

Délibération n° 2007-298 du 13 novembre 2007

Handicap – Bien et service privé (transport aérien) – Recommandation

La haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité a été saisie, par courrier du 6 juillet 2005, d'une réclamation relative à un refus d'embarquement opposé à une personne handicapée par une compagnie aérienne, lors d'un transit à Madrid sur un trajet Marseille-Dakar.

Si le refus d'embarquer peut être considéré comme légitime lorsque, notamment, la sécurité du vol est compromise, en l'espèce la compagnie aérienne qui acceptait d'embarquer le réclamant à Marseille pour un vol en correspondance vers Dakar devait, à peine d'incohérence, l'informer de ce refus à Marseille au début de son voyage.

Le Collège de la haute autorité considère que soit la responsabilité du vendeur, au motif d'un codage erroné, soit la responsabilité du transporteur pour refus d'embarquement ou à tout le moins pour n'avoir pas informé à Marseille le réclamant des problèmes liés à son embarquement à Madrid, peuvent être recherchés.

Le Collège de la haute autorité recommande à l'agent de voyage et à la compagnie aérienne de se rapprocher du réclamant afin d'envisager avec lui une juste réparation du préjudice subi. Le Collège demande, par ailleurs, à la compagnie aérienne de justifier des mesures envisagées pour la mise en œuvre des dispositions du règlement CE N°1107/2006 du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens.

Le Collège :

Vu les articles 225-1 et 225-2 du code pénal,

Vu le règlement (CE) N° 1107/2006 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 6 juillet 2005, d'une réclamation relative à un refus d'embarquement opposé par une compagnie aérienne, le 25 avril 2005, à une personne avec un handicap moteur, lors d'un transit à Madrid sur un trajet Marseille-Dakar.

2. Le réclamant indique avoir acheté son billet dans une agence de voyage et avoir signalé, à cette dernière, son handicap et le fait qu'il voyageait avec son fauteuil roulant.
3. La vente de ce titre par un prestataire français suffit à fonder la compétence de la haute autorité, même si les faits se sont déroulés hors du territoire national.
4. Le 28 février 2005, le réclamant indique avoir reçu un message par courriel du service technique de l'agence de voyage. La compagnie aérienne confirmait sa demande concernant le fauteuil roulant sur le parcours.
5. Le réclamant précise avoir effectué, le 25 avril 2005, la première partie du voyage Marseille-Madrid, seul, sans rencontrer de difficultés.
6. A Madrid, en transit pour Dakar, le réclamant est informé que le commandant de bord refuse de l'embarquer au motif *qu'il est une personne handicapée qui voyage seule*. La compagnie lui propose alors de le réacheminer vers Marseille.
7. Le réclamant a effectué, le même jour avec la même compagnie, le vol Madrid-Marseille, seul, sans accompagnateur.
8. En réponse au courrier d'instruction adressé par la haute autorité à la compagnie aérienne, cette dernière précise que *« les limitations physiques du client figuraient à l'aide des codes établis à cet effet par IATA. Sa nécessité en tant que WCHS figurait sur sa réservation, ce qui signifie que le passager ayant une réservation avec ce code n'a besoin d'aide que lors de son déplacement entre l'aéronef et l'aérogare, pour l'embarquement et qu'il est autosuffisant à bord de l'aéronef »*.
9. Or, selon la compagnie, lors de la réception du réclamant à Madrid, le personnel aurait constaté qu'il était tétraplégique, et par voie de conséquence, non autosuffisant. Dans ce cas, la compagnie explique que *« si le vol dure plus de trois heures, il est indispensable que le client soit accompagné à ses frais »*.
10. Ainsi, la compagnie aérienne considère qu'elle a agi correctement et conformément aux normes en vigueur et que la décision de ne pas embarquer le réclamant sur le vol *« ne fut absolument pas discriminatoire mais n'avait pour objet que de veiller à la sécurité du passager »*.
11. Le réclamant a transmis au service juridique de la haute autorité deux certificats médicaux faisant état de la nature et de la qualification médicale et scientifique de son handicap. Le premier certificat a été rédigé par son médecin traitant en date du 8 juin 2007. Ce dernier indique que le réclamant est myopathe. Le deuxième certificat a été rédigé par un médecin spécialiste. Il précise que le réclamant est atteint d'une amyotrophie spinale de type III. Il est établi que la capacité motrice des membres inférieurs et supérieurs est atteinte.
12. Pour autant, le réclamant était détenteur d'un billet valablement délivré par l'agence de voyage, sur lequel était apposé le codage WCHS, signifiant qu'il était autosuffisant à bord et qu'il n'avait besoin d'aide que pendant le déplacement entre l'aéronef et l'aérogare et pour embarquer.

13. Le réclamant a, d'ailleurs, effectué seul et sans aucune assistance, le même jour et avec la même compagnie, le vol Marseille-Madrid puis le réacheminement vers Marseille, sans que cette dernière n'émette, pour ces trajets, de réserve sur la capacité du réclamant à voyager seul.
14. Si le refus d'embarquer peut être considéré comme légitime lorsque, notamment, la sécurité du vol est compromise, en l'espèce la compagnie aérienne qui acceptait d'embarquer le réclamant à Marseille pour un vol en correspondance vers Dakar devait, à peine d'incohérence, l'informer de ce refus à Marseille au début de son voyage.
15. De plus, le dossier témoigne de l'absence d'efforts faits à Madrid pour résoudre le problème de façon humaine. Il apparaît dès lors que soit la responsabilité du vendeur, au motif d'un codage erroné, soit la responsabilité du transporteur pour refus d'embarquement ou à tout le moins pour n'avoir pas informé à Marseille le réclamant des problèmes liés à son embarquement à Madrid, peuvent être recherchées.
16. Le Collège de la haute autorité recommande à l'agent de voyage et à la compagnie aérienne de se rapprocher du réclamant afin d'envisager avec lui une juste réparation du préjudice subi.
17. Par ailleurs, le Collège de la haute autorité demande à la compagnie aérienne de justifier des mesures envisagées pour la mise en œuvre des dispositions du règlement CE N°1107/2006 du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens en ce qui concerne, d'une part, les obligations devant être respectées depuis le 26 juillet 2007 et, d'autre part, les obligations applicables à compter du 26 juillet 2008.
18. Le Collège demande aux mis en cause de lui rendre compte des suites données à ses recommandations dans un délai de trois mois à compter de la notification de la présente délibération.

Le Président

Louis SCHWEITZER