



Version 10/2020

Q&A Règlement 1107/2006

1: A quels vols s'appliquent le règlement (CE) n° 1107/2006?

Le règlement (CE) n° 1107/2006 impose à tous les aéroports situés sur le territoire de l'Union européenne de fournir une assistance aux voyageurs à mobilité réduite. Le règlement s'applique également aux aéroports situés en Suisse, en Norvège et en Islande.

Concernant les compagnies aériennes, le règlement s'applique pour tous les vols au départ de l'Union européenne, de la Suisse, de la Norvège ou de l'Islande - quelle que soit la compagnie aérienne qui opère le vol - et pour tous les vols qui partent d'un pays hors de l'Union européenne (+ Suisse, Norvège et Islande) pour autant qu'ils soient opérés par une compagnie aérienne européenne.

2: A qui s'adresse l'assistance prévue par le règlement?

Le règlement autorise les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite à bénéficier de l'assistance des transporteurs aériens et des aéroports.

Cela s'applique indifféremment à toutes les formes de handicaps, que celui-ci soit moteur, sensoriel ou mental pour autant qu'il engendre le besoin d'une assistance adaptée. La restriction de la mobilité des passagers peut être **permanente ou temporaire**.

Les mineurs non accompagnés ne sont pas couverts par les dispositions du règlement. Pour ce groupe de passagers, de nombreuses compagnies aériennes offrent un service distinct leur permettant de voyager sous surveillance.

3: L'assistance fournie est-elle payante?

Non, l'assistance aux passagers à mobilité réduite n'entraîne aucun frais supplémentaire pour celui qui la demande.

4: Existe-t-il des motifs qui permettent à une compagnie aérienne de refuser de transporter une personne handicapée ou à mobilité réduite?

Les transporteurs aériens ne peuvent, en principe, pas refuser une réservation ou d'assurer le transport d'un passager en raison de son handicap ou de sa mobilité réduite.

Les transporteurs aériens sont également tenus de fournir gratuitement l'assistance suivante aux passagers à mobilité réduite :

- Le transport d'équipements médicaux et, en outre, jusqu'à deux aides à la mobilité par passager, y compris les fauteuils roulants électriques sans frais
- Le transport en cabine de chiens de compagnie reconnus sans frais
- Les meilleurs efforts pour asseoir les passagers en fonction de leurs besoins
- De l'aide pour se rendre aux toilettes, si nécessaire

La seule restriction que peut invoquer une compagnie aérienne pour refuser une personne handicapée ou à mobilité réduite à bord est celle qui est en lien avec la sécurité, que ce soit celle des membres d'équipage, des autres passagers ou, évidemment, de la personne elle-même.

Le transport de matériel médical et de fauteuils roulants électriques doit se faire dans le respect des prescriptions relatives au transport des matières dangereuses. Celles-ci peuvent éventuellement conduire au refus de transporter des équipements enregistrés.

En outre, dans certains cas, il peut s'avérer impossible de charger et de transporter des équipements médicaux pré-notifiés en raison de la taille de l'avion utilisé et de ses portes.

Nous vous recommandons de contacter le plus tôt possible le transporteur aérien effectif et de vous renseigner sur les conditions générales et les éventuelles restrictions de transport.

5: Est-ce que je peux choisir mon siège ?

Conformément à la réglementation, les compagnies aériennes ne sont généralement pas tenues de placer les passagers conformément aux souhaits de ceux-ci. Dans le respect des exigences de sécurité applicables, ils s'efforcent, dans la mesure du possible et du mieux qu'ils peuvent, d'assigner au passager une place adaptée à ses besoins particuliers.

Les compagnies aériennes doivent veiller à ce que les personnes à mobilité réduite ne se voient pas attribuer des sièges où leur présence pourrait gêner l'équipage dans l'exercice de ses fonctions, entraver l'accès aux sorties d'urgence ou gêner l'évacuation de l'aéronef en cas d'urgence. Ces exigences peuvent entraîner des restrictions dans l'attribution des sièges.

Les passagers à mobilité réduite ne peuvent pas se voir attribuer des sièges auprès des issues de secours pour des raisons liées à la sécurité.

6: La compagnie aérienne peut-elle exiger que je sois accompagné par une tierce personne ?

Sur la base du règlement (CE) n° 1107/2006, la compagnie aérienne ne peut, a priori, pas exiger qu'une personne soit accompagnée ou la soumettre à d'autres conditions préalables à l'acceptation de sa réservation. Cependant, la seule exception qui autorise la compagnie aérienne à exiger qu'une personne accompagne la PMR est celle qui tend à se conformer aux exigences de sécurité applicables, notamment en lien avec la compréhension des consignes de sécurité et la capacité à les suivre en cas de situation d'urgence. C'est la compagnie aérienne qui vérifie que ces conditions sont remplies.

Les compagnies aériennes utilisent souvent des critères standardisés pour exiger que la personne à mobilité réduite soit accompagnée par une tierce personne. Par exemple, de nombreuses compagnies aériennes exigent que le passager soit en mesure d'effectuer les actions suivantes sans assistance :

- fermer et ouvrir sa ceinture de sécurité
- sortir son gilet de sauvetage et le mettre
- quitter son siège et se rendre à une sortie de secours (cela ne doit pas forcément se faire en marchant)
- mettre un masque à oxygène

La personne qui accompagne le passager doit être âgée de plus de 16 ans et être physiquement capable d'aider le passager en cas d'urgence.

7: Existe-t-il des conditions particulières pour l'achat du billet de la personne accompagnante ?

Les conditions qui s'appliquent pour le transport d'une personne accompagnant une PMR ne sont pas fixées par le règlement (CE) n° 1107/2006 donc la personne accompagnante ne peut exiger un billet gratuit sur cette base-là.

8: Dois-je prouver mon handicap ou ma mobilité réduite?

Non, le règlement n'exige pas des voyageurs qu'ils fournissent la preuve de leur handicap ou de leur mobilité réduite afin d'obtenir l'assistance demandée.

Toutefois, les transporteurs aériens sont autorisés, en cas de doute raisonnable quant à la sécurité et à la capacité d'un passager à effectuer un vol sans assistance, à évaluer l'aptitude de cette personne à voler et à obtenir des informations sur cette aptitude.

9: Où puis-je m'adresser si je rencontre un problème lors de la réservation ou du voyage?

Quel que soit le problème rencontré, il faut commencer par vous adresser à la compagnie aérienne, à l'aéroport ou à l'agence de voyages. Si vous n'obtenez pas de réponse ou que la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser à l'OFAC en remplissant le formulaire que vous trouverez à la page [Droits des passagers handicapés ou à mobilité réduite](#) de notre site internet.

10: Que se passe-t-il si un dommage est causé à ma chaise roulante?

Vous pouvez réclamer la réparation des dommages à la compagnie aérienne ou à l'aéroport. La convention de Montréal fixe des montants maximums de prise en charge.

Malgré ces limites légales, il arrive souvent que l'entier du dommage soit pris en charge par l'auteur du dommage, raison pour laquelle il est important de prendre contact avec la compagnie aérienne ou l'aéroport en tout premier lieu et, seulement si vous ne parvenez à un accord, vous pouvez vous adresser à l'OFAC.

11: Quand dois-je être à l'aéroport?

Nous vous recommandons d'être à l'aéroport suffisamment tôt, au plus tard à l'heure indiquée par la compagnie aérienne ou une heure avant le départ au comptoir d'enregistrement, même si la compagnie aérienne spécifie un délai plus court. En cas d'arrivée tardive, la mise à disposition de services d'assistance n'est pas garantie.

12: Qui dois-je contacter pour obtenir l'assistance?

Il est important que vous preniez contact avec la compagnie aérienne ou l'agence de voyages avant votre voyage afin que vous puissiez leur faire savoir de quelle assistance vous avez besoin. Les informations sur le besoin d'assistance doivent être fournies au moment de la réservation ou au moins 48 heures avant le départ.

L'absence de pré-notification ou l'utilisation d'un code d'assistance incorrect peut conduire à ce que l'aide dont vous avez besoin ne pourra pas vous être fournie ou seulement avec retard ou de manière inappropriée.

13: A quoi dois-je faire attention si je veux prendre mon propre fauteuil roulant ?

En vertu du règlement n° 1107/2006, deux aides à la mobilité par passager – dont font partie les fauteuils roulants électriques - doivent être acceptées par la compagnie aérienne gratuitement et en sus des bagages habituels.

Les restrictions sur le transport des fauteuils roulants peuvent résulter de la taille des portes de fret de l'avion utilisé, de restrictions en lien avec l'arrimage du fauteuil roulant dans la soute ou de réglementations sur les marchandises dangereuses pour le transport de batteries connectées à des fauteuils roulants électriques

Par contre, la compagnie doit vérifier si les batteries sont conformes à la législation sur les marchandises dangereuses et peuvent être transportées à ce titre. Nous vous prions de vous informer auprès de la compagnie aérienne dans la mesure où chacune édicte ses propres règles en lien avec les marchandises dangereuses.

Pour être sûr de ne rencontrer aucun problème au moment d'arriver à l'aéroport, il est important de fournir des informations complètes concernant le fauteuil roulant que vous possédez :

- Marque et modèle
- Dimensions précises
- Poids
- Type de batterie et puissance

En règle générale, il est possible d'utiliser son propre fauteuil roulant jusqu'à la porte de l'avion. Toutefois, si vous avez un fauteuil roulant motorisé lourd qui nécessite un traitement spécial, il peut être nécessaire de le déposer plus tôt afin qu'il puisse être chargé en toute sécurité.
