



MINISTÈRE
CHARGÉ
DES TRANSPORTS

*Liberté
Égalité
Fraternité*



direction
générale
de l'Aviation
civile

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP ET PERSONNES A MOBILITE REDUITE

VOS DROITS LORSQUE VOUS EFFECTUEZ DES VOYAGES AERIENS



Vos droits

Un transporteur aérien ou une agence de voyage ne peuvent pas refuser d'accepter une réservation ou d'embarquer une personne pour cause de handicap ou de mobilité réduite si cette personne dispose d'un billet et d'une réservation valables.

Un transporteur aérien a l'obligation de transporter, outre l'équipement médical, au maximum deux pièces d'équipement de mobilité par personne handicapée, y compris un fauteuil roulant électrique, en respectant un préavis de 48 heures et sous réserve de l'espace suffisant à bord de l'avion.

Un transporteur peut refuser une réservation ou un embarquement uniquement pour des raisons de sécurité ou si la taille ou les portes de l'avion rendent impossible l'embarquement ou le transport de la personne handicapée ou à mobilité réduite.

Si la réservation n'est pas acceptée, le transporteur doit proposer une solution acceptable dans la mesure du possible.

En cas de refus d'accepter une réservation ou lorsque la compagnie aérienne, son agent ou un organisateur de voyages exige que la personne handicapée ou à mobilité réduite soit accompagnée, le transporteur aérien doit communiquer les motifs de son refus.



Assistance à l'aéroport et dans l'avion

Les personnes handicapées ou à mobilité réduite ont droit à une assistance adaptée à leurs besoins spécifiques dans les aéroports et à bord de l'avion. Cette assistance est gratuite.



Signalez vos besoins d'assistance à la compagnie aérienne ou à l'agence de voyage dès la réservation des billets ou au moins 48 heures avant l'heure de départ du vol.

Au départ : l'assistance permet de procéder à l'enregistrement avec ses bagages, de s'acquitter des formalités douanières et des procédures de sûreté puis de rejoindre son siège à bord de l'avion.

A l'arrivée : l'assistance permet de se rendre de l'avion jusqu'au hall de livraison des bagages puis jusqu'à un point de départ désigné.

En cas de perte ou de dégradation d'un équipement de mobilité, un remplacement temporaire de l'équipement doit être proposé. Le dommage ou la perte sont indemnisés selon les conventions applicables en matière de bagages (convention de Montréal ou de Varsovie).

L'accompagnant

Si une personne handicapée ou 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 qu'il assiste. Une compagnie aérienne peut, dans certains cas, exiger que la personne handicapée ou à mobilité réduite soit accompagnée d'un assistant qui pourra lui apporter l'aide nécessaire.

Les chiens d'assistance

Sur les vols domestiques, un transporteur n'a pas le droit de refuser l'embarquement d'un chien d'assistance, dès lors qu'il est prévenu à l'avance de sa présence et que le chien possède un certificat d'identification attestant qu'il a été formé par une association agréée.

Lorsque vous voyagez hors de France, les critères de reconnaissance du chien d'assistance peuvent être différents de ceux en vigueur sur le territoire national. De même, des règles restreignant l'accueil du chien d'assistance sur le territoire d'autres Etats peuvent s'appliquer. Renseignez-vous auprès de la compagnie aérienne ou des autorités de l'Etat dans lequel vous souhaitez vous rendre.

En pratique

- Avant de bénéficier d'une assistance, vous pouvez vous signaler à l'aide de bornes d'appel dédiées, à l'extérieur du terminal, dans les parcs de stationnement, aux gares RER et TGV ou au comptoir d'embarquement de la compagnie aérienne.
- L'assistance commence et se termine aux points d'arrivée et de départ définis à l'aéroport. Renseignez-vous pour connaître ces points avant votre voyage.
- Arrivez bien avant l'heure limite d'enregistrement précisée par la compagnie aérienne.
- Si vous êtes une personne à mobilité réduite, renseignez-vous auprès de la compagnie pour savoir si l'avion sera équipé d'un siège de transfert et s'il vous sera possible de vous rendre aux toilettes dans l'avion.

Signalement

Lorsque vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez saisir l'aéroport, la compagnie ou l'agence de voyage responsable.

Si vous n'obtenez pas satisfaction après avoir saisi l'aéroport ou la compagnie aérienne, vous pouvez effectuer un signalement auprès de la DGAC :

signalement-phmr-bf@aviation-civile.gouv.fr

Ou

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



Direction générale de l'Aviation civile
50, rue Henry Farman
75720 Paris cedex 15
Téléphone : 01 58 09 43 21
www.ecologie.gouv.fr



[flickr](#)