

Doc 9984



Manuel sur l'accès des personnes handicapées au transport aérien

Approuvé par le Secrétaire général
et publié sous son autorité

Première édition — 2013

Organisation de l'aviation civile internationale



Documents

Document Sharing Hub

Doc 9984



Manuel sur l'accès des personnes handicapées au transport aérien

**Approuvé par le Secrétaire général
et publié sous son autorité**

Première édition — 2013

Organisation de l'aviation civile internationale

Publié séparément en français, en anglais, en arabe, en chinois, en espagnol et en russe par l'ORGANISATION DE L'AVIATION CIVILE INTERNATIONALE
999, rue University, Montréal (Québec) H3C 5H7 Canada

Les formalités de commande et la liste complète des distributeurs officiels et des librairies dépositaires sont affichées sur le site web de l'OACI (www.icao.int).

Première édition, 2013

**Doc 9984, Manuel sur l'accès des personnes handicapées
au transport aérien**

N° de commande : 9984
ISBN 978-92-9249-306-6

© OACI 2013

Tous droits réservés. Il est interdit de reproduire, de stocker dans un système de recherche de données ou de transmettre sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, un passage quelconque de la présente publication, sans avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite de l'Organisation de l'aviation civile internationale.



Documents
Document Sharing Hub

AMENDMENTS

La parution des amendements est annoncée dans les suppléments au *Catalogue des publications de l'OACI*. Le Catalogue et ses suppléments sont disponibles sur le site web de l'Organisation à l'adresse suivante : www.icao.int. Le tableau ci-dessous est destiné à rappeler les divers amendements.

INSCRIPTION DES AMENDEMENTS ET DES RECTIFICATIFS

[illegible][illegible]

TABLE DES MATIÈRES

	<i>Page</i>
Avant-propos	IX
Sigles et abréviations	XI
Définitions	XIII
Chapitre 1. Questions générales	1-1
Voyages aériens accessibles	1-1
Consultations avec des organismes représentant des personnes handicapées	1-1
Service sans discontinuité	1-1
Pas de refus de transport sauf pour des raisons de sécurité	1-1
Assistance gratuite	1-2
Objectifs de niveaux de service	1-2
Attribution de responsabilités	1-2
Chapitre 2. Formation	2-1
Principes généraux	2-1
Qui devrait recevoir une formation ?	2-1
Portée et contenu des programmes de formation	2-1
Formation initiale	2-3
Cours de remise à niveau	2-3
Chapitre 3. Avant le voyage	3-1
Communication d'informations sur les services et les installations	3-1
Assistance à la réservation	3-2
Préavis	3-2
Déclaration volontaire	3-3
Voyager avec un accompagnateur	3-3
Réservations de places — Généralités	3-3
Réservations de places pour les passagers accompagnés d'un animal d'assistance	3-4
Transmission de confirmation de réservation	3-4
Chapitre 4. Arrivée et déplacement dans un aéroport	4-1
Assistance rapide	4-1
Utilisation des installations	4-1
Bureaux d'information	4-1
Services d'enregistrement	4-1
Disponibilité de fauteuils roulants	4-1
Assistance pour les bagages	4-2
Sièges pour personnes handicapées	4-2

	Page
Laisser sans assistance des personnes handicapées	4-2
Révision des processus	4-2
Chapitre 5. Installations aéroportuaires	5-1
Consultations au stade de la planification	5-1
Accessibilité des parcours et passages	5-1
Méthodes d'orientation	5-2
Signalisation	5-2
Guichets automatisés	5-2
Systèmes de communication accessibles	5-2
Annonces publiques	5-3
Écrans d'affichage des départs et arrivées	5-3
Endroits où s'asseoir	5-3
Aires de soulagement pour animaux d'assistance	5-4
Entretien des dispositifs et des équipements accessibles	5-4
Chapitre 6. Filtrage de sûreté et vérifications aux frontières	6-1
Respect de la dignité humaine	6-1
Options concernant le filtrage de sûreté	6-1
Laissez-passer pour accompagnateur ne voyageant pas	6-1
Chapitre 7. Embarquement et débarquement	7-1
Assistance à l'embarquement et au débarquement	7-1
Ascenseurs et rampes d'accès	7-2
Transfert d'aides à la mobilité	7-2
Chapitre 8. Services à bord incombant aux exploitants d'aéronefs	8-1
Transport d'aides à la mobilité et d'appareils d'assistance	8-1
Signalisation à bord	8-1
Attribution des sièges	8-1
Animaux d'assistance	8-2
Communication d'exposés et d'informations sur la sécurité des caractéristiques de l'équipement	8-3
Fauteuils roulants de bord	8-3
Vérifications périodiques	8-4
Déplacement dans la cabine de l'aéronef	8-4
Services non exigés des exploitants	8-4
Chapitre 9. Aéronefs	9-1
Caractéristiques accessibles d'un aéronef	9-1
Toilettes accessibles	9-2
Espace de rangement des aides à la mobilité	9-3
Chapitre 10. À la correspondance et au moment de sortir de l'aéroport	10-1
Perte, retard ou dégradation d'aides à la mobilité	10-1
Récupération des bagages	10-1

	<i>Page</i>
Chapitre 11. Transport au sol	11-1
Services accessibles de transport au sol — Disponibilité	11-1
Services accessibles de transport au sol — Renseignements et réservations	11-1
Transport au sol à l'intérieur d'un aéroport	11-1
Gratuité	11-1
Transport accessible au sol vers les postes de stationnement d'aéronef éloignés	11-1
Transport accessible entre aéroports	11-2
Signalisation	11-2
Véhicules de location adaptés ou service équivalent	11-2
Chapitre 12. Traitement des plaintes	12-1
Chapitre 13. Surveillance et respect de la conformité	13-1



AVANT-PROPOS

Les personnes handicapées représentent un pourcentage important et croissant de la population mondiale, et elles constituent la plus grande minorité du monde. L'Organisation mondiale de la santé (OMS) signale que leur nombre augmente avec la croissance de la population mondiale, les progrès de la médecine et le vieillissement.

L'aviation, comme tout autre mode de transport, doit reconnaître les besoins de cette fraction croissante du public voyageur et y répondre. Les personnes handicapées ont les mêmes droits internationaux que les autres citoyens, comme l'accessibilité ainsi que la participation et l'intégration pleines et effectives à la société, notamment la liberté de circulation et la liberté de choix (*Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées*, article 3, alinéas c) et f). Les personnes handicapées devraient avoir le même accès au transport aérien.

Ces droits internationaux s'appliquent aux voyages aériens comme à tous les domaines. Il y a eu de nombreux changements dans la mise en place d'installations et de services accessibles aux personnes handicapées dans les transports aériens du monde entier. Cette évolution exige un surcroît d'attention à l'échelle internationale.

Conformément aux obligations générales imposées aux États par la *Convention relative aux droits des personnes handicapées*, c'est-à-dire : encourager les conceptions universelles, fournir des informations accessibles aux personnes handicapées et encourager la formation des professionnels et personnels qui travaillent avec ces personnes (article 4, § 1, alinéas f), h) et i), le présent manuel formule des orientations générales sur les services et les éléments nécessaires pour répondre aux besoins des personnes handicapées dans le transport aérien. Ces éléments indicatifs ont été établis par le Groupe de travail sur les personnes handicapées du Groupe d'experts de la facilitation pour développer les dispositions pertinentes des normes et pratiques recommandées de l'Annexe 9 — *Facilitation*, et aider la communauté de l'aviation civile à les mettre en œuvre.

Le présent manuel devrait être lu en liaison avec d'autres documents clés dans ce domaine, qui donnent des orientations plus détaillées, ainsi qu'avec les cadres juridiques qui s'appliquent à diverses instances.



SIGLES ET ABRÉVIATIONS

ACI	Conseil international des aéroports
IATA	Association du transport aérien international
OMS	Organisation mondiale de la santé
TTY	Téléscripteur

DÉFINITIONS

Personne handicapée. Toute personne dont la mobilité est réduite, par suite d'une incapacité physique (sensorielle ou locomotrice), d'une déficience intellectuelle, de l'âge, de la maladie ou de toute autre cause de 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.

Exploitant d'aéronef. Personne, organisme ou entreprise qui se livre ou propose de se livrer à l'exploitation d'un ou de plusieurs aéronefs. Aux fins du présent manuel, cette expression désigne aussi les exploitants liés par un partage de codes et par des accords de services.

Animaux d'assistance. Normalement des chiens, mais parfois d'autres animaux, spécifiés dans les règlements nationaux, dont le rôle est d'accompagner des personnes handicapées pour leur fournir un soutien physique ou émotionnel, qui restent sous la garde de la personne handicapée et dont la présence à bord d'un aéronef :

- a) ne compromet pas la sécurité des opérations de vol ;
- b) n'est pas raisonnablement considérée comme une menace pour d'autres passagers ;
- c) ne cause pas de problèmes de santé liés aux conditions d'hygiène.

Les États membres devraient encourager les exploitants d'aéronefs, les exploitants d'aéroports et les agents de voyages à utiliser les mêmes définitions pour différentes catégories de personnes handicapées, en suivant le système normalisé de classification et de codification créé à cette fin et modifié de temps à autre par l'Association du transport aérien international (IATA).

Chapitre 1

QUESTIONS GÉNÉRALES

VOYAGES AÉRIENS ACCESSIBLES

1.1 Toutes les procédures d'un voyage aérien, notamment les réservations, l'enregistrement, les formalités d'immigration et de douane, les contrôles de sûreté, les transferts à l'intérieur des aéroports, l'embarquement et le débarquement, le départ, le transport et l'arrivée, devraient être adaptées aux besoins des personnes handicapées. Le but est de faciliter les autorisations et le transport aérien de ces personnes dans le respect de leur dignité.

1.2 Il peut arriver que l'exploitant d'aéronef avec lequel le passager conclut un contrat de transport ne soit pas le même que celui qui effectue effectivement le transport. Les exploitants d'aéronefs devraient donc veiller, autant que possible, à ce que les services qu'ils assurent aux personnes handicapées soient également assurés par l'exploitant chargé de leurs vols.

CONSULTATIONS AVEC DES ORGANISMES REPRÉSENTANT DES PERSONNES HANDICAPÉES

1.3 Les exploitants d'aéroports et d'aéronefs devraient consulter les organismes qui représentent des personnes handicapées, lorsqu'ils créent des services de transport et des programmes de formation, et lorsqu'ils conçoivent des installations et des équipements, afin que les personnes handicapées jouissent de l'égalité d'accès au transport aérien. Les exploitants d'aéroports et d'aéronefs devraient songer à faire participer ces organismes à l'évaluation des services, des programmes de formation, des installations et des équipements.

SERVICE SANS DISCONTINUITÉ

1.4 Le service fourni à la demande de personnes handicapées devrait être professionnel et « sans discontinuité ». Autrement dit, ces personnes ne doivent jamais être laissées en rade ou sans assistance.

1.5 Le concept de « service soutenu » sous-entend un voyage agréable, sûr et sans interruption, ainsi qu'une assistance adaptée aux besoins particuliers de toute personne handicapée.

PAS DE REFUS DE TRANSPORT SAUF POUR DES RAISONS DE SÉCURITÉ

1.6 Les exploitants d'aéronefs ne devraient pas refuser de transporter des personnes handicapées au prétexte de leurs handicaps, sauf si des raisons de sécurité s'y opposent.