



DIRECTION DE L'AVIATION CIVILE
GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG



Accessibilité au transport aérien pour les personnes à mobilité réduite et les personnes handicapées

GUIDE PRATIQUE



Sommaire

| | |
|--|----|
| Définitions..... | 3 |
| Signification des abréviations..... | 3 |
| Section 1 – Objectif | 4 |
| Section 2 – Les responsabilités d'une aide aux PRM | 5 |
| 2.2 Assistance sous la responsabilité des entités gestionnaires des aéroports..... | 5 |
| Section 3 – Avant le départ | 6 |
| 3.1 Information..... | 6 |
| 3.2 La réservation..... | 6 |
| 3.3 La réservation du siège..... | 7 |
| Section 4 – Arrivée à l'aéroport | 8 |
| 4.1 En voiture..... | 8 |
| 4.3 En voiture de location..... | 9 |
| 4.4 En bus..... | 9 |
| 4.5 Plan d'accès de l'aéroport..... | 9 |
| 4.6 Autres informations..... | 11 |
| Section 5 – Equipements dans le Terminal et dans les salles d'embarquement | 11 |
| 5.1 Plan des équipements disponibles en annexe 1..... | 11 |
| 5.2.1 Les zones d'accès..... | 14 |
| Section 6 – A bord de l'avion..... | 15 |
| 6.1 Les équipements particuliers à l'intérieur de l'avion..... | 15 |
| 6.2 Assignation de siège..... | 16 |
| 6.3 Information..... | 16 |
| 6.4 Equipements spéciaux (ex.de l'oxygène, les chiens guides)..... | 16 |
| 6.5 Les repas..... | 16 |
| Section 7 – Débarquement et la sortie de l'aéroport | 17 |
| 7.1 Le transfert dans le terminal..... | 17 |
| 7.2 Récupération des bagages..... | 17 |
| 7.3 Le passage du contrôle des douanes..... | 17 |
| 7.4 Accès aux transports en commun ou autres..... | 17 |
| Section 8 – Les formations spécifiques..... | 18 |
| Annexe 1 – Plan du Terminal A..... | 19 |
| Annexe 2 – Les participants | 20 |
| Annexe 3 – Réglementation | 21 |
| Annexe 4 – Résumé de la législation | 31 |
| Annexe 5 - Manuels..... | 33 |

Définitions

On entend par « personne handicapée » ou « personne à mobilité réduite » 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 tout autre 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.

Signification des abréviations

PRM: Personne à Mobilité Réduite.

WCHR : Passager qui peut se déplacer lentement, monter les escaliers mais qui demande un fauteuil roulant pour de longs itinéraires dans le terminal.

WCHS: Passager pouvant effectuer quelques pas de la porte de l'avion à son siège.

WCHC : Passager ne pouvant pas du tout marcher et demandant une assistance tout au long du voyage.

STRC : Passager sur civière.

BLND : Passager aveugle ou malvoyant.

DEAF : Passager sourd ou malentendant.

OXYG : Passager ayant besoin d'une bouteille d'oxygène pendant le vol.

MEDA : Passager avec accord du médecin de la compagnie aérienne.

Section 1 – Objectif

L'objectif de ce guide pratique est d'améliorer l'accessibilité du transport aérien aux personnes handicapées et à mobilité réduite. Il définit les règles minimales de prise en charge des personnes à mobilité réduite et des personnes handicapées, encourage ceux impliqués à fournir une meilleure qualité de ce service.

Il est destiné au milieu aérien luxembourgeois dont notamment les agents de voyages, les tours opérateurs, le personnel aéroportuaire de lux-Airport et des compagnies aériennes. Il fournit des conseils à l'industrie du transport aérien afin d'être en conformité avec le règlement CE No 1107/2006 concernant les droits des personnes à mobilité réduite et des personnes handicapées voyageant par avion.

Il est aussi destiné aux passagers handicapés et à mobilité réduite et peut être utilisé dans le but de se renseigner pour planifier un voyage. Il vise à informer au mieux les personnes sur les différentes assistances existantes. Ce guide permet également aux compagnies aériennes d'améliorer leur qualité de service et de fournir de bonnes prestations.

Le Guide couvre toutes les étapes d'un voyage aérien : de la planification du voyage jusqu'à l'arrivée à l'aéroport de destination mais aussi les équipements disponibles à bord de l'avion et à l'intérieur des aéroports. Il devrait être suivi par tout le milieu aérien au Luxembourg.

Le Guide a été produit par "la Direction de l'Aviation Civile" (DAC), soutenue par un groupe de travail dont des représentants de lux-Airport, Luxair et INFO-HANDICAP.

Ce guide peut être révisé si de nouvelles dispositions rendaient des amendements nécessaires. La version actuelle du guide est disponible sur le site Internet de la DAC du Luxembourg.

Section 2 – Les responsabilités d'une aide aux PRM

2.1 Nouveaux droits afin de protéger les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite

Depuis le 26 juillet 2007, il est illégal pour un transporteur aérien (une compagnie aérienne), un agent de voyage ou un organisateur de voyages de refuser une réservation pour une raison d'invalidité ou de mobilité réduite d'un passager pour n'importe quel vol arrivant ou décollant d'un aéroport situé dans l'Union Européenne. Il est aussi illégal de refuser l'embarquement d'une personne handicapée ou d'une personne à mobilité réduite.

Dans des circonstances exceptionnelles, ces droits peuvent ne pas être appliqués pour des raisons de sécurité ou des raisons techniques bien définies. La personne handicapée ou à mobilité réduite devra en être immédiatement informée. (demande et réponse dans un délai de cinq jours ouvrables) et une solution alternative acceptable devra être proposée à la personne en cas de refus.

Depuis le 26 juillet 2008, l'assistance dans les aéroports doit être assurée par le gestionnaire de l'aéroport. Lux-Airport assure cette mission à Luxembourg.

2.2 Assistance sous la responsabilité des entités gestionnaires des aéroports

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

- communiquer leur arrivée à un aéroport et leur demande d'assistance aux points désignés à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments du terminal au sens de l'article 5.
- se déplacer d'un point désigné jusqu'au comptoir d'enregistrement.
- procéder à leur enregistrement, ainsi qu'à celui de leurs bagages.
- se rendre du comptoir d'enregistrement jusqu'à l'aéronef, en s'acquittant des formalités d'émigration et douanières et des procédures de sûreté.
- embarquer à bord de l'aéronef, grâce à la mise à disposition d'ascenseurs, de fauteuils roulants ou de toute autre assistance requise, selon le cas.
- se rendre de la porte de l'aéronef jusqu'à leur siège.
- entreposer leurs bagages à bord de l'aéronef et les récupérer.
- se rendre de leur siège jusqu'à la porte de l'aéronef.
- débarquer de l'aéronef, grâce à la mise à disposition d'ascenseurs, de fauteuils roulants ou de toute autre assistance requise, selon le cas.
- se rendre de l'aéronef jusqu'au hall de livraison de bagages et récupérer leurs bagages, en accomplissant les formalités d'immigration et douanières.
- se rendre du hall de livraison de bagages jusqu'à un point désigné.
- obtenir leur correspondance s'ils sont en transit, avec une assistance à bord et au sol, ainsi qu'à l'intérieur des terminaux et entre eux, le cas échéant,
- se rendre aux toilettes sur demande.

Au cas où une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite est aidée par un accompagnateur, celui-ci est autorisé à fournir, sur demande, l'assistance nécessaire dans l'aéroport ainsi que pour l'embarquement et le débarquement.

Prise en charge au sol de tout l'équipement de mobilité nécessaire, y compris les fauteuils roulants électriques, moyennant un préavis de quarante-huit heures et sous réserve de l'existence d'un espace suffisant à bord de l'aéronef, et sans préjudice de l'application de la législation relative aux matières dangereuses.

Remplacement temporaire d'équipement de mobilité endommagé ou perdu, mais pas nécessairement à l'identique.

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

Communication sous des formes accessibles des informations nécessaires pour prendre les vols.

2.3 Assistance de la part des transporteurs aériens

Transport de chiens d'assistance reconnus en cabine, sous réserve des réglementations nationales.

Transport, outre l'équipement médical, d'au maximum deux pièces d'équipement de mobilité par personne handicapée ou personne à mobilité réduite, y compris un fauteuil roulant électrique, moyennant un préavis de quarante-huit heures et sous réserve de l'existence d'un espace suffisant à bord de l'aéronef, et sans préjudice de l'application de la législation relative aux matières dangereuses.

Communication sous des formes accessibles des informations essentielles concernant un vol.

Mise en œuvre de 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.

Assistance pour se rendre aux toilettes sur demande.

Si une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite est aidée par un accompagnateur, le transporteur aérien déploie 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.

Section 3 – Avant le départ

3.1 Information

Toutes les informations sur les règles de transport des personnes handicapées et à mobilité réduite ainsi que les restrictions éventuelles sont visibles sur le site WEB de la compagnie aérienne.

3.2 La réservation.

Pour des raisons d'organisation et pour vous garantir une bonne qualité des prestations offertes, il est essentiel que le transporteur aérien soit informé de vos exigences au moins 48 heures avant l'heure de départ publiée. Toute demande d'assistance doit être mentionnée lors de la réservation de votre vol.

Veillez informer votre agent de voyages, ou votre compagnie aérienne suffisamment à l'avance si vous utilisez un fauteuil roulant démontable ou présentant d'autres spécificités C'est une information importante également pour l'aéroport de destination afin de vous offrir la même qualité de service.

Lors de la réservation, il est important de préciser si vous voyagez avec votre fauteuil roulant personnel, s'il s'agit d'un fauteuil roulant électrique ou manuel, pliant ou non, son poids et ses dimensions en position repliée dans l'ordre suivant : (longueur x largeur x hauteur). Pour les fauteuils roulants électriques, vous devez également indiquer la nature des batteries (sèches ou humides)

3.3 La réservation du siège.

Lors de la transmission d'une demande d'assistance en réservant votre vol, un code spécial est inséré dans votre dossier de réservation. Cette note permettra au personnel de l'aéroport et à l'équipage d'être informé de vos besoins spéciaux et permettra ainsi de déterminer au mieux votre siège dans l'avion. Un PRM ne doit pas occuper un siège où sa présence pourrait gêner l'équipage dans l'application des procédures de sécurité et bloquer l'accès à l'équipement de secours ou empêcher une évacuation de secours de l'avion.

Pour ce type de passager un pré-embarquement est organisé.

Section 4 – Arrivée à l'aéroport

4.1 En voiture.

4.1.1 Places de parking réservées.

Des places de parking sont réservées et disponibles dans le parking souterrain ou sur le parking en surface

- NIVEAU -1 **45 places**
- PARKING EN SURFACE **4 places**
-

| Du | A | Distance |
|---------------------|------------------------|-----------------|
| Parking – niveau -1 | Bureau Assistance | 5 à 35 mètres |
| Parking en surface | Bornes d'appel dédiées | 30 mètres |

4.1.2 Les équipements spéciaux dans le parking.

Le parking souterrain est équipé de sanitaires pour personnes à mobilité réduite.

Toutes les signalisations au parking et à l'aéroport sont claires et faciles à comprendre avec une attention spéciale pour les personnes ayant des difficultés intellectuelles.

4.2 En taxi.

Les taxis équipés pour le transport de PRM devraient être disponibles à tout moment.

Distance entre le stationnement de la voiture de taxis et le bureau du service assistance passager:

| De | | Distance |
|-------------|-------------------------------|-----------------|
| Depose Taxi | Bornes d'appel dédiées 1 et 2 | 10 mètres |

4.3 En voiture de location

Les loueurs de voitures doivent proposer quelques voitures avec des équipements PRM spéciaux, pour que les PRM puissent aussi louer une voiture. Les loueurs représentés sont Avis, Budget, Europcar, Hertz et Sixt. Merci de vous adresser directement à ces sociétés pour plus de renseignements.

4.4 En bus.

- Le chauffeur de bus aide à faire rentrer les personnes invalides ou ayant des difficultés (rampes d'accès).

| De | To | Distance |
|------------------------|-----------------|-----------------|
| Arrêt de bus- ligne 16 | Borne d'appel 1 | 5 mètres |

Au Luxembourg, il existe un réseau de bus spécial, **Rollibus**, pour les personnes à mobilité réduite. Ce service doit être réservé à l'avance.

ROLLIBUS

Toute personne ayant besoin d'un fauteuil roulant pour se déplacer, vivant sur le territoire de la ville de Luxembourg, ou un autre village peut être assistée par le service de Rollibus. Ce service "Rollibus" couvre un grand réseau de localités. Une réservation est indispensable.

Les horaires du ROLLIBUS sont les suivantes ::

Lundi au Jeudi, Samedi, Dimanche et pendant les vacances de 7.00 à 20.00 heures; et
Vendredi de 7.30 à 22.00 heures.

Le conducteur s'occupe du PRM à partir du point de départ, le conduit à destination. Le nombre de personnes en fauteuil roulant pour la même destination est limité à trois.

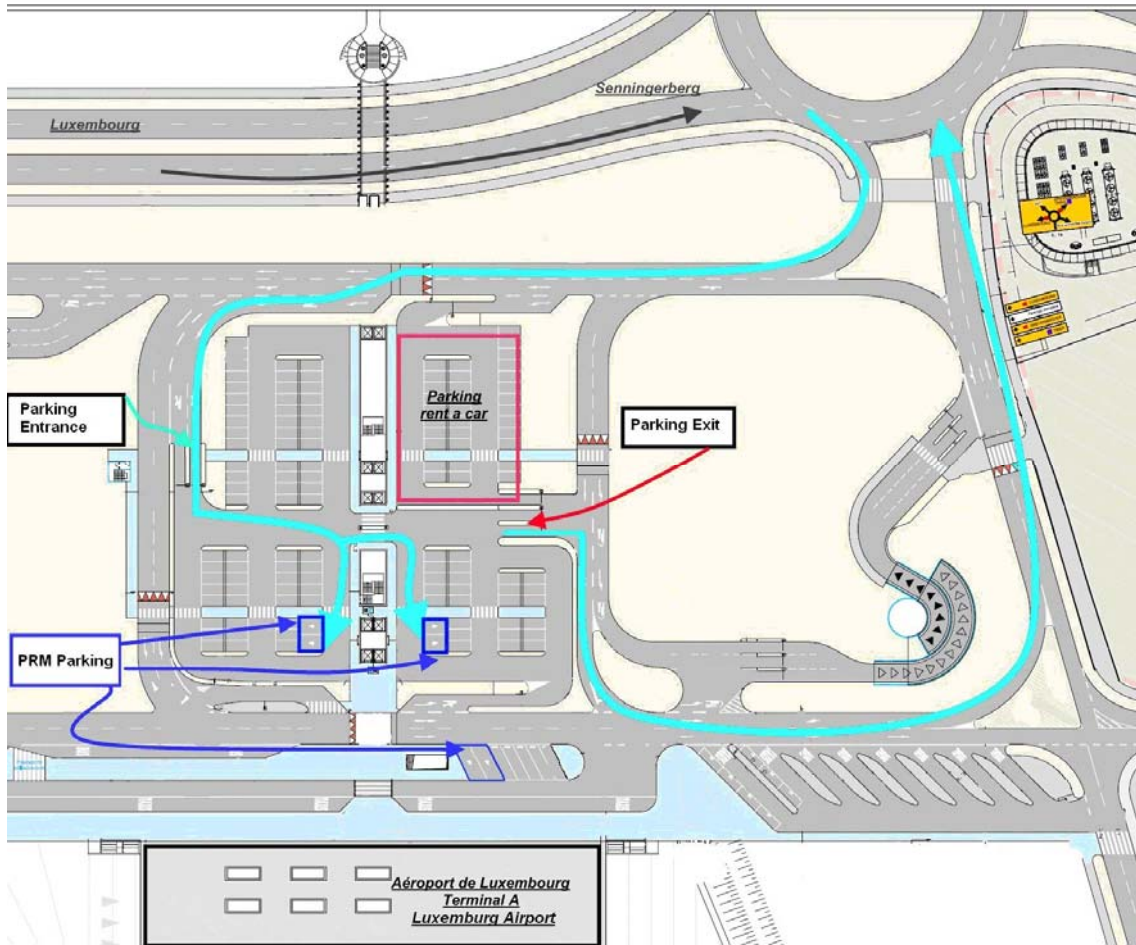
Les personnes en fauteuil roulant ont le droit d'être accompagnées par une personne (au maximum). Le prix est de 1.50 € par personne transportée.

Pour plus d'informations, veuillez contacter le service "Rollibus" du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 à ce numéro : +352 4796 2888 ou vous informez vous sur le site internet : www.vdl.lu ou www.mobility.lu

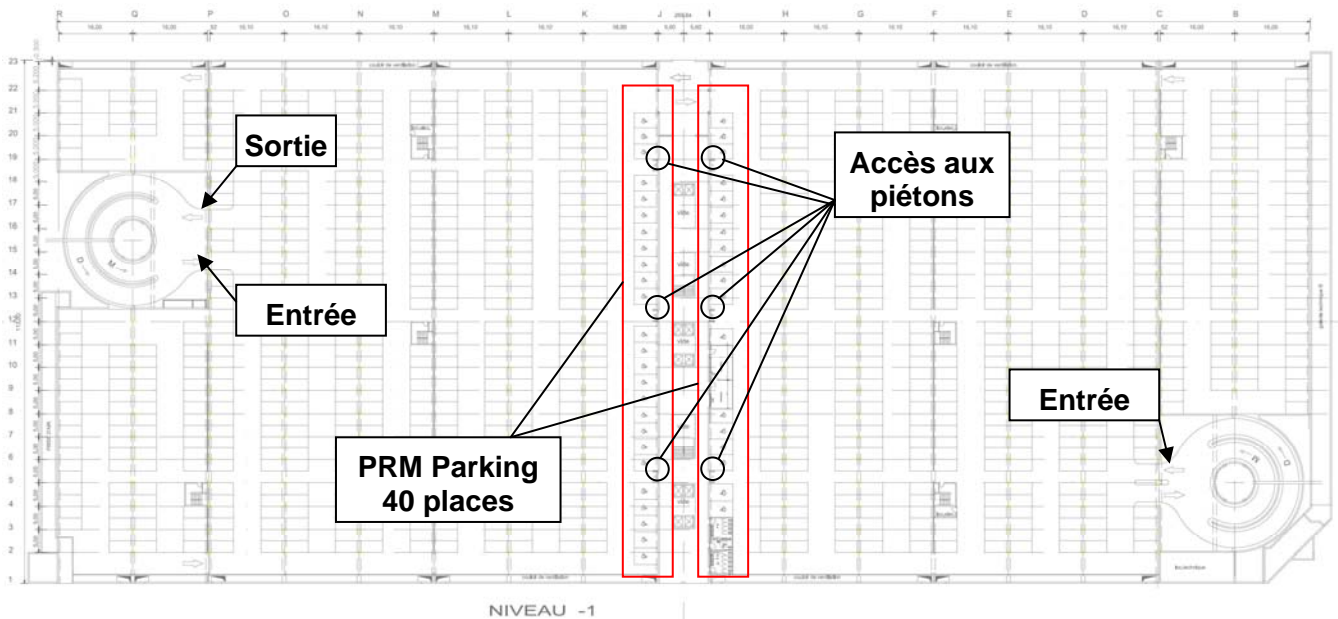
4.5 Plan d'accès de l'aéroport.

L'accès à l'aéroport est indiqué de manière claire et précise.

L'accès à l'aéroport en voiture

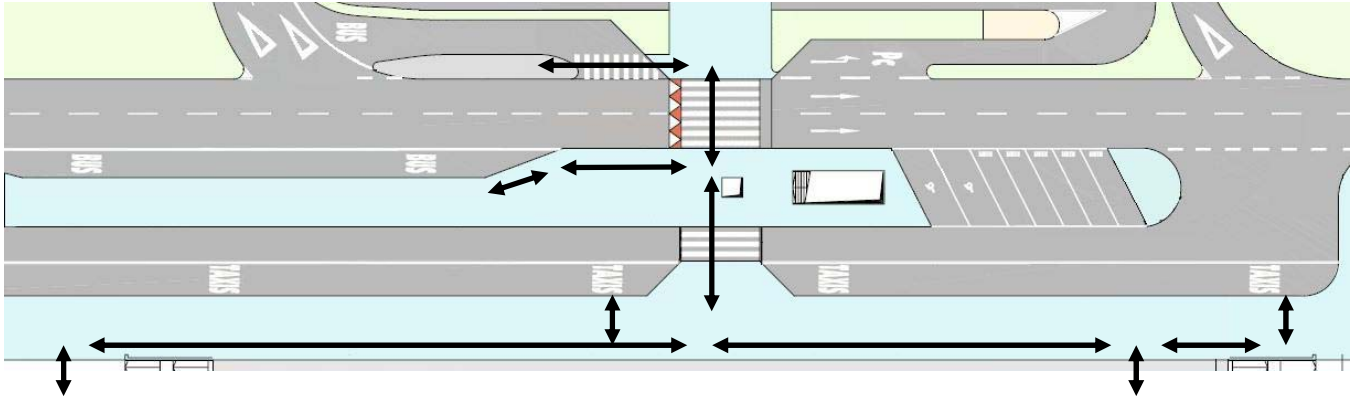


4.5.1 – le rez de chaussée



4.5.2 – niveau-1 du parking

Bus / taxi (arrivées/départ)



4.5.3 –accès aux Bus et des Taxis au terminal.

4.6 Autres informations

Le paiement du parking peut se faire au bureau d'informations du parking (niveau -1).

Section 5 – Equipements dans le Terminal et dans les salles d'embarquement

5.1 Plan des équipements disponibles en annexe 1.

L'enregistrement des passagers.

Dès l'enregistrement, le passager à mobilité réduite est pris en charge par un personnel qualifié jusqu'à son embarquement. Le fauteuil personnel est enregistré. Celui-ci, pourvu des protections nécessaires pour éviter d'éventuelles dégradations, continue son voyage, transporté en soute. L'agent au comptoir d'enregistrement doit vérifier que l'assistance du passager est confirmée à sa destination finale.

Le prêt d'un fauteuil facilite tous les déplacements jusqu'au pré-embarquement et permet au passager d'être conduit jusqu'à son avion en chaise roulante. Les personnes qui se déplacent en fauteuil, ou celles qui demandent une assistance individuelle, bénéficient d'un accès prioritaire à l'avion (pré-embarquement). Celles-ci, en fonction du lieu de stationnement de l'appareil, accèdent à l'avion par la passerelle, ou grâce à un véhicule aménagé. Un siège réservé aux personnes handicapées ou à mobilité réduite doit être impérativement attribué.

Equipements spéciaux.

Equipements fixes

- Les ascenseurs

Terminal A

- Dans le hall des départs: un ascenseur panoramique est à disposition pour se rendre soit aux arrivées (-1), soit au restaurant (niveau mezzanine)
- Après le contrôle de sécurité pour descendre aux salles d'embarquement (niveau *passerelle*) (2x)
- En salle d'embarquement Schengen et Non Schengen (niveau *passerelle*) aux bus (niveau tarmac) (4x)
- De l'arrivée SCHENGEN (niveau tarmac) au hall des salles d'embarquement (niveau passerelle)
- De l'arrivée NON SCHENGEN (niveau tarmac) au hall des salles d'embarquement (niveau passerelle)

- Les cabines téléphoniques

- Des cabines téléphoniques se situent dans le hall des départs (niveau passerelle), près de l'entrée ouest et au niveau mezzanine près des sanitaires.
- Des cabines téléphoniques se situent aussi dans les salles d'embarquement.

- Les sanitaires:

Terminal A

- Le hall des départs
- Le salon VIP
- Au restaurant
- Le hall des arrivées
- Le hall des arrivées bagages
- Les salles d'embarquement (1x dans le hall des départs, 1x en salle d'embarquement Schengen, 2x en salle d'embarquement Non-Schengen, 1x aux arrivées Non-Schengen)

- Les comptoirs des services d'assistance

Terminal A

- Le bureau des services d'assistance aux passagers (dans le hall des départs)
- Le comptoir information et d'assistance aux passagers (à l'entrée de la salle d'embarquement Schengen)
- Le bureau des services d'assistance aux passagers (le hall des arrivées°)

Les équipements mobiles

L'aéroport dispose de tout l'équipement nécessaire pour assister les personnes à mobilité réduite et les personnes handicapées de l'enregistrement jusqu'à l'embarquement à l'avion.

Dans le cas où le fauteuil roulant propre au passager est envoyé en soute pour être chargé dans l'avion, lux-Airport fournit un fauteuil roulant manuel jusqu'à l'avion. Sur le tarmac le véhicule PRM sera utilisé pour un embarquement confortable.



Véhicule LUXAIR pour les personnes handicapées et à mobilité réduite.

Tous les commerces et restaurants sont accessibles aux personnes handicapées et à mobilité réduite

- Les restaurants :
 - Terminal A**
 - Restaurant
 - Le salon VIP
 - Le bar dans les salles d'embarquement
- Les commerces
 - Terminal A**
 - Le hall de départ (2x)
 - Le hall des salles d'embarquement (4x)

5.2 Les équipements à l'avion

5.2.1 Les zones d'accès

Toutes les zones de l'aéroport devraient être entièrement accessibles aux personnes à mobilité réduite et aux personnes handicapées. Les bureaux doivent être accessibles aux personnes utilisant un fauteuil roulant et être appropriés pour toute personne sourde ou malentendante, malvoyante ou avec des difficultés intellectuelles

5.2.1 Les douanes et la sûreté.

La sûreté est très importante - les contrôles sont obligatoires pour tous les passagers et les bagages. Ni les personnes à mobilité réduite ni les personnes handicapées ni leurs équipements de mobilité (par exemple des fauteuils roulants) ne peuvent être exemptés des contrôles de sûreté.

Au contrôle de sécurité les détecteurs de métaux sont assez larges pour permettre à une personne en fauteuil roulant de passer. C'est à l'agent de s'occuper de poser les sacs sur le tapis pour qu'ils puissent passer dans l'appareil à rayons X. Le personnel de sécurité est formé pour l'organisation du passage ce type de passager

.5.2.2 Informations

Toutes les signalisations au sein du bâtiment doivent être lisibles et facile à trouver.

Les écrans d'affichages sont utiles pour être renseigné sur les horaires de vols.

Au comptoir d'informations les agents doivent informer et indiquer aux passagers à mobilité réduite les équipements disponibles notamment les téléphones, les sanitaires, les restaurants et les magasins.

En cas de non disponibilité de ces équipements, l'agent fera le nécessaire pour les rendre utilisables et informer au mieux des nouvelles directives.

Les intervenants de l'aéroport et les compagnies aériennes doivent informer les personnes non voyantes ou aveugles et les personnes sourdes ou malentendantes des spécificités sur leur vol et sur toutes locations de voitures ou autres.

En effet les agents au comptoir informations lux-Airport dans le hall d'entrée, sont présents pour fournir toutes les réponses sur le voyage. Les agents s'attachent à rassurer les passagers inquiets et à faciliter les formalités aéroportuaires pour que leur voyage se déroule dans les meilleures conditions.

Dès que le passager passe le contrôle de sécurité il n'est plus possible de revenir dans le hall d'arrivée il doit rester dans la zone de sûreté. Cependant le PMR trouvera tous les équipements spéciaux à sa disponibilité (des sanitaires pour les personnes handicapées, des magasins et un bar).

Toutes les zones dans les salles d'embarquement sont accessibles pour les personnes handicapées et à mobilité réduite.

C'est important lors d'un voyage en avion de se familiariser avec les procédures de sécurité et de connaître les procédures d'urgences. Les agents sont présents pour informer les passagers sur les comportements à avoir et ne pas avoir.

Ces informations sont importantes à connaître.

Ces instructions peuvent légèrement différées selon les compagnies aériennes mais doivent être accessible à ce type de passager.

5.2.3 Les restaurants et les magasins.

Les magasins et les restaurants sont très faciles d'accès pour les PMR ou les personnes à mobilité réduite. Si le passager veut passer du temps dans les magasins ou au restaurant il doit informer l'agent d'assistance à l'enregistrement pour qu'il puisse être guidé et accompagné. L'agent d'assistance dans ce cas là pourra gérer le temps restant avant le pré embarquement à l'avion du passager.

5.2.4 L'embarquement

Pour faciliter l'accès à bord de l'avion les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant ou celles qui demandent une assistance individuelle bénéficient d'un accès prioritaire à l'avion. Le pré embarquement se fait 15 minutes avant l'embarquement pour tous les autres passagers. Selon le lieu de stationnement de l'appareil, les passagers accèdent à l'avion par passerelle ou les passagers y sont conduits dans un véhicule aménagé spécialement pour PMR. Les hôtesses de l'air accueillent le passager à mobilité réduite, assurent une installation à bord confortable, traitent les attentes du passager et fournit un service personnalisé (par exemple, présentation des repas pour les passagers malvoyants).

Section 6 – A bord de l'avion

6.1 Les équipements particuliers à l'intérieur de l'avion.

La Conférence européenne de l'aviation civile (CEAC) s'est dotée d'un programme de travail ambitieux qui traite de nombreux aspects de l'aviation civile. Cette organisation contient des recommandations concernant l'accès à, et la disponibilité de, l'information et le rôle des exploitants aériens et des autorités pour veiller à ce que cette information parvienne effectivement au voyageur. Cette organisation permet de disposer d'un accès facile et rapide à l'information du transport aérien pour les personnes handicapées et à mobilité réduite.

Dans un avion de plus de 30 places au moins 50 % de toutes les places, côté couloir « allée », devraient disposer d'accoudoirs relevables pour permettre un accès libre.

Une cabine comportant plus d'une allée devrait être équipée au minimum d'un sanitaire spacieux accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. Les toilettes sont équipées de barres d'appui et de poignées de maintien.

Le passager à mobilité réduite bénéficie, le cas échéant, des **prestations** qu'il aura pris soin de préciser au moment de sa réservation auprès d'un membre de l'équipage (repas sans sel, végétarien, par exemple).

Une attention particulière doit être accordée aux couleurs, aux contrastes et à la luminosité dans l'ensemble de la cabine. Les instructions doivent être claires et non ambiguës, les pictogrammes utilisés dès que possible.

6.2 Assignation de siège.

Les passagers à mobilité réduite ne doivent pas empêcher par leur présence l'équipage dans leurs travaux, ils ne doivent pas gêner l'accès à l'équipement de secours ou empêcher l'évacuation de secours de l'avion. Si un passager à mobilité réduite n'a pas une place attribuée et ne rentre pas dans les conditions de sécurité, l'équipage pourra à juste titre effectuer un changement de siège.

La communication d'informations concernant un vol devrait être faite dans des formats accessibles aux personnes à mobilité réduite. Tous les efforts doivent être faits pour arranger l'attribution de siège dans l'avion, et pour répondre aux besoins de ces passagers.

L'ensemble de l'équipage est à disposition pour rendre le voyage le plus agréable possible.

L'équipage est informé au préalable de toute assistance personnalisée ou de toute spécificité avant l'embarquement des passagers afin de pouvoir fournir un service de qualité.

Dans le cas où un accompagnateur assiste le passager handicapé ou à mobilité réduite, celui-ci est généralement placé à côté de lui. La compagnie aérienne fera le nécessaire pour satisfaire cette demande sous réserve de disponibilité et en respectant les règles de sécurité.

Note: Pour des raisons de sécurité l'équipage n'est pas en droit de soulever les passagers handicapés.

6.3 Information

Un dépliant détaille les procédures de sécurité. Il doit être disponible pour les personnes aveugles, malvoyantes et autres. L'équipage doit être formé pour assister ces passagers et si nécessaire expliquer le contenu des procédures individuellement.

Idéalement, toutes les annonces à bord devraient être faites visuellement et oralement. Cela permettrait à tous les passagers d'obtenir l'accès aux informations. Les vidéos peuvent être utilisées pour communiquer des informations de sécurité, les sous-titres devraient être inclus.

6.4 Equipements spéciaux (ex.de l'oxygène, les chiens guides)

Le chien d'assistance peut voyager gratuitement en cabine (sous réserve des formalités sanitaires et douanières) : un certificat de dressage est recommandé à l'enregistrement. Le chien peut rester par terre à bord, il doit être attaché pour le décollage et pour l'atterrissage et aussi pendant les turbulences.

Les passagers qui ont besoin d'une bouteille d'oxygène additionnelle, doivent informer la compagnie aérienne lors de la réservation. Les bouteilles d'oxygène personnelles ne sont pas permises à bord.

Les personnes peuvent voyager avec une bouteille d'oxygène à bord, à condition d'avoir l'autorisation de la compagnie aérienne et qu'elles soient dans les normes aériennes. La demande doit être faite au minimum 48 heures avant le départ lors de la réservation du billet.

6.5 Les repas.

Les plateaux repas doivent être servis dans un emballage fermé pour cause d'hygiène stricte et des règles de sécurité.

L'équipage doit assister ces passagers pour ouvrir l'emballage des plateaux repas et doit décrire l'alimentation, y compris son emplacement sur le plateau aux passagers malvoyants et passer régulièrement pour vérifier s'ils ne manquent de rien.

Section 7 – Débarquement et la sortie de l'aéroport

7.1 Le transfert dans le terminal

Pour s'assurer du bon déroulement de l'arrivée, les personnes handicapées ou à mobilité réduite quittent l'appareil après tous les autres passagers. Un agent d'accueil, informé de l'assistance demandée, débarque le passager (avec chaise roulante si demandé), soit par passerelle soit par véhicule spécial pour PMR. Cet agent accompagne le passager vers le lieu d'arrivée de ses bagages, le taxi, le bus ou vers les personnes qui l'attendent.

Si le passager est en correspondance, l'agent d'assistance guidera le passager jusqu'à la salle d'embarquement de son prochain vol.

7.2 Récupération des bagages.

Si le passager a des bagages à récupérer, l'agent doit assurer l'assistance et faire le nécessaire pour aider le passager jusqu'à sa sortie de l'aéroport. L'agent doit être averti de toute autre assistance nécessaire et demandée par le passager.

7.3 Le passage du contrôle des douanes

Les bagages récupérés, l'agent PMR doit assister et accompagner le passager au passage de contrôle des douanes.

7.4 Accès aux transports en commun ou autres.

Lorsque toutes les formalités sont finalisées et que le passager a récupéré ses bagages, le passager est accompagné dans le hall des arrivées. Différentes possibilités de transport peuvent être proposées au passager à mobilité réduite ou à handicapé tels que :

- o La zone des Taxis (ci-joint annexe 4.5.3);
- o La navette aéroport / arrêt de bus (ci-joint annexe 4.5.3);
- o Transport spécial PRM (personne handicapée et personne à mobilité réduite) : A l'arrêt de bus: ci-joint annexe 4.5.3);
- o Bureau de location de voitures à l'aéroport (ci-joint annexe 4.5.1)
- o Parking de l'aéroport (ci-joint annexe 4.5.1 et 4.5.2).

Section 8 – Les formations spécifiques

Dans le transport des passagers à mobilité réduite, le personnel aérien spécialisé pour ces passagers doit être formé par un médecin spécialiste du handicap (handicap moteur, déficience mentale ou sensorielle). Exclusivement dédiés au service de cette clientèle, ces agents travaillent en collaboration avec tous les acteurs de la chaîne de traitement de ces passagers (services médicaux, service des transports exceptionnels, personnels en aéroport, Personnels Navigants Commerciaux, Personnels Navigants Techniques, etc.). Cette étroite collaboration permet, aux passagers à mobilité réduite, d'anticiper les difficultés et de les traiter en amont.

Un programme minimum de formation devrait être effectué pour tous les agents :

- Informations sur les différents types d'handicaps aussi bien les handicaps cachés.
- Se familiariser avec les difficultés que peuvent rencontrer des personnes à mobilité réduite et des personnes handicapées.
- Comprendre les besoins des ces passagers.
- Des connaissances essentielles pour assister et escorter une personne à mobilité réduite ou une personne handicapée.
- Une aide personnalisée à la préparation au voyage des personnes à mobilité réduite et des personnes handicapées.

Outre ces connaissances, les agents spécialisés qui s'occupent uniquement de ces passagers devraient avoir des formations supplémentaires (comme par exemple : la conduite de véhicules spécialisés, ou travaillant avec les équipements spéciaux comme des fauteuils roulants, ou pour guider et soulever des personnes handicapées). Ces agents doivent avoir les compétences nécessaires pour s'occuper de ces passagers.

Notez que même après avoir suivi les formations nécessaires il est très important de rester à l'écoute du passager sur son invalidité et sur ses exigences personnelles.

Section 9 – Les réclamations

Un transporteur aérien ou son agent ou un organisateur de voyages ne peut refuser, pour cause de handicap ou de mobilité réduite:

-d'accepter une réservation pour un vol au départ ou à destination d'un aéroport auquel le présent règlement s'applique;

-d'embarquer une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite dans un tel aéroport, si cette personne dispose d'un billet et d'une réservation valables.

Si le service d'assistance n'a pas été à la hauteur ou si le passager a rencontré des difficultés lors de son voyage, il est conseillé de faire une réclamation auprès de lux-Airport ou bien de la compagnie aérienne de son voyage.

Si le passager ne peut pas obtenir satisfaction, la réclamation peut être envoyée à la Direction de l'Aviation Civile :

Direction de l'Aviation Civile

B.P. 283

L-2012 Luxembourg

FAX (+352) 467790

Annexe 1 – Plan du Terminal A



Plan du bâtiment Terminal plan | Gebäudeübersicht

Niveau MEZZANINE (+1)

- 1 Restaurant panoramique

Niveau REZ-DE-CHAUSSÉE (0)

- 2 Entrées principales
Sortie vers le parking et les transports publics
- 3 Comptoirs lignes aériennes et agence de voyages
- 4 Distributeur de billets
- 5 Comptoirs Check-in
- 6 Check-in bagages hors format
- 7 Guichet Douanes
- 8 Contrôles passagers / Accès Gates
- 9 Lounge

Niveau PASSERELLE (-1)

- 10 Accès au parking souterrain et à la future hall ferroviaire
- 11 Distributeur de billets
- 12 Information touristique
- 13 Location de voiture
- 14 Bar
- 15 Sortie; Passage Douanes
- 16 Récupération bagages
- 17 Récupération bagages hors format ou bagages perdus
- 18 Contrôles d'identité et Douanes
- 19 Salles d'embarquement
- 20 Bar
- 21 Accès passerelle au Terminal B

Légende

- Zone public
- Zone passagers
- Service Aéroport
- Commerces



English text legend on following page.
Deutsche Textlegende auf der Folgeseite.

Tous droits réservés lux-Airport Conception Interpub®

Annexe 2 – Les participants

Direction de l'Aviation Civile

| | | |
|--------------------------|---|---------------|
| Monsieur Claude Waltzing | Directeur de l'Aviation Civile | +352 247 4900 |
| Madame Claude Wagener | Conseillère de direction adjointe | +352 247 4910 |
| Monsieur Fränk Kraus | Attaché de Gouvernement 1 ^{er} en rang | +352 247 4911 |

Info-Handicap

| | | |
|---------------------|-------------------------------|----------------|
| Mme Fabienne Feller | Coordinateur en accessibilité | +352 366 466-1 |
| M Yannick Breuer | Coordinateur en accessibilité | +352 366 466-1 |

Lux-Airport

| | | |
|-----------------------------|--------------------------|----------------|
| Madame Claudine Leinenveber | Directeur d'Exploitation | +352 2464 3000 |
| Mademoiselle Valérie Brunck | | +352 2464 3002 |

Luxair

| | | |
|--------------------------------|---|----------------|
| Monsieur Jean-François Ringlet | Vice-President Airport Services | +352 2456 4238 |
| Captain Pascal Kremer | Député : officier de la sécurité aérienne | +352 2456 4513 |

Annexe 3 – Réglementation

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

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

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

vu la proposition de la Commission,

vu l'avis du Comité économique et social européen [1],

après consultation du Comité des régions,

statuant conformément à la procédure visée à l'article 251 du traité [2],

considérant ce qui suit:

(1) Le marché unique des services de transport aérien devrait bénéficier à l'ensemble des citoyens. Par conséquent, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, que cette réduction résulte d'un handicap, de l'âge ou de tout autre facteur, devraient avoir des possibilités d'emprunter les transports aériens comparables à celles dont disposent les autres citoyens. 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. Cela s'applique au transport aérien comme aux autres domaines de la vie.

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

(3) Le présent règlement ne devrait pas porter atteinte aux autres droits des passagers établis par la législation communautaire, et notamment par la directive 90/314/CEE du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait [3] et le 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 [4]. Dans le cas où un même événement donnerait naissance au même droit à remboursement ou à nouvelle réservation en vertu d'un de ces actes législatifs et du présent règlement, la personne concernée ne devrait être admise à exercer ce droit qu'une seule fois, selon son choix.

(4) Afin de donner aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des possibilités de voyages aériens comparables à celles dont disposent les autres citoyens, il convient de leur fournir une assistance adaptée à leurs besoins spécifiques, aussi bien dans les aéroports qu'à bord des aéronefs, à l'aide du personnel et des équipements nécessaires. Dans l'intérêt de l'inclusion sociale, cette assistance devrait être fournie sans frais supplémentaire pour les personnes concernées.

(5) L'assistance dispensée dans les aéroports situés sur le territoire d'un État membre auquel le traité s'applique devrait notamment permettre aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite 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, embarquement et débarquement compris. Ces points devraient être désignés au moins aux entrées principales des bâtiments du terminal, dans les zones des comptoirs d'enregistrement, les gares ferroviaires (grandes lignes et rail léger), les stations de métro et de bus, les stations de taxis et les autres points de débarquement ainsi que dans les parcs de stationnement de l'aéroport. L'assistance devrait être organisée de manière à éviter les interruptions et retards, tout en garantissant le respect de normes élevées et équivalentes dans l'ensemble de la Communauté et en faisant le meilleur usage des ressources, quel que soit l'aéroport ou le transporteur aérien concerné.

(6) Afin d'atteindre ces objectifs, la fourniture d'une assistance de grande qualité dans les aéroports devrait être de la responsabilité d'un organisme central. Étant donné que les entités gestionnaires

d'aéroports jouent un rôle central dans la fourniture de services dans leurs aéroports, c'est à elles que cette responsabilité globale devrait être confiée.

(7) Les entités gestionnaires d'aéroports peuvent fournir elles-mêmes l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. D'un autre côté, eu égard au rôle positif joué dans le passé par certains opérateurs et transporteurs aériens, les entités gestionnaires peuvent passer avec des tiers un contrat pour la fourniture de cette assistance, sans préjudice de l'application d'autres dispositions pertinentes du droit communautaire, y compris celles relatives aux marchés publics.

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

(9) Afin de s'assurer, en particulier, que les redevances facturées au transporteur aérien sont proportionnées à l'assistance fournie aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite et qu'elles ne servent pas à financer des 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. La directive 96/67/CE du Conseil du 15 octobre 1996 relative à l'accès au marché de l'assistance en escale dans les aéroports de la Communauté [5], et notamment ses dispositions sur la séparation des comptes, devrait donc s'appliquer, sauf disposition contraire du présent règlement.

(10) Lorsqu'ils organisent la fourniture d'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, et la formation de leur personnel, les aéroports et les transporteurs aériens devraient tenir compte du document no 30 de la Conférence européenne de l'aviation civile (CEAC), partie I, section 5, et ses annexes y relatives, notamment le code de bonne conduite sur les services d'assistance en escale pour les personnes à mobilité réduite, figurant à son annexe J au moment de l'adoption du présent règlement.

(11) Lorsqu'elles décident de la conception de nouveaux aéroports et terminaux, ainsi que dans le cadre de réaménagements importants, les entités gestionnaires d'aéroports devraient tenir compte, autant qu'il est possible, des besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite. Il convient de même que les transporteurs aériens prennent ces besoins en compte, autant qu'il est possible, lorsqu'ils décident de la conception d'un nouvel aéronef et du réaménagement d'un aéronef.

(12) La directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données [6] devrait être strictement appliquée afin de garantir que la vie privée des personnes handicapées et à mobilité réduite est respectée et que les informations requises servent uniquement à remplir les obligations d'assistance établies par le présent règlement et ne sont pas utilisées au détriment des passagers faisant appel à ce service.

(13) Toute information essentielle communiquée aux passagers aériens devrait être fournie sous d'autres formes accessibles aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite et devrait l'être au moins dans les mêmes langues que l'information mise à la disposition des autres passagers.

(14) Si un fauteuil roulant ou d'autres équipements de mobilité et d'assistance sont perdus ou endommagés durant leur maniement 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 international, communautaire et national.

(15) Les États membres devraient superviser l'application du présent règlement, contrôler son application et désigner un organisme approprié chargé de le faire appliquer. Cette supervision ne porte pas atteinte aux droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite de demander réparation auprès des tribunaux conformément au droit national.

(16) Il importe qu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite qui estime que le présent règlement a été enfreint puisse porter la question à l'attention de l'entité gestionnaire de l'aéroport ou à celle du transporteur aérien concerné, selon le cas. Si elle n'obtient pas satisfaction de cette manière, elle devrait avoir la possibilité de porter plainte auprès de l'organisme ou des organismes désignés à cet effet par l'État membre concerné.

(17) Les plaintes relatives à l'assistance fournie dans un aéroport devraient être adressées à l'organisme ou aux organismes désignés, en vue de l'application du présent règlement, par l'État membre sur le territoire duquel l'aéroport est situé. Les plaintes relatives à l'assistance fournie par un transporteur aérien devraient être adressées à l'organisme ou aux organismes désignés, en vue de

l'application du présent règlement, par l'État membre qui a délivré la licence d'exploitation au transporteur aérien.

(18) Les États membres devraient établir les sanctions applicables aux infractions au présent règlement et en assurer l'application. Ces sanctions, qui pourraient comprendre l'obligation de verser une indemnité à la personne concernée, devraient être efficaces, proportionnées et dissuasives.

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

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

(21) Par une déclaration conjointe de leur ministre des affaires étrangères, faite à Londres le 2 décembre 1987, le Royaume d'Espagne et le Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord sont convenus de certains arrangements pour une meilleure coopération dans l'utilisation de l'aéroport de Gibraltar. Lesdits arrangements attendent encore d'être mis en application,

ONT ARRÊTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

Article premier : Objet et champ d'application

1. Le présent règlement établit des règles relatives à la protection et à l'assistance en faveur des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite qui font des voyages aériens, afin de les protéger contre la discrimination et de garantir qu'elles reçoivent une assistance.
2. Les dispositions du présent 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.
3. Les articles 3, 4 et 10 s'appliquent aussi aux passagers qui quittent un aéroport situé dans un pays tiers à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre auquel le traité s'applique, si le transporteur aérien effectif est un transporteur aérien communautaire.
4. Le présent règlement ne porte pas atteinte aux droits des passagers établis par la directive 90/314/CEE et en vertu du règlement (CE) no 261/2004.
5. Dans la mesure où les dispositions du présent règlement sont contraires à celles de la directive 96/67/CE, le présent règlement prime.
6. L'application du présent règlement à l'aéroport de Gibraltar s'entend sans préjudice des positions juridiques respectives du Royaume d'Espagne et du Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord au sujet de leur différend relatif à la souveraineté sur le territoire où cet aéroport est situé.
7. L'application du présent règlement à l'aéroport de Gibraltar est suspendue jusqu'à ce que soient mis en application les arrangements prévus dans la déclaration conjointe faite, le 2 décembre 1987, par les ministres des affaires étrangères d'Espagne et du Royaume-Uni. Les gouvernements d'Espagne et du Royaume-Uni informent le Conseil de la date de cette mise en application.

Article 2 : Définitions

Aux fins du présent règlement, on entend par:

- a) "personne handicapée" ou "personne à mobilité réduite": 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;
- b) "transporteur aérien": une entreprise de transport aérien possédant une licence d'exploitation en cours de validité;
- c) "transporteur aérien effectif": un transporteur aérien qui réalise ou a l'intention de réaliser un vol dans le cadre d'un contrat conclu avec un passager ou au nom d'une autre personne, morale ou physique, qui a conclu un contrat avec ce passager;

- d) "transporteur aérien communautaire": un transporteur aérien détenteur d'une licence d'exploitation en cours de validité, octroyée par un État membre conformément au règlement (CEE) no 2407/92 du Conseil du 23 juillet 1992 concernant les licences des transporteurs aériens [7];
- e) "organisateur de voyages": à l'exclusion d'un transporteur aérien, un organisateur ou un détaillant au sens de l'article 2, points 2) et 3), de la directive 90/314/CEE;
- f) "entité gestionnaire de l'aéroport" ou "entité gestionnaire": une entité qui tient de la législation nationale notamment la mission d'administration et de gestion des infrastructures aéroportuaires ainsi que de coordination et de contrôle des activités des différents opérateurs présents dans l'aéroport ou le système aéroportuaire;
- g) "usager d'un aéroport": toute personne physique ou morale responsable du transport par voie aérienne de passagers, au départ ou à destination de l'aéroport considéré;
- h) "comité des usagers de l'aéroport": un comité composé des représentants des usagers de l'aéroport ou des organisations représentatives de ces usagers;
- i) "réservation": le fait pour un passager d'être en possession d'un billet, ou d'une autre preuve, indiquant que la réservation a été acceptée et enregistrée par le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages;
- j) "aéroport": tout terrain spécialement aménagé pour l'atterrissage, le décollage et les manœuvres d'aéronefs, y compris les installations annexes que ces opérations peuvent comporter pour les besoins du trafic et le service des aéronefs, y compris les installations nécessaires pour assister les services commerciaux de transport aérien;
- k) "parc de stationnement de l'aéroport": un parc de stationnement pour véhicules automobiles situé dans le périmètre d'un aéroport ou sous le contrôle direct de l'entité gestionnaire d'un aéroport, qui sert directement aux passagers utilisant ledit aéroport;
- l) "service commercial de transport aérien de passagers": un service de transport de passagers par voie aérienne, assuré par un transporteur aérien sur un vol régulier ou non régulier et proposé au grand public contre rétribution, qu'il s'agisse d'un transport seul ou d'un transport faisant partie d'un voyage à forfait.

Article 3 : Interdiction de refuser le transport

Un transporteur aérien ou son agent ou un organisateur de voyages ne peut refuser, pour cause de handicap ou de mobilité réduite:

- a) d'accepter une réservation pour un vol au départ ou à destination d'un aéroport auquel le présent règlement s'applique;
- b) d'embarquer une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite dans un tel aéroport, si cette personne dispose d'un billet et d'une réservation valables.

Article 4 : Dérogations, conditions spéciales et information

1. Nonobstant les dispositions de l'article 3, un transporteur aérien, son agent ou un organisateur de voyages peut, pour cause de handicap ou de mobilité réduite, refuser d'accepter une réservation pour une personne handicapée ou pour une personne à mobilité réduite ou refuser d'embarquer cette personne:

- a) afin de respecter les exigences de sécurité applicables, qu'elles soient prévues par le droit international, communautaire ou national ou établies par 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 handicapée ou à mobilité réduite.

En cas de refus d'accepter une réservation pour les motifs mentionnés au premier alinéa, points a) ou b), le transporteur aérien, son agent ou l'organisateur de voyages s'efforce, dans les limites du raisonnable, de proposer une autre solution acceptable à la personne concernée.

Une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite, à laquelle l'embarquement est refusé sur la base de son handicap ou de sa mobilité réduite, et toute personne qui l'accompagne en application du paragraphe 2 du présent article bénéficient du droit au remboursement ou au réacheminement prévu à l'article 8 du règlement (CE) no 261/2004. Le droit à un vol retour ou à un réacheminement est subordonné à la réunion de toutes les conditions de sécurité.

2. Dans des conditions identiques à celles énoncées au paragraphe 1, premier alinéa, point a), un transporteur aérien ou son agent ou un organisateur de voyages peut exiger qu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite se fasse accompagner par une autre personne capable de lui fournir l'assistance qu'elle requiert.

3. 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. 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.

4. Lorsqu'un transporteur aérien ou son agent ou un organisateur de voyages fait usage d'une dérogation prévue au paragraphe 1 ou 2, il informe immédiatement la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite de ses motifs. Sur demande, le transporteur aérien, son agent ou l'organisateur de voyages communique ces motifs par écrit à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite dans les cinq jours ouvrables qui suivent la demande.

Article 5 : Désignation des points d'arrivée et de départ

1. En coopération avec les usagers de l'aéroport, par l'intermédiaire du comité des usagers de l'aéroport lorsqu'il en existe un, et avec les organisations appropriées représentant les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, l'entité gestionnaire de l'aéroport désigne, en tenant compte des spécificités locales, les points d'arrivée et de départ, situés dans le périmètre de l'aéroport ou à un point qu'elle contrôle directement, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des bâtiments du terminal, où les personnes handicapées ou les personnes à mobilité réduite peuvent aisément annoncer leur arrivée à l'aéroport et demander de l'assistance.

2. Les points d'arrivée et de départ visés au paragraphe 1 sont signalés clairement et donnent, sous des formes accessibles, les informations de base concernant l'aéroport.

Article 6 : Transmission des informations

1. Les transporteurs aériens, leurs agents et les organisateurs de voyages prennent toutes les mesures nécessaires pour la réception, à tous leurs points de vente sur le territoire des États membres auquel le traité s'applique, y compris la vente par téléphone et par l'internet, des notifications de besoin d'assistance émanant des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite.

2. Lorsqu'un transporteur aérien, son agent ou un organisateur de voyages reçoit une notification de besoin d'assistance au moins quarante-huit heures avant l'heure de départ publiée du vol, il communique les informations en question au moins trente-six heures avant l'heure de départ publiée du vol:

a) aux entités gestionnaires des aéroports de départ, d'arrivée et de transit; et

b) au transporteur aérien effectif, s'il n'y a pas eu de réservation effectuée auprès de ce transporteur, à moins que l'identité du transporteur aérien effectif ne soit pas connue au moment de la notification, auquel cas les informations sont communiquées dès que cela est faisable.

3. Dans tous les cas autres que ceux visés au paragraphe 2, le transporteur aérien, son agent ou l'organisateur de voyages communique les informations dès que possible.

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

Article 7 : Droit à l'assistance dans les aéroports

1. Lorsqu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite arrive dans un aéroport pour un voyage aérien, il incombe à l'entité gestionnaire de l'aéroport de s'assurer que l'assistance spécifiée à l'annexe I est fournie, de telle manière que la personne soit en mesure de prendre le vol pour lequel elle possède une réservation, à condition que ses besoins particuliers en vue de cette assistance aient été notifiés au transporteur aérien ou à son agent ou à l'organisateur de voyages concerné au moins quarante-huit heures avant l'heure de départ publiée du vol. Cette notification couvre aussi un vol de retour, si le vol aller et le vol de retour ont été réservés auprès du même transporteur aérien.

2. Lorsque l'utilisation d'un chien d'assistance reconnu est requise, il est accédé à cette exigence à condition que notification en ait été faite 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.

3. Si aucune notification n'a été effectuée conformément au paragraphe 1, l'entité gestionnaire fait tous les efforts possibles, dans les limites du raisonnable, pour fournir l'assistance spécifiée à l'annexe I de telle sorte que la personne concernée soit en mesure de prendre le vol pour lequel elle possède une réservation.

4. Les dispositions du paragraphe 1 s'appliquent, à condition que:

a) la personne se présente à l'enregistrement:

i) 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

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

b) la personne arrive à un point situé à l'intérieur du périmètre de l'aéroport et désigné conformément à l'article 5:

i) 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

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

5. Lorsqu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite transite par un aéroport auquel le présent règlement s'applique ou est transférée par un transporteur aérien ou un organisateur de voyages du vol pour lequel elle possède une réservation vers un autre vol, il incombe à l'entité gestionnaire de s'assurer que l'assistance spécifiée à l'annexe I est fournie, de telle manière que la personne soit en mesure de prendre le vol pour lequel elle possède une réservation.

6. Lorsqu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite arrive par voie aérienne dans un aéroport auquel le présent règlement s'applique, il incombe à l'entité gestionnaire de l'aéroport de s'assurer que l'assistance spécifiée à l'annexe I est fournie, de telle manière que cette personne soit en mesure d'atteindre le point de départ de l'aéroport, au sens de l'article 5.

7. L'assistance fournie est, dans la mesure du possible, conforme aux besoins particuliers du passager concerné.

Article 8 : Responsabilité de l'assistance dans les aéroports

1. Il incombe à l'entité gestionnaire d'un aéroport de s'assurer que l'assistance spécifiée à l'annexe I est fournie sans majoration de prix aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

2. L'entité gestionnaire peut fournir cette assistance elle-même. Tout en conservant sa responsabilité, et à condition de satisfaire en permanence aux normes de qualité visées à l'article 9, paragraphe 1, elle peut aussi conclure un contrat avec un ou plusieurs tiers pour fournir l'assistance. En coopération avec les usagers de l'aéroport, par l'intermédiaire du comité des usagers de l'aéroport, lorsqu'il en existe un, l'entité gestionnaire peut conclure un ou plusieurs contrats de ce type de sa propre initiative ou sur demande, notamment sur demande d'un transporteur aérien, et en tenant compte des services existant dans l'aéroport concerné. Au cas où elle rejette une telle demande, l'entité gestionnaire fournit une justification écrite.

3. L'entité gestionnaire d'un aéroport peut, pour financer cette assistance, percevoir, sur une base non discriminatoire, une redevance spécifique auprès des usagers de l'aéroport.

4. Cette redevance spécifique doit être raisonnable, être calculée en fonction des coûts, être transparente et 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. Elle doit être répartie entre les usagers de l'aéroport en proportion du nombre total de tous les passagers que chacun d'eux transporte au départ et à destination de cet aéroport.

5. L'entité gestionnaire d'un aéroport tient 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.

6. L'entité gestionnaire d'un aéroport met à la disposition des usagers de l'aéroport, par l'intermédiaire du comité des usagers de l'aéroport lorsqu'il en existe un ou de toute autre entité appropriée, ainsi que du ou des organismes chargés de l'application du présent règlement visés à l'article 14, 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.

Article 9 : Normes de qualité pour l'assistance

1. À l'exception des aéroports dont le trafic annuel est inférieur à 150000 mouvements de passagers commerciaux, l'entité gestionnaire fixe des normes de qualité pour l'assistance spécifiée à l'annexe I et détermine les besoins en ressources pour les atteindre, en coopération avec les usagers de l'aéroport, par l'intermédiaire du comité des usagers de l'aéroport lorsqu'il en existe un, et les organisations représentant les passagers handicapés et les passagers à mobilité réduite.

2. Lors de l'établissement de ces normes, il est pleinement tenu compte des politiques et codes de conduite internationalement reconnus en ce qui concerne la facilitation du transport de personnes handicapées ou de personnes à mobilité réduite, notamment du code de bonne conduite de la CEAC sur les services d'assistance en escale pour les personnes à mobilité réduite.

3. L'entité gestionnaire d'un aéroport publie ses normes de qualité.

4. Un transporteur aérien et l'entité gestionnaire d'un aéroport peuvent convenir que, pour les passagers que le transporteur aérien transporte à destination et au départ de cet aéroport, l'entité gestionnaire fournira une assistance d'un niveau plus élevé que celui prévu dans les normes mentionnées au paragraphe 1, ou fournira des services supplémentaires par rapport à ceux spécifiés à l'annexe I.

5. Afin de financer l'une ou l'autre de ces mesures, l'entité gestionnaire peut percevoir, auprès du transporteur aérien concerné, une redevance s'ajoutant à celle mentionnée à l'article 8, paragraphe 3, et devant être transparente, calculée en fonction des coûts et établie après consultation du transporteur aérien concerné.

Article 10 : Assistance de la part des transporteurs aériens

Un transporteur aérien fournit l'assistance spécifiée à l'annexe II sans majoration de prix à une personne handicapée ou à une personne à mobilité réduite qui part d'un aéroport auquel le présent règlement s'applique, qui arrive à un tel aéroport ou qui transite par un tel aéroport, à condition que cette personne remplisse les conditions définies à l'article 7, paragraphes 1, 2 et 4.

Article 11 : Formation

Les transporteurs aériens et les entités gestionnaires d'aéroport:

a) s'assurent que l'ensemble de leur personnel, y compris le personnel de tout sous-traitant, qui fournit une assistance directe aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, sait comment répondre aux besoins de ces personnes, en fonction de leur handicap ou de leur réduction de mobilité;

b) fournissent à l'ensemble de leur personnel travaillant à l'aéroport en contact direct avec les voyageurs une formation de sensibilisation au handicap et sur l'égalité face au handicap;

c) s'assurent que, à l'embauche, tous les nouveaux salariés assistent à une formation relative au handicap et que, en temps opportun, le personnel suit des sessions de rappel.

Article 12 : Indemnisation pour perte ou dégradation de fauteuils roulants et autres équipements de mobilité et d'assistance

Lorsque des fauteuils roulants ou d'autres équipements de mobilité ou d'assistance sont perdus ou endommagés durant leur manipulation à l'aéroport ou leur transport à bord d'un aéronef, le passager auquel l'équipement appartient est indemnisé, conformément aux règles du droit international, communautaire et national.

Article 13 : Irrecevabilité des dérogations

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

Article 14 : Organisme chargé de l'application du présent règlement et ses missions

1. Chaque État membre désigne un organisme ou des organismes chargés de l'application du présent règlement en ce qui concerne les vols au départ d'aéroports situés sur son territoire ainsi que les vols à destination de ces mêmes aéroports. Le cas échéant, cet organisme ou ces organismes prennent les mesures nécessaires au respect des droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, y compris en ce qui concerne le respect des normes de qualité visées à l'article 9, paragraphe 1. Les États membres informent la Commission de l'organisme ou des organismes qui ont été désignés.

2. Les États membres prévoient, s'il y a lieu, que l'organisme ou les organismes désignés en vertu du paragraphe 1 qui sont chargés de l'application du présent règlement s'assurent également de la mise en œuvre satisfaisante de l'article 8, y compris en ce qui concerne les dispositions relatives aux redevances, de manière à éviter une concurrence déloyale. Ils peuvent également désigner un organisme spécifique à cet effet.

Article 15 : Procédure relative aux plaintes

1. Une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite qui estime que le présent règlement a été enfreint peut porter la question à l'attention de l'entité gestionnaire de l'aéroport ou à celle du transporteur aérien concerné, selon le cas.

2. Si la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite n'obtient pas satisfaction de cette manière, les plaintes peuvent être déposées auprès de l'organisme ou des organismes désignés en vertu de l'article 14, paragraphe 1, ou de tout autre organisme compétent désigné par un État membre, pour infraction présumée au présent règlement.

3. Un organisme d'un État membre qui reçoit une plainte sur une question qui relève de la compétence d'un organisme désigné d'un autre État membre transmet la plainte à l'organisme de cet autre État membre.

4. Les États membres prennent des mesures pour informer les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite de leurs droits en vertu du présent règlement et de la possibilité de déposer plainte auprès de cet organisme ou de ces organismes désignés.

Article 16 : Sanctions

Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations du présent règlement et prennent toute mesure nécessaire pour assurer la mise en œuvre de ce régime. Les sanctions ainsi prévues doivent être efficaces, proportionnées et dissuasives. Les États membres notifient ces dispositions à la Commission et lui notifient sans délai toute modification ultérieure éventuelle.

Article 17 : Rapport

La Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil, au plus tard le 1er janvier 2010, sur le fonctionnement et les effets du présent règlement. Le rapport est assorti, le cas échéant, de propositions législatives destinées à mettre en œuvre de manière plus détaillée les dispositions du présent règlement, ou à le réviser.

Article 18 : Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au Journal officiel de l'Union européenne.

Il est applicable à partir du 26 juillet 2008, à l'exception des articles 3 et 4, qui s'appliquent à partir du 26 juillet 2007.

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

Fait à Strasbourg, le 5 juillet 2006.

Par le Parlement européen

Le président J. Borrell Fontelles

Par le Conseil

La présidente P. Lehtomäki

[1] JO C 24 du 31.1.2006, p. 12.

[2] Avis du Parlement européen du 15 décembre 2005 (non encore paru au Journal officiel) et décision du Conseil du 9 juin 2006.

[3] JO L 158 du 23.6.1990, p. 59.

[4] JO L 46 du 17.2.2004, p. 1.

[5] JO L 272 du 25.10.1996, p. 36. Directive modifiée par le règlement (CE) no 1882/2003 du Parlement européen et du Conseil (JO L 284 du 31.10.2003, p. 1).

[6] JO L 281 du 23.11.1995, p. 31. Directive modifiée par le règlement (CE) no 1882/2003.

[7] JO L 240 du 24.8.1992, p. 1.

ANNEXE I

Assistance sous la responsabilité des entités gestionnaires des aéroports

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

- communiquer leur arrivée à un aéroport et leur demande d'assistance aux points désignés à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments du terminal au sens de l'article 5,
- se déplacer d'un point désigné jusqu'au comptoir d'enregistrement,
- procéder à leur enregistrement, ainsi qu'à celui de leurs bagages,
- se rendre du comptoir d'enregistrement jusqu'à l'aéronef, en s'acquittant des formalités d'émigration et douanières et des procédures de sûreté,
- embarquer à bord de l'aéronef, grâce à la mise à disposition d'ascenseurs, de fauteuils roulants ou de toute autre assistance requise, selon le cas,
- se rendre de la porte de l'aéronef jusqu'à leur siège,
- entreposer leurs bagages à bord de l'aéronef et les récupérer,
- se rendre de leur siège jusqu'à la porte de l'aéronef,
- débarquer de l'aéronef, grâce à la mise à disposition d'ascenseurs, de fauteuils roulants ou de toute autre assistance requise, selon le cas,
- se rendre de l'aéronef jusqu'au hall de livraison de bagages et récupérer leurs bagages, en accomplissant les formalités d'immigration et douanières,
- se rendre du hall de livraison de bagages jusqu'à un point désigné,
- obtenir leur correspondance s'ils sont en transit, avec une assistance à bord et au sol, ainsi qu'à l'intérieur des terminaux et entre eux, le cas échéant,
- se rendre aux toilettes sur demande.

Au cas où une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite est aidée par un accompagnateur, celui-ci est autorisé à fournir, sur demande, l'assistance nécessaire dans l'aéroport ainsi que pour l'embarquement et le débarquement.

Prise en charge au sol de tout l'équipement de mobilité nécessaire, y compris les fauteuils roulants électriques, moyennant un préavis de quarante-huit heures et sous réserve de l'existence d'un espace suffisant à bord de l'aéronef, et sans préjudice de l'application de la législation relative aux matières dangereuses.

Remplacement temporaire d'équipement de mobilité endommagé ou perdu, mais pas nécessairement à l'identique.

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

Communication sous des formes accessibles des informations nécessaires pour prendre les vols.

ANNEXE II

Assistance de la part des transporteurs aériens

Transport de chiens d'assistance reconnus en cabine, sous réserve des réglementations nationales.

Transport, outre l'équipement médical, d'au maximum deux pièces d'équipement de mobilité par personne handicapée ou personne à mobilité réduite, y compris un fauteuil roulant électrique, moyennant un préavis de quarante-huit heures et sous réserve de l'existence d'un espace suffisant à bord de l'aéronef, et sans préjudice de l'application de la législation relative aux matières dangereuses.

Communication sous des formes accessibles des informations essentielles concernant un vol.

Mise en œuvre de 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.

Assistance pour se rendre aux toilettes sur demande.

Si une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite est aidée par un accompagnateur, le transporteur aérien déploie 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.

Annexe 4 – Résumé de la législation

Droits des passagers à mobilité réduite

Cette réglementation fait partie intégrante d'un ensemble légal plus vaste visant à renforcer les droits des passagers pour toute forme de transport. Les personnes à mobilité réduite en raison d'un handicap, de l'âge ou de tout autre facteur, doivent avoir la possibilité de prendre l'avion comme n'importe quel autre citoyen.

Règlement CE No 1107/2006 du Parlement et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens [JO L 204 of 26.7.2006].

RESUME

Cette réglementation sur les droits des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens prohibe le fait pour un transporteur de refuser une réservation ou d'embarquer une personne en raison de son handicap.

Il existe cependant des dérogations et exceptions légales en particulier liées à la sécurité. Un transporteur est ainsi en droit de refuser d'embarquer une personne à mobilité réduite ou d'exiger qu'elle soit accompagnée afin de respecter des exigences de sécurité ou si la taille de l'aéronef rend le transport de la personne physiquement impossible.

Sur demande, le transporteur aérien, son agent ou l'organisateur de voyages communique ces motifs par écrit à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite dans les cinq jours ouvrables qui suivent la demande.

Les personnes à mobilité réduite sont en droit de recevoir gratuitement une assistance dans l'aéroport que ce soit au départ, à l'arrivée ou en transit ainsi qu'à bord de l'avion (transport du fauteuil roulant ou d'un chien d'assistance)

Il appartient à l'entité gestionnaire de l'aéroport de fournir cette assistance en créant éventuellement une redevance PMR

Les Etats membres sont tenus de désigner un organe chargé du contrôle de ces règles et établissent un régime de sanction.

La Commission rapportera au plus tard au 1er janvier 2010 au Parlement et au Conseil les résultats obtenus.

Terme clé

On entend par « personne handicapée » ou « personne à mobilité réduite » 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 tout autre 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.

REFERENCES

| Act | Entrée en vigueur | Date limite de transposition | Official Journal |
|------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------|
| Règlement CE 1007/2006 | 15.8.2006 | - | L 204 of 26.7.2006 |

Ce résumé ne remplace en aucun cas la réglementation telle que reprise plus haut.

Source : <http://europa.eu/scadplus/leg/en/lvb/l24132.htm>

Annexe 5 - Manuels

- Manuel de la CEAC portant recommandations et résolutions quant à la facilitation en aéroport, CEAC Doc No.30 (8ème édition)
- Annexe 9 OACI Circulaire 274-AT/114, Accès au Transport Aérien pour les personnes handicapées