSA, Inc.*, 511 F. Supp. 2d 319 (E.D.N.Y. 2007)

¹⁸ *Chaudhari v British Airways PLC* : CA 16 apr 1997 pour la chute d'un siège, en raison de blessures préexistantes, alors que la personne tentait de se rendre seule aux toilettes depuis le siège où elle était assise

¹⁹ *Stott v Thomas Cook Tour Operators Limited*, 2014. Dans cette affaire, une personne handicapée n'avait pu être assise à côté de son épouse, qui devait l'assister pendant le vol (prise de repas, changement d'équipements médicaux, etc.), alors qu'une telle demande avait été formulée en ce sens et que deux billets côte à côte avaient été achetés. Le passager avait subi plusieurs désagréments de ce fait, dont celui de ne pas être assisté correctement.

²⁰ <https://www.iata.org/>

²¹ <https://www.iata.org/contentassets/0facd06de56e457b8bc93dbc6ef55f4c/2019-06-02-02-fr.pdf>

- **Indemnisation en cas de dommages ou perte des fauteuils roulants et des autres équipements de mobilité et d'assistance**, subie à l'occasion des transferts dans l'aéroport/l'avion.

Les conventions de Montréal et de Varsovie ne prévoient pas de disposition spécifique à ce sujet. Ce seront donc les dispositions générales relatives aux litiges bagages qui s'appliqueront.

Quelle que soit la convention applicable, le transporteur aérien est responsable du dommage survenu en cas de perte, avarie ou retard de bagages enregistrés si le dommage s'est produit à bord de l'avion ou au cours de la période durant laquelle le transporteur avait la garde des bagages enregistrés : il s'agit de la période entre le moment où vous laissez vos bagages à l'enregistrement et l'instant où vous les récupérez à l'arrivée.

	Convention de Montréal	Convention de Varsovie
Plafond d'indemnisation	1131 DTS par voyageur <i>environ 1416 euros par voyageur</i>	17 DTS par kg de bagage <i>environ 21 euros par kg de bagage</i>

Les DTS sont un instrument monétaire international créé par le Fond Monétaire International, constitué d'un panier de devises (dollar américain, euro, livre sterling, yen, yuan). Sa valeur varie chaque jour en fonction des différents cours des devises, mais elle est d'environ 1 DTS = 1,24 euros. 17 DTS représente donc environ 21 euros.

En cas de perte, détérioration ou retard de vos bagages, le montant indiqué dans ce tableau constitue un plafond d'indemnisation.

L'indemnisation versée dépend du préjudice prouvé et chiffré par le voyageur, elle donc pourra être inférieure à ces sommes. La preuve du préjudice se fait par tous moyens : inventaire, factures, photos, etc... Il s'agit principalement de vos frais en cas de retard ou détérioration de votre bagage, ou de la valeur du bagage et de son contenu en cas de perte de votre bagage.

À l'arrivée de votre vol, quand vous constatez votre litige bagage, vous devez immédiatement vous rendre au comptoir bagage pour faire établir un constat d'irrégularité bagage (property irregularity report). Vous devez également adresser rapidement un courrier ou mail à la compagnie pour détailler votre préjudice et demander une indemnisation.

	Délai pour adresser votre 1^{ère} réclamation	Délai de prescription
Retard	21 jours <i>à compter de la livraison</i>	2 ans <i>à compter de la date d'arrivée du vol</i>
Perte	pas de délai	
Détérioration	7 jours <i>à compter de la livraison</i>	

Vous pouvez consulter notre fiche spécifique : « *les litiges relatifs aux bagages lors d'un vol en avion : perte, détérioration et retard de livraison* ».

III - NOS CONSEILS

- Lorsqu'un équipement d'assistance est endommagé, il est nécessaire de prouver les dommages causés. Le passager pourra, à cette fin, s'appuyer sur les témoignages (de préférence écrits) d'autres passagers présents le jour du vol, à bord du même avion. Des photos prises au moment de récupérer les équipements, si elles sont bien réalisées, peuvent également être utiles pour comprendre quelles pièces ont été endommagées et l'étendue de ces dommages. Prenez le temps de faire des photos bien cadrées, avec une bonne résolution, en considérant tous les angles de prises de vue des dommages. Prenez enfin autant de photos que de matériel(s) endommagé(s).
- Quel que soit l'état ou la gravité des dommages, signalez-le dès l'aéroport en remplissant les documents adéquats et ensuite adressez un courrier ou un mail à la compagnie aérienne en détaillant votre préjudice. Pensez à bien indiquer la date du vol et son numéro, et à quels moment et endroit le(s) équipement(s) vous ont été restitué(s) endommagé(s).
- Conservez bien toutes les preuves de vos démarches (notamment par des captures écran si vous remplissez des formulaires en ligne sur le site de la compagnie aérienne).
- Conservez également tout justificatif de paiement que vous auriez à déboursier s'agissant du matériel endommagé (achat de pièces, réparation, changement complet de l'équipement, etc.) ou d'une assistance spécifique.
- Vous devez également conserver tout ce qui a un rapport avec votre vol (billets, cartes d'embarquement, e-mails de confirmation d'achat de billets sur Internet).
- Pensez également à conserver la preuve (idéalement écrite) de tous vos échanges avec votre assureur à propos des dommages (déclaration de dommages, transmission d'éléments, etc.)
- Lors de votre réclamation, envoyez les copies de toutes les pièces que vous jugerez utiles mais n'oubliez pas de conserver des copies de tous les éléments de votre dossier, y compris de vos propres courriers.
- N'hésitez pas à consulter le site de l'Union européenne : https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/transport-disability/reduced-mobility/index_fr.htm