

Délibération n° 2007-131 du 24 mai 2007

Accessibilité – Transports aériens – Handicap

La haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité a été saisie d'une réclamation relative à la situation d'une personne handicapée trisomique, qui s'est vu refuser par une compagnie aérienne, la fourniture de toute assistance afin de lui permettre de voyager seul.

Vu les articles 3 et 4 du règlement CE n° 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 ;

Vu la loi n° 2004-1486 du 30 décembre 2004 portant création de la haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité ;

Vu le décret n° 2005-215 du 4 mars 2005 relatif à la haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité ;

Sur proposition du Président,

Décide :

1. La haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité a été saisie par courrier du 22 juillet 2006, d'une réclamation relative à la situation d'une personne handicapée trisomique, qui s'est vu refuser par une compagnie aérienne, la réservation d'un billet d'avion au motif que les personnes déficientes mentales ne pouvaient voyager seule.
2. Or, le réclamant dispose d'un certificat médical précisant qu'il ne présente pas de contre-indication aux voyages en avion.
3. Toutefois, selon la compagnie aérienne, alors même qu'il bénéficiait d'un accord médical, le réclamant aurait dû être accompagné pour pouvoir voyager sur ses lignes jusqu'en Espagne.
4. Le mis en cause a informé la haute autorité que les conditions d'accompagnement imposées aux personnes déficientes mentales trouvent leur origine, d'une part, dans la résolution IATA 700 et d'autre part, dans le Règlement CE n°1107/2006.
5. La résolution IATA 700 définit les passagers handicapés ou à mobilité réduite comme ceux qui, en raison d'une déficience physique ou mentale, nécessitent une attention individuelle ou une assistance pour l'embarquement, durant le vol et durant les opérations au sol, qui ne sont normalement pas données aux autres passagers.
6. Quant au Règlement européen, qui entrera en vigueur en juillet 2007, il précise à son article 4-2 « *qu'un transporteur aérien peut exiger qu'une personne handicapée ou à mobilité réduite se fasse accompagner par une autre personne capable de lui fournir l'assistance qu'elle requiert* ».
7. Enfin, le mis en cause informe la haute autorité que l'assistance est à la charge de l'accompagnateur et ne saurait être à la charge de la compagnie.

8. Il convient de souligner que les règles IATA invoquées sont des accords inter-compagnies auxquels se soumettent les passagers dès lors qu'ils ont acquis leur titre de transport aérien. La haute autorité relève qu'elles n'interdisent pas l'accès à bord des personnes handicapées.

9. Le mis en cause invoque l'article 4-2 du Règlement européen, il s'abstient toutefois de faire référence à l'article 3 de ce même Règlement, aux termes duquel « *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* ».

10. En outre, la dérogation au principe de non discrimination prévue à l'article 4-2 précité, ne vaut que dans les conditions énoncées au paragraphe 1, premier alinéa, point a), c'est-à-dire : « *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 concerné* ».

11. Si un refus opposé par une compagnie aérienne peut ainsi être considéré comme légitime et proportionné pour des motifs de sécurité, ces motifs doivent être vérifiés *in concreto*.

12. Ils ne peuvent être utilisés de manière générale et abstraite à l'encontre des personnes handicapées et à mobilité réduite, afin de justifier un refus d'accès à la fourniture d'un service privé.

13. Or, en l'espèce, la compagnie aérienne n'a pas fait une appréciation *in concreto* mais a procédé à une appréciation *in abstracto*. En effet, il n'a pas été demandé par la compagnie au réclamant de justifier, par un certificat médical qu'il n'avait pas d'une part, de contre-indication pour voyager et, d'autre part, de justifier qu'il pouvait voyager seul.

14. Par ailleurs, en cas de handicap mental, lors de l'achat du billet, la compagnie aérienne aurait pu remettre au réclamant le formulaire international INCAD (INCapacited passengers handling ADvice). C'est par ce biais que le réclamant aurait pu autoriser son médecin à donner des informations sur son état de santé, en remplissant la partie médicale. Une fois ce formulaire rempli, il aurait alors été envoyé à la compagnie aérienne qui aurait pu donner ou pas son accord pour le vol.

15. Enfin, la réglementation de la compagnie, et plus précisément le document de politique marketing relative au traitement des Passagers à Mobilité Réduite et des Déficiants Mentaux, prévoit que le passager doit avoir « *la capacité de se déplacer en cabine, de comprendre et d'appliquer les consignes de sécurité, d'attacher et de détacher seul sa ceinture, d'utiliser seul le masque à oxygène, de prendre ses repas seul ou encore d'utiliser seul les toilettes sans d'assistance* ».

16. Or, la compagnie aérienne n'a pas recherché si le réclamant pouvait satisfaire à l'ensemble de ces conditions.

17. Il apparaît donc que la compagnie a fait une mauvaise appréciation de ses propres règles au réclamant, sans qu'elle puisse valablement invoquer les IATA ou le règlement CE n°1107/2006.

18. De ce fait, les motifs de sécurité invoqués ne peuvent être considérés comme légitimes et proportionnés.

19. Dès lors, le refus opposé au réclamant est constitutif d'une discrimination à raison du handicap

20. Le Collège recommande à la compagnie aérienne qu'elle assure une juste réparation du préjudice subi par le réclamant.

21. Le Collège recommande à la compagnie aérienne, eu égard au constat récurrent fait par la haute autorité du déficit des personnels en matière d'accueil et de traitement des situations de personnes présentant un handicap, de mettre en place des dispositifs appropriés de formation et de sensibilisation de leurs personnels. Il leur demande, en particulier, de prendre des mesures spécifiques afin que soient rappelées aux agents les dispositions applicables en matière de discrimination, prohibant le fait de refuser l'accès à un service privé à une personne en raison de son handicap.

22. Le Collège demande à la compagnie aérienne de lui faire connaître les mesures qu'elle entend prendre sur l'application des articles 3 et 4 du Règlement CE n°1107/2006 du 5 juillet 2006, qui, aux termes de l'article 18 de ce même Règlement, entrent en vigueur, à l'exception des autres dispositions, le 26 juillet 2007.

23. Le mis en cause devra rendre compte de la réalisation de cette recommandation dans un délai de trois mois.

Le Président

Louis SCHWEITZER