

CODE DE BONNE PRATIQUE
relatif à l'accessibilité des services
aériens
commerciaux aux personnes
handicapées

- Définition :

On entend par personne handicapée toute personne dont la mobilité est réduite, par suite d'une incapacité physique (sensorielle ou motrice), d'une déficience intellectuelle, de l'âge, de la maladie ou de toute autre cause génératrice d'un handicap dans l'usage du transport aérien et dont la situation requiert une attention particulière et une adaptation à ses besoins du service offert à l'ensemble des passagers.

- Le présent code de bonne pratique comprend cinq chapitres :

l'accessibilité des aéronefs (chapitre I),

l'accueil et le traitement des personnes handicapées (chapitre II),

les services offerts aux personnes handicapées par le transporteur (chapitre III),

la formation des personnels à l'aide aux personnes handicapées (chapitre IV),

les dispositions finales (chapitre V).

*

* *

CHAPITRE I - ACCESSIBILITE DES AERONEFS

L'accessibilité des aéronefs et le transport des passagers handicapés nécessitent des équipements et des services adaptés en fonction du handicap de ces personnes.

1 - Accueil et installation des passagers à bord des avions

Il importe que tous les passagers, quel que soit leur handicap et pour autant qu'ils l'aient correctement signalé à la réservation, bénéficient d'une assistance personnalisée, à l'embarquement, à bord et au débarquement.

Pour les personnes handicapées, dont les catégories sont citées au chapitre II, la Compagnie devra rechercher, dans chacune de ses escales, un moyen mécanique d'accès à l'avion, éventuellement géré par un tiers dans le cadre de l'assistance en escale. D'ores et déjà les aéroports les plus importants offrent à leurs passagers des passerelles télescopiques ou des aérobus qui permettent aux personnes éprouvant des difficultés de mobilité d'accéder directement à l'avion, sans devoir être portées à bras. En l'absence de tels équipements, la Compagnie recherchera avec le concours de l'aéroport et, le cas échéant, d'une société d'assistance, d'autres moyens pour les personnes en fauteuil roulant ou éprouvant des difficultés à gravir un escalier. Elle s'efforcera ainsi autant que possible d'éliminer le portage à bras, sauf impossibilité due à la structure de l'aéronef.

En outre, pour les personnes en fauteuil roulant qui le souhaitent, la Compagnie s'efforcera, s'il n'y a en cela aucun inconvénient et en particulier si les installations au sol le permettent, d'embarquer/débarquer ces passagers dans leur propre fauteuil, à moins que des moyens plus performants n'existent dans certaines escales comme des fauteuils d'escale entrant directement dans l'avion jusqu'à la place du passager. De tels moyens peuvent être utilisés de manière préférentielle, pour autant que l'utilisateur ne subisse si possible qu'un nombre très réduit de transferts.

2 - Equipements des avions

L'accessibilité des avions de ligne aux personnes handicapées suppose certains aménagements de l'intérieur de la cabine (toilettes accessibles, accoudoirs relevables) et des moyens complémentaires embarqués (chaise-transfert de bord).

- Accoudoirs relevables

Pour faciliter l'installation du passager sur son siège, ou l'aider à le quitter, la Compagnie fera en sorte qu'une partie au moins des accoudoirs des sièges situés au bord du couloir soient relevables, quand le pas entre les rangées ne permet pas l'accès au siège. Ces sièges, connus de l'équipage, devraient être installés selon les principes ci-après :

Sur les appareils de plus de 30 sièges, l'accessibilité d'au moins 50% des sièges de couloir, répartis dans l'ensemble de l'aéronef, sera assurée :

- a) soit en équipant les sièges contigus au couloir d'accoudoirs relevables à concurrence d'au moins 50% ;
- b) soit, le cas échéant,
 - d'une part, en équipant les sièges contigus au couloir d'accoudoirs relevables dans la proportion minimale de 25 % ;
 - et d'autre part, en utilisant des sièges dont la disposition permet de transférer un passager WCHC sans le lever au dessus de l'accoudoir.

Pour les appareils d'une capacité inférieure ou égale à 30 sièges, la compagnie prendra les mesures nécessaires pour proposer au moins un siège muni d'accoudoir relevable, lorsque la configuration de l'appareil le permet.

- Toilettes utilisables par les personnes handicapées

La Compagnie s'efforcera d'offrir à ses passagers handicapés la possibilité d'utiliser une toilette répondant à leurs besoins.

Sur les appareils de plus de 100 sièges comportant deux allées, une toilette au moins devra être conçue et aménagée pour l'admission et l'évolution d'une personne handicapée utilisant la chaise-transfert de bord. Cette toilette à grande accessibilité (telle que proposée par les constructeurs ou équipementiers) sera signalée par le pictogramme international d'accessibilité.

Sur les appareils de plus de 100 sièges ne comportant qu'une seule allée, une toilette au moins devra disposer des aménagements intérieurs définis pour l'accessibilité des installations au sol recevant du public, concernant notamment les poignées de porte, les miroirs, les barres d'appui, les boutons d'appel, les dispositifs de chasse d'eau, les prises de courant, les robinets et autres accessoires (option de base proposée par les constructeurs ou équipementiers).

- Modalités d'installation des accoudoirs relevables et des toilettes à l'usage des passagers handicapés

En ce qui concerne les accoudoirs relevables et les toilettes accessibles, quel que soit le nombre d'allées de l'avion :

- s'agissant d'avions neufs livrés à partir du 1^{er} avril 2002, la Compagnie fera en sorte que ces installations soient incluses dans la cellule dès la mise en service desdits appareils ;

- pour tous les autres avions entrant dans la flotte à compter du 1^{er} avril 2003, la Compagnie s'assurera que ces appareils soient pourvus des installations nécessaires avant leur mise en service ;

- sur les avions en service au 1^{er} avril 2000, les avions neufs entrés dans la flotte avant le 1^{er} avril 2002 et les autres avions mis en ligne avant le 1^{er} avril 2003, la Compagnie prévoira d'installer ces facilités à l'occasion du premier réaménagement complet de la cabine et, en tout en état de cause, avant le 1^{er} avril 2005. La compagnie s'efforcera de respecter ce calendrier, toutefois les toilettes à grande accessibilité seront exigées pour les types d'avions nouveaux et lors du premier réaménagement complet de la cabine.

Dans l'attente de ce réaménagement, la Compagnie prendra toutes mesures propres à faciliter l'accès aux toilettes des personnes handicapées et garantir leur intimité (porte à ouverture extérieure ou en accordéon, rideau, absence de ressaut trop important pour le passage d'une chaise-transfert).

- Chaise-transfert de bord

L'existence d'une chaise-transfert de bord est indissociable d'une toilette accessible aux passagers sans aucune mobilité personnelle, identifiés par le code international WCHC. Cette chaise-transfert devrait être munie de repose-pieds escamotables, d'un système de maintien approprié et de roues verrouillables.

Dans les avions où la largeur d'une allée permet d'admettre une chaise-transfert, lorsqu'un passager à mobilité réduite, handicapé ou âgé, demande à accéder à une toilette par ce moyen, il est souhaitable que la Compagnie le tienne à disposition de cette clientèle.

La Compagnie prévoira de doter systématiquement d'une chaise-transfert de bord :

- ses appareils de plus de 100 sièges à double allée;

- ainsi que ses appareils de plus de 100 sièges à allée unique disposant d'une toilette accessible aux passagers handicapés WCHC, lorsque ces appareils effectuent des vols long courrier ou des vols moyen courrier d'une durée égale ou supérieure à quatre heures.

En outre, pour être en mesure de répondre à une demande faite par une personne handicapée à la réservation, au moins 48 heures à l'avance, la compagnie prévoira la possibilité de transporter une chaise-transfert dans la cabine passager de ses appareils de plus de 60 sièges, même si les toilettes ne sont pas accessibles aux passagers WCHC. La compagnie s'efforcera de donner une suite favorable à cette demande s'il s'agit de vols long courrier ou de vols moyen courrier d'une durée égale ou supérieure à quatre heures.

Elle devra s'efforcer d'aménager un espace adéquat sur ses appareils pour le rangement de la chaise-transfert.

- Autre mesure

La décoration et l'éclairage de la cabine (contrastes, couleurs...) feront l'objet d'une attention particulière eu égard aux passagers malvoyants.

3 - Sortie de l'appareil : moyens à mettre en place

Les moyens utilisés pour la sortie de l'appareil seront les mêmes que pour l'accès.

La Compagnie veillera à ce qu'une assistance appropriée soit apportée aux personnes handicapées à chaque étape du voyage dont elle a la charge. Elle prendra toutes mesures en son pouvoir, en coopération avec l'aéroport et, le cas échéant, une société d'assistance, afin que les opérations de débarquement ou de transit de ces passagers soient effectuées dans les meilleurs délais par du personnel qualifié et des équipements adaptés et disponibles.

Un soin particulier sera apporté au transport des fauteuils roulants ou autres matériels directement liés au handicap. Dans le cas où la détérioration de ces matériels est imputable à la Compagnie, celle-ci veillera à ce qu'ils fassent l'objet d'un remplacement aussi prompt que possible, au moins pendant la durée de la réparation. Elle prévoira dans ses escales la mise à disposition d'un fauteuil roulant de dimensions standard. A défaut, le représentant de la Compagnie en escale devra assurer l'hébergement du passager ainsi privé de ses moyens d'autonomie, pendant toute la durée de la réparation, s'il n'est pas possible de lui fournir un moyen provisoire adapté. Toutefois, la Compagnie se réserve le droit de constater l'état du fauteuil que lui confie le passager à l'embarquement.

*

* *

CHAPITRE II - TRAITEMENT DES PASSAGERS HANDICAPES A BORD DES AVIONS DE LIGNE

1 - Identification des passagers

Pour mettre en pratique d'une manière uniforme les dispositions propres à rendre accessibles leurs appareils aux personnes handicapées, les Compagnies signataires sont invitées à utiliser la nomenclature établie par IATA rappelée ci-après.

S'agissant des personnes ayant un handicap stabilisé qu'elle sera amenée à transporter, la Compagnie utilisera la classification suivante :

STCR (« stretcher passengers ») : Passager qui ne peut être transporté que sur civière.

WCHR (« wheelchair ramp ») : Passager qui peut monter ou descendre les marches d'escalier et qui peut se déplacer dans la cabine d'un aéronef, mais qui a besoin d'un fauteuil roulant ou autre moyen, pendant les déplacements entre l'aéronef et l'aérogare, dans l'aérogare et entre le point d'arrivée ou de départ dans l'aérogare côté ville.

WCHS (« wheelchair step ») : Passager qui ne peut monter ou descendre les marches d'escalier, mais qui peut se déplacer dans la cabine d'un aéronef et a besoin d'un fauteuil roulant pour se déplacer entre l'aéronef et l'aérogare, dans l'aérogare et entre le point d'arrivée ou de départ dans l'aérogare côté ville.

WCHC (« wheelchair cabin seat ») : Passager sans aucune mobilité personnelle, qui ne peut se déplacer qu'avec l'aide d'un fauteuil roulant et qui a besoin à tout moment d'assistance dès son arrivée à l'aérogare jusqu'à son installation dans le siège de l'avion ou, le cas échéant, dans un siège aménagé pour répondre à ses besoins, avec un cheminement inverse à l'arrivée.

BLND (« blind ») : Passager aveugle.

DEAF : Passager sourd ou sourd/muet.

DEAF/BLND : Passager aveugle et sourd, qui ne peut se déplacer qu'avec un accompagnateur.

OXYG : Passagers souffrant d'insuffisance respiratoire et ayant besoin d'oxygène pendant le vol.

SP (« special purpose : assistance required due to incapacitation ») : Tous les autres passagers handicapés ayant besoin d'une assistance particulière.

La Compagnie adaptera son assistance à chaque catégorie de personnes handicapées définie ci-dessus.

N.B : Le code MEDA, prévu pour les passagers dont l'état médical peut nécessiter un accord du service médical, ne sera pas utilisé pour les personnes handicapées. Toutefois, un accord médical peut être requis pour certains passagers handicapés souffrant soit d'insuffisance respiratoire, soit d'un handicap mental (cf. point 3 ci-après).

2 - Informations réciproques

Pour favoriser l'échange d'informations entre les personnes handicapées et la Compagnie, cette dernière prendra toutes dispositions pour informer le passager des mesures d'assistance qui lui seront garanties jusqu'au terme de son voyage, aussi bien par ses propres services (y compris ceux des sous-traitants) que ceux des compagnies lui succédant. Dans ce but, il est hautement souhaitable que les compagnies opérant sur le territoire français adoptent des procédures similaires, notamment dans l'organisation des trajets interlignes (« interline »), selon les moyens et les infrastructures des plates-formes aéroportuaires ou des appareils concernés. En outre, elles feront appel aux moyens de télécommunication les plus performants (mel, télécopie, internet, minitel).

En particulier, la Compagnie adoptera des méthodes d'accueil sur place, téléphoniques (numéro vert) ou informatiques au stade de la réservation et de la vente des billets en ville ou à l'aéroport, de l'enregistrement au comptoir d'embarquement ou de transit, qui lui permettront de recueillir des personnes handicapées le maximum d'informations en vue de leur fournir la meilleure et la plus complète assistance. Les méthodes d'assistance pratiquées par la Compagnie seront en effet d'autant plus efficaces que le handicap aura été signalé correctement et sans omission à la réservation. Il sera fait appel au maximum à l'enregistrement informatique de ces informations, pour éviter au passager de se voir poser plusieurs fois les mêmes questions.

En outre, les services d'accueil et/ou de réservation ainsi que les agences de voyages représentant habituellement la Compagnie disposeront de vade-mecum permettant d'une part de recueillir auprès du passager toute information permettant d'inclure son handicap dans la nomenclature, d'autre part de l'informer sur les mesures qui seront prises à son endroit et les moyens spécifiques qui sont mis à sa disposition. Ils recueilleront, le cas échéant, des informations complémentaires utiles à la préparation du voyage.

De manière à ce que cette préparation soit réalisée au mieux, la Compagnie rappellera à sa clientèle handicapée, par tous les moyens accessibles aux différents types de handicaps, l'intérêt qui est le sien de lui faire connaître ses besoins avec la plus grande précision et un préavis aussi long que possible, (au moins 48 heures), afin d'informer les aéroports concernés et, le cas échéant, les autres transporteurs associés au voyage et mettre en place tous les équipements de bord nécessaires (chaise-transfert et oxygène en particulier).

Dans certains cas de handicap non signalé, la Compagnie surseoirait à l'embarquement du passager, dans l'attente de réunir les moyens matériels et/ou humains nécessaires.

3 - Admission - Aides techniques - Evacuation d'urgence

Il est rappelé que, d'une façon générale, le commandant de bord a autorité sur tous les passagers dans le cadre des dispositions législatives prévues aux articles L.322-4 et L.422-3 du code de l'aviation civile.

a) Admission

Il incombe à toute compagnie aérienne d'établir des procédures pour l'admission des passagers handicapés dans le double respect du principe de non-discrimination et des impératifs de sécurité.

C'est ce que la Compagnie s'emploiera à faire sur ses lignes, dans le cadre de ses obligations d'admettre ces personnes, compte tenu des moyens mis en oeuvre (rappelés ci-dessus), et en application de la réglementation qui s'impose aux transporteurs en matière de sécurité.

Ces obligations de sécurité, étudiées en commun au sein des JAA dans le but de les uniformiser sur un plan européen et rendues obligatoires par la réglementation applicable en France, ne font pas obstacle au principe de non-discrimination.

- Aptitude au vol

Une personne atteinte d'un handicap stabilisé n'a pas normalement à être soumise à une visite médicale d'aptitude au vol.

A titre exceptionnel, lorsque les renseignements donnés à la Compagnie dans le délai préalable d'au moins 48 heures ne suffisent pas à l'agent chargé de la délivrance du billet pour engager la responsabilité du transporteur eu égard aux conditions de sécurité et de confort auxquelles le passager peut naturellement prétendre, l'accord du service médical ou du médecin correspondant de la Compagnie sera requis.

Le médecin interrogé sera appelé à statuer sur l'aptitude ou l'inaptitude au vol de la personne concernée et, le cas échéant, sur les conditions de son transport.

Notification de la décision sera signifiée au passager par un représentant de la Compagnie dûment habilité.

- Présence d'un accompagnateur

La Compagnie devra s'informer auprès du passager de sa capacité à voyager seul, notamment sur le long courrier. Si la personne estime ne pouvoir voyager sans accompagnateur, ce dernier sera embarqué avec la même priorité que la personne handicapée et installé à ses côtés.

Dans le cas où, contrairement au souhait du passager handicapé de voyager seul, la Compagnie exige cependant au moment de l'enregistrement la présence d'un accompagnateur, elle appliquera à ce dernier un tarif préférentiel.

Les règles particulières concernant le transport des personnes handicapées mentales sont précisées au chapitre III.

- Attribution du siège

En ce qui concerne la place occupée par les passagers handicapés en cabine, ces derniers recevront le même traitement que les autres passagers dans la mesure où leur handicap le permet. Si tel n'est pas le cas, tant pour leur propre confort (sièges à accoudoirs relevables) que pour la sécurité générale (emplacement près des issues de secours proscrit), la Compagnie leur attribuera des sièges compatibles avec leur handicap sans toutefois que ces emplacements soient de nature à :

- gêner les membres d'équipages dans leurs tâches,
- obstruer l'accès à un équipement de sécurité,
- gêner l'évacuation d'urgence de l'avion.

Les sièges prévus pour les personnes handicapées leur seront proposés prioritairement. Sur les vols de longue durée, la Compagnie s'efforcera de mettre à disposition de celles qui en font la demande des revêtements ou des coussins de fauteuil destinés à accroître le confort de ces passagers sans procurer de gêne aux passagers voisins.

b) Aides techniques

Les aides techniques et bagages particuliers se rapportant directement au handicap, notamment les fauteuils roulants, seront embarqués gratuitement sur les mêmes vols que les passagers.

Si le passager utilise un fauteuil roulant électrique, le transport de celui-ci sera assuré sous réserve que ses dimensions soient compatibles avec les possibilités de l'avion et qu'il soit équipé de batteries répondant aux conditions de sécurité du transport aérien.

Les chiens d'aveugle et les chiens d'assistance pour handicapés seront installés avec leurs maîtres, sauf impossibilité absolue notamment de caractère opérationnel tenant à la sécurité.

Sur avis médical, le cas échéant, à titre onéreux, l'oxygène thérapeutique pourra être fourni par la compagnie, à moins que le passager se présente avec sa bouteille personnelle, d'un modèle certifié et sécurisé, conformément aux dispositions de l'OACI et des autorités aéronautiques françaises sur le transport des matières dangereuses.

Le nombre de bouteilles d'oxygène sur un même vol étant limité, la Compagnie pourra demander au passager de différer son vol.

c) Evacuation d'urgence

En matière d'évacuation d'urgence, la Compagnie prendra toutes les dispositions qu'il lui sera possible de prendre en faveur des personnes handicapées, compte tenu notamment de la configuration de l'appareil et de la composition de l'équipage commercial, en particulier :

- la Compagnie accueillera sur ses vols les personnes handicapées déclarant voyager seules sous réserve de la réglementation relative à l'évacuation d'urgence,

- les personnes dont la vue ou l'ouïe sont basses au point qu'elles ne pourraient rapidement obéir aux instructions données pour commencer une évacuation de l'avion, devront être placées de manière à pouvoir être aidées sans ralentir l'allure normale de l'évacuation générale.

Les dispositions relatives à la sécurité visées aux paragraphes a, b et c, doivent être portées au manuel d'exploitation au titre des procédures établies par l'exploitant pour le transport des passagers handicapés. Ce manuel est déposé auprès des autorités de l'aviation civile.

*

* *

CHAPITRE III - LES SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES HANDICAPEES PAR LE TRANSPORTEUR

1 - Principes généraux

Afin de garantir la meilleure qualité des services rendus aux personnes handicapées ou à mobilité réduite, la compagnie prendra toute mesure nécessaire pour tenir compte de leurs besoins spécifiques, en vue de faciliter leur voyage. Elle s'efforcera en outre de le faire en coordination avec les autres compagnies partenaires desservant la France, en particulier les compagnies signataires de la présente convention, de manière à se rapprocher de l'objectif "zéro incident" tout au long du parcours du passager.

Afin de faciliter la prise en compte des particularités des passagers handicapés, la Compagnie désignera la personne responsable de ces questions à l'intérieur de ses services.

A cet effet, des consignes particulières seront inscrites dans les procédures de traitement des passagers, pour chaque type de handicap, que la compagnie s'attachera à rappeler périodiquement à ses services, à en vérifier l'adaptation en fonction de l'évolution des techniques ou des matériels embarqués, à en contrôler la bonne application.

Dans le cas d'impossibilité technique absolue, résultant notamment de la structure ou d'une inadaptation irrémédiable des appareils, la compagnie pourra estimer qu'elle n'est plus en situation d'admettre et de transporter décemment le passager du fait de son handicap. Elle s'efforcera dès lors de rechercher, avec sa collaboration, une autre solution de transport.

2 - Interventions particulières selon le type de handicap

Sous réserve que le passager en ait fait la demande dès la réservation et au moins 48 heures à l'avance, la compagnie s'engage à lui apporter une aide adaptée au handicap déclaré.

La compagnie prévoira l'assistance nécessaire :

- aux personnes handicapées des membres inférieurs ou supérieurs,
- aux personnes souffrant d'une déficience sensorielle,
- aux personnes handicapées mentales,
- aux personnes atteintes d'une insuffisance respiratoire pour lesquelles une fourniture particulière d'oxygène pendant le vol est nécessaire.

L'action de communication primordiale consiste, dès le premier contact avec le passager, que ce soit au niveau de la réservation ou de la vente, à l'inciter, dans la plus grande discrétion possible, à faire connaître ses besoins particuliers, à les évaluer autant que faire se peut, à lui faire dire s'il se présente seul, en fauteuil ou non, accompagné ou non d'un chien-guide ou s'il nécessite quelque équipement ou fourniture particuliers au cours du voyage.

Aussi bien, les agents de la Compagnie, notamment ceux intervenant au stade de l'accueil, devront s'efforcer de repérer et d'identifier les passagers souffrant d'un handicap peu ou mal perceptible au premier abord (exemple : sourd)

La Compagnie mettra à disposition des agences de voyages, les informations nécessaires à la réservation et à la vente du titre de transport.

La Compagnie vérifiera les conditions prévues pour l'arrivée des passagers handicapés voyageant seuls et informera au cours du vol l'équipage des dispositions prises à cet égard.

a) Handicapés des membres

- Communication

Après avoir évalué le handicap et identifié le passager dans les catégories citées au chapitre II/1, le personnel navigant commercial indiquera aux passagers handicapés l'emplacement assigné, en précisant, le cas échéant, les raisons pour lesquelles un siège dont l'emplacement est contre-indiqué eu égard à la réglementation, ne lui a pas été attribué.

Il lui donnera également tous compléments d'informations personnalisés sur le vol et sur l'équipement de l'appareil (chaise-transfert, emplacement de la toilette accessible, organisation des repas ...).

Les handicapés des membres inférieurs se verront proposer une chaise-transfert de bord pour leurs déplacements en cabine dans les conditions prévues au chapitre I/2 (page 4). Il leur sera rappelé que le personnel de bord ne saurait aller au-delà de la porte des toilettes, son ouverture et, le cas échéant l'indication des installations particulières (poignées, lavabo etc..).

- Aide personnalisée

Comme les autres personnes handicapées ayant besoin d'une aide particulière pour se déplacer, les handicapés moteurs feront l'objet d'un pré-embarquement et d'un post-débarquement.

Les fauteuils roulants, leurs batteries et les matériels spécifiques feront l'objet d'une attention particulière, de façon à éviter toute détérioration qui aurait des conséquences graves pour la personne handicapée.

Les bagages à main des personnes handicapées des membres supérieurs ou inférieurs ou ayant des difficultés de préhension seront installés dans les coffres à bagages et descendus à l'arrivée par le personnel navigant commercial (PNC). Pour des raisons à la fois psychologiques et de sécurité, il importe que ces gestes soient le fait du PNC plutôt que des autres passagers.

Sur les vols où l'accès à une toilette accessible n'est pas possible, en cas de difficulté exceptionnelle, la compagnie apportera aux personnes ne pouvant se rendre aux toilettes une assistance appropriée préservant leur dignité.

A l'occasion des repas, le PNC veillera à ce que les accessoires (couverts et contenu des plateaux) soient à portée des passagers éprouvant des difficultés de préhension ; il procédera à l'ouverture des plats, conteneurs et bouteilles.

Peu avant l'arrivée, la Compagnie s'assurera auprès de l'escale d'arrivée ou de transit que les moyens seront mis à disposition de la personne handicapée pour son débarquement et les opérations de sortie de l'aérogare.

b) Déficients sensoriels

- Communication

Pour les passagers non voyants, il faut tenir compte des différences entre ceux qui sont accompagnés d'un chien-guide et ceux qui utilisent une canne blanche.

L'accompagnement au sol, l'embarquement et l'installation du passager malvoyant et, le cas échéant, de son chien, feront l'objet d'une information permanente, par la parole et, par les consignes de sécurité en Braille, de la part des agents de trafic et du personnel de bord. La compagnie veillera à ce que cette communication des informations se fasse avec la plus grande attention et la plus parfaite compréhension ; la formation qu'elle leur fera donner à cet effet sera de la plus grande importance.

De même, la Compagnie s'attachera à habituer son personnel d'accueil et son personnel navigant commercial à communiquer avec les déficients auditifs.

Elle s'efforcera, si possible, d'utiliser les installations audiovisuelles de bord pour la diffusion d'informations à destination de ces passagers malvoyants ou malentendants.

- Aide personnalisée

L'accompagnement, ainsi que l'accueil des déficients de la vue, fera l'objet d'une sensibilisation particulière des personnels dans le cadre de leur formation.

Le personnel de cabine veillera à ce que les consignes réglementaires de sécurité soient données aux passagers handicapés.

Pour les repas, la position des éléments du plateau sera indiquée aux aveugles de manière à ce qu'ils en effectuent rapidement et facilement l'inventaire. D'autres aides pourront être proposées à ces passagers, par le PNC, dans le cadre de l'exercice de sa profession.

c) Handicapés mentaux

Lors de la réservation, au moins 48 heures avant le départ, il devra être indiqué à la Compagnie que le passager est handicapé mental et donné toute information sur sa capacité à voyager seul ainsi que sur les besoins particuliers liés à son handicap.

- Sur le long courrier, les passagers handicapés mentaux ne pourront être admis sans accompagnateur,

- Sur le court ou moyen courrier, les passagers handicapés mentaux pourront voyager seuls sous les réserves suivantes :

- accord d'un médecin désigné par la Compagnie, notifié par lettre à l'intéressé ou à la personne le représentant, pour une durée limitée (recours éventuel à la carte FREMEC). Cet accord pourra être remis en cause, au cours de la période indiquée dans la lettre, en cas d'incidents à bord répétés. Les conditions d'obtention de cet accord pourront être plus strictes sur les avions de moins de 20 sièges du fait de l'absence de PNC, la Compagnie pouvant exiger la présence d'un accompagnateur,
- ils devront être conduits à l'aéroport jusqu'à l'enregistrement et attendus à l'arrivée par une personne nommément désignée. En cas de déroutement, la personne en charge de récupérer le passager sera prévenue au plus tôt et l'attente organisée au mieux de l'intérêt du handicapé.

La Compagnie fera connaître au représentant du passager handicapé les conditions dans lesquelles pourra être effectué son voyage, avec ou sans accompagnateur.

En matière de communication, la Compagnie veillera à ce que les agents chargés de l'accueil et du traitement de ces passagers s'attachent à obtenir la meilleure communication possible avec eux notamment dans les domaines de :

- la sémantique : choix des mots dans les explications,
- les explications : rassurer en permanence, notamment en cas d'incidents de trajet (troubles météo, déroutements, désorganisation du vol, etc.).

d) Insuffisants respiratoires

- Communication

Le préposé de la Compagnie chargé de la réservation, au cours de la demande préalable déposée au moins 48 heures à l'avance et après interrogation de l'usager, devra être en mesure de déterminer avec le plus de précision possible la quantité d'oxygène nécessaire à un passager souffrant d'une insuffisance respiratoire, ainsi que le module de bouteille à prévoir. En cas de doute ou de précision insuffisante de la part du passager, il interrogera son service médical.

Si la fourniture d'oxygène est payante, il importe que les agents de la Compagnie le rappellent au passager.

- Assistance respiratoire

Techniquement, elle consiste surtout en l'installation de la bouteille fournie par la Compagnie, le changement de bouteille en vol si nécessaire (stockage des bouteilles pleines suivant les instructions techniques habituelles).

Dans l'attente d'une réglementation en cours d'élaboration, la bouteille personnelle du passager doit être partiellement vidée conformément aux conditions de

sécurité au moment de l'embarquement. Cette bouteille doit lui être restituée après débarquement.

Le traitement des passagers souffrant d'insuffisance respiratoire revêt donc un caractère délicat, complexe et qui requiert très souvent le recours à la réglementation sur les marchandises dangereuses et aux spécialistes des compagnies chargés de ces questions, à même de répondre à toutes les situations.

*

* *

CHAPITRE IV - LA FORMATION DES PERSONNELS A L'AIDE AUX PERSONNES HANDICAPEES

Afin que les personnels de la compagnie acquièrent les connaissances et l'expérience nécessaires pour assurer de façon sûre et efficace les services aux personnes handicapées, la Compagnie s'engage à mettre en place un programme de formation spécifique dans le cadre de la formation initiale et permanente.

Elle s'assure en outre que les organismes auxquels elle confie la formation de ses personnels, qu'ils soient internes ou externes¹, sont capables de mener des actions de sensibilisation et de formation adaptées en fonction de sa taille et de son organisation.

La formation de base devra être dispensée dans les deux mois suivant l'entrée en fonction des agents et pourra, si nécessaire, être complétée régulièrement dans le cadre de la formation continue, notamment lors de la mise en oeuvre de nouveaux aménagements matériels ou de nouvelles techniques d'assistance.

Pour mener à bien sa mission de formation, la Compagnie déterminera, parmi ses effectifs, les personnels à former puis établira un plan de formation, en rapport avec les dispositions du chapitre III ci-dessus.

1 - Détermination des personnels à former d'une manière spécifique

Il s'agit essentiellement des personnels en relation directe avec les passagers handicapés et qui ont une tâche spécifique d'aide à ces personnes dont l'autonomie est réduite du fait de leur handicap.

Les agents concernés des compagnies sont, pour la plupart, soit des personnels commerciaux au sol, soit des personnels navigants, généralement hôtesses et stewards.

¹ Exemple : protection civile, pompiers, associations de secourisme etc...

Les agents au sol se trouvent soit dans les agences de vente, soit sur les aéroports, soit dans les services de réservation. Cette première catégorie de personnels est principalement chargée de l'accueil direct, à la vente ou à l'information, ou de la réservation téléphonique.

Lorsque ces services sont effectués pour le compte du transporteur par une agence de voyage, la compagnie aura donné à cette dernière la nomenclature des échanges d'informations nécessaires, puis le signalement à effectuer par l'agence auprès de la réservation, en fonction du handicap.

Les personnels navigants, membres d'équipage de cabine, reçoivent une formation liée à leur profession - qui les met au contact privilégié avec ces passagers nécessitant une attention particulière - et à leur qualification spécifique : assistance aux divers handicaps, utilisation des matériels et application des consignes que la Compagnie a mis en oeuvre. Au moins la moitié de l'équipage de cabine² d'un vol aura reçu cette formation et sera chargée de ces tâches.

S'agissant des sociétés d'assistance en escale travaillant pour le compte des aéroports ou des compagnies aériennes, ces dernières, qui en tout état de cause gardent leur responsabilité propre à l'égard de leurs passagers, s'assureront de leur notoriété et, notamment, se feront remettre le descriptif du programme de formation de leurs sous-traitants.

2 - Organisation de la formation

En complément des obligations réglementaires liées à la sécurité des passagers handicapés, la Compagnie s'engage à établir un programme de formation dont le descriptif comportera au minimum les renseignements ci-après :

- . Responsable du programme de formation. La Compagnie, qui pourra faire appel à un organisme de formation, avec le concours de professionnels spécialisés, ou de bénévoles qualifiés à cet effet ;

- . Responsable de la formation et qualité des personnes physiques ou morales, professionnelles ou bénévoles, dispensant la formation (de base ou en cours de carrière) ;

- . Catégories professionnelles concernées (agents commerciaux, PNC ...) et matières enseignées (adaptation à l'emploi). A titre indicatif, la compagnie pourra préciser les méthodes et types de matériel pédagogique utilisés ;

- . Durée de la formation de base, fréquence, nature et durée des formations complémentaires ;

- . Délai entre l'entrée en fonctions et la formation de base ;

² Arrondie au chiffre entier supérieur.

. Evaluation des personnels ;

. Dispositions retenues pour la période transitoire nécessaire à l'adaptation des personnels déjà en activité au sein de l'entreprise.

La Compagnie tiendra informé de ce programme le Président du Comité National de Facilitation placé auprès du Directeur général de l'aviation civile, qui sera chargé de suggérer des mesures d'harmonisation des actions de formation entre les transporteurs, afin de faciliter les déplacements par voie aérienne des personnes handicapées, notamment en cas de voyages multi-étapes.

*

* *

CHAPITRE V - DISPOSITIONS FINALES

1 - Les compagnies aériennes signataires s'engagent à mettre en pratique, à l'égard de leurs passagers handicapés tels que définis dans le présent code de bonne pratique, les mesures qui y sont prévues, étant précisé que les engagements souscrits au titre de l'accessibilité concernent les aéronefs inscrits sur le certificat de transporteur aérien qui leur a été respectivement délivré.

Par ailleurs, les compagnies aériennes signataires feront en sorte que les partenaires auxquels elles ont, le cas échéant, recours dans le cadre d'opérations d'affrètement de longue durée ou de franchise appliquent les dispositions du présent code de bonne pratique, et en particulier, celles qui sont prévues aux chapitres 2,3 et 4.

Les compagnies aériennes signataires s'efforceront en outre d'inciter les partenaires commerciaux avec lesquels elles ont pu nouer des accords de partage de code ou d'autres arrangements, à appliquer les dispositions de ce code relatives au traitement des passagers handicapés et aux services qui leur sont offerts.

Enfin, les compagnies aériennes signataires s'assureront que les agents chargés de la commercialisation de leurs services de transport aérien auprès du public, et en particulier les agences de voyage, sont correctement informés des dispositions du présent code. Elles prendront les dispositions nécessaires afin que les informations pertinentes sur les mesures mises en oeuvre en faveur de leurs passagers handicapés puissent apparaître dans les systèmes informatisés des réservations qu'elles sont susceptibles d'utiliser.

2 - La Compagnie travaillera en étroite collaboration avec les aéroports. Elle recherchera avec eux les moyens de répondre aux besoins des personnes handicapées en ce qui concerne l'accessibilité des installations et l'assistance au sol. Il est rappelé à ce titre que les aéroports français sont soumis aux prescriptions législatives et réglementaires régissant, en France, l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements et installations recevant du public.

3 - Le directeur général de l'aviation civile, assisté du Comité national de facilitation, est chargé de veiller à la bonne application des dispositions du présent code. Il s'assurera en particulier de la mise en œuvre effective des moyens et des mesures qui y sont décrits.

Il réunira périodiquement les compagnies aériennes signataires et les gestionnaires d'aéroport français afin de dresser un bilan de l'application des mesures prévues par le présent code et d'étudier en tant que de besoin, les amendements éventuels à y apporter, notamment pour tenir compte de l'évolution des techniques d'accessibilité.

Paris, le 30 mai 2000

*Le Ministre de l'Équipement,
des Transports et du Logement*

Les Compagnies aériennes signataires

Air France
Air Méditerranée
Air Occitania
Brit Air
Flandre Air
Proteus Airlines
Regional Airlines

TABLEAU 1

ACCESSIBILITE DES SERVICES AERIENS COMMERCIAUX
AUX PASSAGERS HANDICAPES

CODE DE BONNE PRATIQUE

EQUIPEMENTS PREVUS

Type Avion	1 allée			2 allées
Equipements	≤ 30 sièges	de 31 à 100 sièges	> 100 sièges	> 100 sièges
Accoudoirs relevables	Au moins un siège de couloir (si configuration de l'appareil le permet)	50 % accoudoirs relevables sièges de couloir ou 50% sièges de couloir accessibles dont 25% accoudoirs relevables	50 % accoudoirs relevables sièges de couloir ou 50% sièges de couloir accessibles dont 25% accoudoirs relevables	50 % accoudoirs relevables sièges de couloirs ou 50 % sièges de couloir accessibles dont 25 % accoudoirs relevables
Chaise-transfert de bord	Non	Avion > 60 sièges Vol de plus de quatre heures et sur demande du passager	Vol de plus de quatre heures si toilette accessible aux passagers WCHC ou Vol de plus de quatre heures et sur demande du passager	Oui
Toilettes accessibles	Non	Non	1 toilette aménagée pour l'accessibilité	1 toilette accessible aux passagers WCHC

TABLEAU 2

ACCESSIBILITE DES SERVICES AERIENS COMMERCIAUX
AUX PASSAGERS HANDICAPES

CODE DE BONNE PRATIQUE

DELAIS D'AMENAGEMENTS PREVUS

Type Avion	En service au 1 ^{er} avril 2000	Avions neufs		Autres avions	
		Livrés avant le 1 ^{er} avril 2002	Livrés à compter du 1 ^{er} avril 2002	Livrés avant le 1 ^{er} avril 2003	Livrés à compter du 1 ^{er} avril 2003
Equipements					
Accoudoirs relevables	Premier réaménagement complet de la cabine et au plus tard au 1 ^{er} avril 2005	Premier réaménagement complet de la cabine et au plus tard au 1 ^{er} avril 2005	Dès livraison	Premier réaménagement complet de la cabine et au plus tard au 1 ^{er} avril 2005	Dès livraison
Toilettes accessibles	idem (1)	idem (1)	idem	idem (1)	idem

(1) Pour ces avions, ce calendrier est indicatif, à l'exception de ceux d'entre eux qui bénéficient d'un réaménagement complet ou ceux d'un type nouveau, pour lesquels ce calendrier est impératif.

