



Transport aérien : droits des passagers déficients visuels

Nos associations sont régulièrement saisies des difficultés rencontrées par des personnes déficientes visuelles lorsqu'elles prennent l'avion : inaccessibilité, assistance inadaptée à leurs besoins, refus de les embarquer à bord sans accompagnement d'une personne valide, refus de chien-guide, etc.

Cette fiche-repère vise à faire le point des droits des personnes handicapées, et donc des personnes déficientes visuelles dans le transport aérien, régis par une réglementation européenne et internationale, mais aussi de donner des clés pour voyager en avion plus sereinement.

Un droit protecteur

Le voyage en avion des personnes en situation de handicap et/ou à mobilité réduite est juridiquement encadré par le règlement européen (CE) n°1107/2006 « Droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens », qui les protège contre les discriminations et garantit qu'elles reçoivent l'assistance dont elles ont besoin.

Ce règlement s'applique dans tous les pays de l'Union européenne (UE), donc à toutes les compagnies aériennes de l'UE et à tous les aéroports situés dans l'un de ces pays, pour tous les départs, arrivées et transits qui y sont effectués (même si la compagnie n'est pas européenne).

En outre, même si la compagnie aérienne, les infrastructures et matériels disponibles sur le moment, l'avion, la formation du personnel..., et les services proposés pour répondre aux besoins spécifiques de ces voyageurs peuvent varier, tous sont soumis au règlement européen (CE) n°1107/2006, ainsi qu'à la résolution 700 de l'Association du transport aérien international (IATA), dite « Acceptation et transport de passagers présentant des incapacités ».

C'est cette résolution qui contient la liste des différentes « catégories » de voyageurs en situation de handicap et à mobilité réduite, avec un code correspondant. Pour les personnes déficientes visuelles, ce code est BLND (pour aveugle en anglais), qu'il est utile de connaître.

Le règlement européen de 2006

Ce règlement vise à faire respecter les droits des personnes handicapées et à mobilité réduite et à les protéger contre toute discrimination liée à leur situation de handicap.

En voici les dispositions principales :

- Réservation et embarquement :

Une compagnie aérienne ne peut pas refuser la réservation sur un vol et l'embarquement d'une personne en raison de son handicap ou de sa mobilité réduite, sauf si la compagnie démontre que son embarquement ou son transport est impossible, à cause de la taille de l'avion, ou des exigences de sécurité prévues par la loi qui ne pourraient être respectées.

En cas de refus d'embarquement, le billet doit être remboursé ou une solution alternative trouvée pour rejoindre la destination prévue. La raison du refus doit être

précisée immédiatement, et communiquée par écrit dans les cinq jours sur demande du passager.

- Chien-guide :

Une compagnie aérienne ne peut pas refuser sa présence à bord, à condition qu'elle ait été notifiée par le passager 48 heures à l'avance, que le chien ait une identification spécifique (médaille, harnais, gilet), un passeport européen d'identification avec vaccination à jour et une attestation de dressage.

Le maître chien-guide devra néanmoins s'assurer au préalable des règles en vigueur dans le pays de destination lorsqu'il se situe en dehors de l'UE. Certains Etats ont en effet une réglementation particulière : quarantaine ou documentation vaccinale différente – au Royaume-Uni post Brexit, par exemple.

- Assistance :

Il faut savoir d'abord qu'au sein de l'Union Européenne, ce sont les gestionnaires d'aéroports qui sont responsables de l'assistance aux passagers en situation de handicap jusqu'au départ de l'avion et à partir de son arrivée, contrairement au Canada et aux Etats-Unis, où la responsabilité incombe entièrement aux compagnies aériennes. Tout aéroport européen doit donc fournir une assistance gratuite et conforme aux besoins du voyageur en situation de handicap. Pour en bénéficier, ce dernier doit l'avoir notifié à la compagnie aérienne au moins 48 heures avant le vol. Mais, même prévenue passé ce délai, l'entité gestionnaire de l'aéroport doit faire tous les efforts possibles, dans la limite du raisonnable, pour fournir l'assistance nécessaire au voyageur.

Cette aide comprend et/ou concerne notamment :

- les déplacements dans l'ensemble de l'aéroport (pour se rendre au comptoir d'enregistrement, jusqu'à l'avion, jusqu'aux toilettes, etc.) ;
- l'enregistrement de la personne et de ses bagages ;
- les passages de sécurité et douaniers ;
- l'embarquement à bord de l'avion et le débarquement (accompagnement jusqu'au siège, placement, récupération des bagages cabine et en soute) ;
- placer un éventuel accompagnateur à côté de la personne en situation de handicap.

Limites de la réglementation

Faut-il obligatoirement voyager avec une personne « valide » ?

En principe, non, mais le règlement européen autorise les compagnies aériennes à exiger qu'une personne en situation de handicap, y compris visuel, soit accompagnée lors de son voyage par une « personne capable de fournir une assistance ».

On entend surtout par là la capacité à aider la personne handicapée lors d'une évacuation d'urgence. En effet, dans le domaine de l'aviation civile, une personne est considérée comme autonome si elle peut contribuer à son évacuation, et comprendre et appliquer les consignes de sécurité.

Par conséquent, une personne déficiente visuelle, autonome par ailleurs et habituée à voyager, peut être considérée comme nécessitant une personne accompagnante. Cette situation peut générer des refus d'embarquer, il convient donc de mieux comprendre cette exigence de la compagnie aérienne et ses conséquences.

Les compagnies aériennes doivent en effet déclarer aux autorités nationales quelle modalité d'évacuation d'urgence elles choisissent :

- Soit la personne handicapée est évacuée uniquement par le personnel de bord, ce qui limite considérablement le nombre de personnes handicapées qui peuvent embarquer ;
- Soit la personne handicapée est évacuée par les autres passagers, ce qui permet de pouvoir embarquer théoriquement jusqu'à 50% de passagers handicapés ou à mobilité réduite.

Les compagnies aériennes françaises ont choisi cette seconde modalité.

Le personnel de bord peut-il demander à la personne déficiente visuelle de ranger sa canne blanche dans le compartiment à bagages en cabine ?

Oui, car la canne blanche peut être considérée comme un objet contondant et donc menaçant la sécurité des personnes à bord.

Pratique : l'avion pas à pas

Lors de la réservation du billet d'avion, il faut effectuer une demande d'assistance auprès de la compagnie aérienne, en précisant la situation de handicap visuel et, le cas échéant, la présence d'un chien-guide, en veillant à obtenir une confirmation écrite de la demande.

Cette demande peut être réalisée jusqu'à 48 heures avant le vol mais il est préférable d'anticiper.

En cas de réservation auprès d'un intermédiaire (agence de voyages, tour operator), il faut s'assurer que la demande d'assistance a bien été transmise à la compagnie aérienne qui la fera parvenir au prestataire du service d'assistance.

Il est possible de demander un accompagnement depuis un point identifié, à l'arrivée à l'aéroport, vers le comptoir d'enregistrement. Les grands aéroports ont généralement un point d'accueil dédié aux passagers en situation de handicap.

L'assistance peut également démarrer au comptoir d'enregistrement, où un agent accompagne la personne vers le point de contrôle de sécurité, puis vers la porte d'embarquement et vers l'avion.

Les personnes handicapées bénéficient d'un embarquement prioritaire, mais sont débarquées en dernier lors de l'arrivée de l'avion.

Que faire en cas de dysfonctionnements ?

Lorsque les droits du passager déficient visuel n'ont pas été respectés, le premier recours est de saisir l'aéroport (assistance au sol), la compagnie aérienne (assistance à bord) ou l'agence de voyage responsable.

En France, l'autorité en charge de veiller à l'application du règlement européen de 2006 est la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC).

Si la réclamation auprès des acteurs de l'aérien ne donne pas satisfaction, il faut donc effectuer un signalement auprès de la DGAC, par e-mail à signalement-phmr-bf@aviation-civile.gouv.fr, ou par courrier à l'adresse postale suivante :

Direction générale de l'aviation civile
Sous-direction des services aériens
Bureau des passagers aériens SDS/S3
50 rue Henry Farman
75720 PARIS CEDEX 15

La DGAC examinera les éléments fournis, puis interrogera l'aéroport et la compagnie aérienne. Elle n'est toutefois pas compétente en matière de lutte contre les discriminations.

Liens utiles

[Règlement européen \(CE\) n°1107/2006](#)

[Résolution 700 IATA \(en anglais\)](#)

[DGAC Brochure 2024 Droits des passagers handicapés et à mobilité réduite](#)

[Air France Service Saphir](#)

[Aéroports de Paris Page handicap et accessibilité](#)