



MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT, DE L'ÉNERGIE ET DE LA MER

# Prise en compte par le transport aérien du règlement européen n°1107/2006 concernant les droits des personnes handicapées et à mobilité réduite

Rapport n° 010607-01  
établi par

Christian ASSAILLY et Thierry LEMPEREUR (coordonnateur)

Novembre 2016



Les auteurs attestent qu'aucun des éléments de leurs activités passées ou présentes n'a affecté leur impartialité dans la rédaction de ce rapport.

# Sommaire

<b>Résumé</b> .....	<b>3</b>
<b>Liste hiérarchisée des recommandations</b> .....	<b>4</b>
Recommandations de niveau 1.....	4
Recommandations de niveau 2.....	4
<b>Préambule</b> .....	<b>5</b>
<b>1. Dispositions réglementaires</b> .....	<b>6</b>
1.1. Le règlement européen n°1107/2006.....	6
1.1.1. <i>Un champ d'application très large</i> .....	6
1.1.2. <i>Un droit égal au voyage</i> .....	7
1.1.3. <i>Une responsabilité d'assistance principalement du ressort des aéroports sous réserve de notification préalable</i> .....	7
1.1.4. <i>Une assistance qui peut être financée par une redevance et dont le coût est supporté par l'ensemble des passagers aériens</i> .....	7
1.1.5. <i>Une assistance à bord par les transporteurs aériens sans majoration du prix du billet</i> .....	7
1.1.6. <i>Un régime de sanction du ressort des États membres</i> .....	8
1.2. Point de vue de la Commission européenne.....	8
1.3. Application du règlement européen en France.....	9
1.3.1. <i>Le doc 30 de la CEAC comme guide</i> .....	9
1.3.2. <i>La DGAC, organisme principal chargé de l'application du règlement européen</i> .....	10
1.3.3. <i>Le dispositif national de sanction</i> .....	10
1.3.4. <i>Le dispositif de redevance « PHMR » intégré au dispositif existant</i> .....	11
<b>2. La qualité de service rendu aux PHMR</b> .....	<b>13</b>
2.1. La difficile détermination du besoin d'assistance.....	13
2.1.1. <i>Un taux d'utilisation du service en France en dessous de la moyenne européenne</i> .....	13
2.1.2. <i>Un taux d'utilisation du service en croissance</i> .....	14
2.1.3. <i>Malgré un besoin de service, un taux de pré-notification faible</i> .....	14
2.2. Un niveau d'engagement sur la qualité de service méritant d'être évalué.....	15
2.2.1. <i>Des normes de qualité différentes d'un aéroport à l'autre</i> .....	15
2.2.2. <i>Peu de plaintes des passagers PHMR</i> .....	17
2.2.3. <i>Les enquêtes sur la qualité de service n'intègrent pas systématiquement un volet PHMR</i> .....	18
<b>3. L'assistance offerte aux PHMR</b> .....	<b>19</b>
3.1. Par les aéroports.....	19
3.1.1. <i>Un service majoritairement sous-traité</i> .....	19
3.1.2. <i>Des aménagements prenant en compte le handicap mais une information encore à compléter</i> .....	19
3.2. Par les compagnies aériennes.....	21

3.2.1. Des progrès à faire dans l'accès à l'information.....	<a href="#">21</a>
3.2.2. Des conditions de prise en charge encore trop floues.....	<a href="#">21</a>
<b>4. Le coût du service.....</b>	<b><a href="#">23</a></b>
4.1. En Europe.....	<a href="#">23</a>
4.1.1. L'étude ACI Europe.....	<a href="#">23</a>
4.1.2. L'étude Air France.....	<a href="#">24</a>
4.1.3. L'étude easyJet.....	<a href="#">25</a>
4.2. En France.....	<a href="#">25</a>
4.2.1. Des coûts plus élevés que la moyenne européenne.....	<a href="#">25</a>
4.2.2. Un taux de signalement à améliorer.....	<a href="#">26</a>
4.2.3. Investir plus efficacement.....	<a href="#">27</a>
4.2.4. Différencier le besoin d'assistance entre l'aéroport d'arrivée et de départ.....	<a href="#">28</a>
<b>Conclusion.....</b>	<b><a href="#">30</a></b>
<b>Annexes.....</b>	<b><a href="#">33</a></b>
<b>1. Lettre de mission.....</b>	<b><a href="#">34</a></b>
<b>2. Liste des personnes rencontrées.....</b>	<b><a href="#">36</a></b>
<b>3. Glossaire des sigles et acronymes.....</b>	<b><a href="#">38</a></b>

## Résumé

L'accès au transport aérien pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite (PHMR) est un droit légitime qui doit pouvoir s'appliquer sans discrimination. L'Union européenne en a encadré réglementairement les obligations.

Contrairement aux États-Unis, qui fait peser toute la responsabilité sur les compagnies aériennes, l'UE a fait le choix d'un modèle qui répartit les responsabilités entre l'exploitant d'aéroport et la compagnie aérienne. Cette solution a pour intérêt de différencier le champ d'action entre les deux acteurs de la chaîne de transport en les faisant intervenir dans les domaines qui sont les leurs : l'assistance durant le vol pour la compagnie aérienne, l'assistance au sol pour l'exploitant d'aéroport au profit du passager au départ, à l'arrivée ou en transit dans son aéroport.

Bien que cette dichotomie ait tout son sens, un passager aérien ne traite en général pas en direct avec un aéroport mais avec la compagnie aérienne auprès de laquelle il a effectué sa réservation. Pour que le service d'assistance à la PHMR puisse s'effectuer avec le plus d'égard possible et en adéquation avec le besoin, une pré-notification par la PHMR est nécessaire au moment de la réservation du vol auprès de la compagnie et l'information détenue doit être partagée avec les services des aéroports concernés.

Si le service d'assistance rendu à bord des avions aux PHMR est intégré dans le coût d'exploitation des compagnies aériennes, les aéroports peuvent facturer leur service par une redevance, dont l'assiette s'applique à tous les passagers, et qui est payée par les compagnies aériennes. La redevance doit couvrir les coûts et une comptabilité séparée être tenue.

IACA (International Air Carrier Association, qui représente une vingtaine de compagnies aériennes) s'était montrée peu satisfaite de l'application du règlement européen en ce qui concerne les tarifs pratiqués par les aéroports, en constante augmentation depuis 2010 et ne démontrant pas d'économie d'échelle.

La mission a constaté, à l'instar de la Commission européenne, que l'objectif visé de permettre un même accès au transport aérien aux PHMR et aux personnes valides est atteint avec satisfaction en France.

Elle a également constaté que les tarifs pratiqués en France se trouvent généralement au-dessus de la moyenne européenne et que ce facteur peut être corrélé à un moins bon niveau de pré-notification et d'équipements spécialisés dans les aéroports. En outre, les normes de qualité et les investissements effectués sur les aéroports ne font pas suffisamment l'objet d'enquêtes auprès des intéressés pour en optimiser les charges. Ce sont sur ces pistes de progrès que portent les recommandations.

## Recommandations de niveau 1

Les compagnies aériennes sont invitées à modifier leur site internet pour informer plus clairement les PHMR de leur politique commerciale à leur égard, en amont de tout paiement ou réservation de billet. Une case à cocher sur l'éventuel besoin d'assistance doit être clairement proposée, renvoyant à quelques informations à renseigner librement. 21

Les aéroports devraient proposer une modulation de leur redevance PHMR à la hausse pour toutes les compagnies aériennes dont le taux de pré-notification de ses passagers est significativement inférieur à un taux proche de la moyenne européenne, afin de les rendre proactives dans la maîtrise des coûts du service PHMR. 27

Les aéroports français devraient mettre en place une politique d'optimisation de leurs équipements PHMR, en favorisant, par exemple, l'accès à bord des petits avions par des rampes d'accès à pente douce ou des escabeaux avec fauteuils monte escalier, en mettant à disposition des fauteuils roulants en libre service et des voiturettes permettant le transport groupé, qui réduirait le recours aux sociétés d'assistance. 28

## Recommandations de niveau 2

Les aéroports devraient optimiser le niveau d'exigence de leurs normes de qualité en fonction de l'analyse qu'ils font des plaintes des passagers ; la publication sur leur site internet de délais d'attente plus importants pour les passagers non signalés ne serait pas injustifiée. 17

Les enquêtes qualité de service des aéroports devraient prendre en compte un volet PHMR pour appréhender le réel besoin en assistance et en équipements. 18

Les sites internet de réservation des compagnies aériennes devraient offrir la possibilité de faire appel au service d'assistance PHMR de façon différenciée entre l'aéroport de départ et celui d'arrivée.

Les exploitants aéroportuaires devraient fournir aux passagers PHMR sur leur site internet des indications claires et complètes sur les services qui leur sont rendus et indiquer les distances à parcourir entre le comptoir d'accueil ou les bornes d'appel jusqu'aux portes d'embarquement. 20

## Préambule

Le règlement européen (CE) n°1107/2006 du Parlement et du Conseil impose depuis 2008 que les personnes à mobilité réduite bénéficient d'un droit d'assistance dans les aéroports et à bord des avions sans majoration du prix de leur billet d'avion.

L'objet de l'étude est de dresser un bilan de l'application de ce règlement sur les aéroports français, de voir si ce règlement est correctement appliqué et d'analyser le coût de ce service et sa facturation par les exploitants d'aérodrome en France et en Europe et enfin de recommander des bonnes pratiques aux aéroports et aux compagnies aériennes pour en maîtriser les coûts.

Cette étude s'inscrit dans le programme de travail 2016-2017 du Conseil général de l'environnement et du développement durable (CGEDD), auquel la section mobilités-transport participe au travers de plusieurs axes stratégiques. L'étude entre dans le thème de la régulation économique et écologique du transport aérien et fait partie des tâches retenues en auto-saisine. Elle contribue, en outre, à éclairer l'Autorité de supervision indépendante (ASI), placée auprès du CGEDD, dans son travail d'homologation des redevances aéroportuaires.

Pour réaliser cette étude, la mission a envoyé des questionnaires aux 15 principaux aéroports français et a exploité les réponses reçues de 14 de ces aéroports, représentant 92 % du trafic passagers. Elle a également transmis un questionnaire aux 9 compagnies aériennes principales desservant la France et a obtenu une réponse de 4 compagnies aériennes (Air France, Lufthansa, easyJet et Hop), soit une photographie représentant 43 % du trafic passagers.

Elle a rencontré ou s'est entretenue avec les services de la DGAC, de la Commission européenne, de l'ACI Europe, de l'UAF, de certaines compagnies aériennes et de certains aéroports.

## 1. Dispositions réglementaires

*La réglementation internationale (Annexe 9, chapitre 8 de la convention de l'organisation de l'aviation civile internationale) traite de la facilitation du transport aérien des personnes handicapées. Elle invite les États contractants à cette convention à prendre les mesures nécessaires pour rendre accessibles tous les éléments de la chaîne de déplacement, depuis l'arrivée à l'aéroport de départ jusqu'au moment de quitter l'aéroport de destination. Tous les acteurs intervenant dans cette chaîne ont un devoir d'information auprès de ces passagers, de l'exploitant d'aérodrome à la compagnie aérienne, en passant par les assistants en escale et les agences de voyage.*

*Les États ont ainsi une double obligation :*

*– faire que les installations et services d'aéroport soient adaptés aux besoins des personnes handicapées ;*

*– s'assurer que les personnes handicapées ont un accès équivalent aux services de transport aérien que les autres personnes.*

*Aux États-Unis, la loi sur l'accès aux transporteurs aériens (Air Carriers Access Act) interdit toute discrimination envers les personnes handicapées. Elle impose la prise en charge des personnes handicapées sans aucune obligation de notification préalable, quand bien même une assistance ou un levage serait nécessaire, alors que la réglementation OACI le recommande seulement. Le titre 14 du code de réglementation fédérale (CFR), partie 382 couvre le sujet en plaçant la responsabilité de ces obligations sur les seules compagnies aériennes. Ces obligations sont de plus étendues à toutes les compagnies aériennes non américaines assurant des vols à destination et en provenance des États-Unis mais également à tous vols en partage de code avec une compagnie aérienne américaine partout dans le monde.*

*La réglementation européenne distingue, en ce qui la concerne, la responsabilité qui relève de la compagnie aérienne de celle des aéroports.*

### 1.1. Le règlement européen n°1107/2006

*Le règlement européen décharge les États membres de leur obligation à mettre en place une réglementation nationale en application de l'annexe 9 de l'OACI.*

#### 1.1.1. Un champ d'application très large

Son champ s'étend non seulement aux personnes handicapées mais également aux personnes à mobilité réduite. La définition qui en est donnée est extensive puisqu'elle inclue les personnes qui ont une mobilité réduite temporaire ou due à l'âge.

En Europe, on estime que 10 % de la population entre dans cette catégorie. L'accroissement de la durée de vie et le niveau du taux de natalité laissent par ailleurs présager un accroissement de cette proportion à l'avenir



### **1.1.2. Un droit égal au voyage**

Le droit égal au voyage se traduit par une interdiction à refuser le transport aux personnes handicapées ou à mobilité réduite (PHMR). Des dérogations sont cependant prévues de façon exceptionnelle pour des raisons de sécurité ou lorsque la taille des portes rend l'embarquement impossible, mais elles ne doivent pas empêcher toute solution alternative pour assurer un droit à un vol de retour aux PHMR. En tout état de cause, la compagnie aérienne doit mettre à disposition du public les règles de sécurité qu'elle applique au transport de PHMR ainsi que les éventuelles restrictions.

### **1.1.3. Une responsabilité d'assistance principalement du ressort des aéroports sous réserve de notification préalable**

La réglementation européenne, à l'opposé de la réglementation américaine, place principalement la responsabilité de la prise en charge des PHMR sur les entités gestionnaires des aéroports. Ce sont elles qui doivent désigner des points d'arrivée et de départ où les PHMR peuvent annoncer leur arrivée à l'aéroport et demander l'assistance.

Il leur incombe de fournir l'assistance nécessaire pour que la personne soit en mesure de prendre le vol pour lequel elle possède une réservation, que ce soit un départ ou un transit.

Cependant les engagements de qualité de service que se doit de respecter tout aéroport de plus de 150 000 mouvements annuels sont subordonnés à pré-notification par la PHMR au moins 48 heures avant l'heure de départ publiée.

### **1.1.4. Une assistance qui peut être financée par une redevance et dont le coût est supporté par l'ensemble des passagers aériens**

Le règlement européen autorise l'entité gestionnaire de l'aéroport à percevoir une redevance auprès des usagers de l'aéroport afin de financer l'assistance offerte aux PHMR.

Cette redevance doit remplir 7 conditions :

- être non discriminatoire ;
- être raisonnable ;
- être calculée en fonction des coûts ;
- être transparente et établie avec les usagers de l'aéroport ;
- être répartie entre les usagers de l'aéroport en proportion du nombre total de tous les passagers que chacun d'eux transporte au départ et à destination de cet aéroport ;
- faire l'objet d'une comptabilité séparée ;
- faire l'objet d'un relevé annuel vérifié de ce qui a été perçu et des frais engagés mis à disposition des usagers.

### **1.1.5. Une assistance à bord par les transporteurs aériens sans majoration du prix du billet**

Le règlement européen se borne à lister le type d'assistance que les compagnies aériennes doivent aux PHMR, à savoir le transport de chiens d'assistance, la prise en

charge de l'équipement médical (dont le fauteuil roulant), l'aide à l'accès aux toilettes, l'attribution d'un siège à un accompagnateur. Cette assistance est due sans majoration de prix.

### **1.1.6. Un régime de sanction du ressort des États membres**

Le règlement européen confie la responsabilité de mettre en place un régime de sanctions applicables aux violations de son règlement à chaque État membre, pourvu que celui-ci fasse la preuve d'être efficace, proportionné et dissuasif.

## **1.2. Point de vue de la Commission européenne**

Le règlement européen prévoyait (article 17) que la Commission européenne fasse rapport au Parlement et au Conseil sur le fonctionnement de son règlement. Le rapport établi le 11 avril 2011 (Référéncé COM(2011) 166 final) conclue que son application en Europe se révèle globalement satisfaisante, malgré certaines disparités selon les opérateurs et les États membres.

Dans son rapport, la Commission européenne écarte toute nécessité d'une révision législative et le confirme encore aujourd'hui. Plusieurs axes d'amélioration y sont listés :

- Meilleure interprétation commune du règlement ;
- Soutien à la mise en place de programmes de formation pour favoriser un meilleur service aux PHMR ;
- Renforcement de la supervision et de l'efficacité du suivi par les autorités nationales ;
- Traitement de la question de l'oxygène médical.

Concernant l'interprétation du règlement, la Commission européenne a édité un document de travail en juin 2012 intitulé « lignes directrices interprétatives » sur l'application du règlement n°1107/2006 (SWD (2012) 171 final). Des questions réponses figurent à l'endroit de chaque article du règlement et clarifient pour les opérateurs l'intention du législateur, sans que cela empiète sur l'interprétation future que la Cour de justice pourrait avoir ultérieurement. Elle projette également de diffuser en 2017 un guide des bonnes pratiques.

La mission a rencontré la Commission européenne. Celle-ci estime que le règlement est bien appliqué en France. Globalement, le retour qu'elle a des personnes à mobilité réduite et de leurs organisations représentatives est satisfaisant et l'objectif de ce règlement de ne pas créer de discrimination entre passagers est ressenti comme atteint. Elle souligne que la présentation d'un certificat médical, revendiquée par certaines compagnies aériennes pour disposer d'un service PHMR, est contraire à ce principe.

Le choix d'avoir imposé une pré-notification en Europe (ce qui n'est pas le cas aux États-Unis) conduit à pouvoir imposer une obligation de résultat et une qualité de service. Un des problèmes fréquemment rencontrés est une pré-notification reçue par une compagnie qui n'a pas été transmise au gestionnaire de l'aéroport.

La Commission européenne rappelle que son règlement n'est pas fondé sur le principe d'une indemnisation individuelle des PHMR à qui le service n'a pas été rendu correctement. Il revient à chaque État membre de nommer une autorité nationale

auprès de laquelle les plaintes sont à déposer. Le dispositif de sanction doit être national et viser les opérateurs (gestionnaires d'aérodrome ou compagnies aériennes).

Dans le cadre de cette réunion, la Commission européenne a donné quelques éléments d'information :

- Tarif moyen de la redevance PHMR par passager au départ en Europe : 0,53€ ;
- Taux de pré-notification assez disparate : 56 % à Paris-CdG, 70 % en Italie, 80 % au Royaume-Uni ;
- Modulation des tarifs de la redevance PHMR en fonction du taux de pré-notification par les compagnies mis en place à Heathrow et Gatwick ;
- Paris-CdG passe pour être l'un des 5 aéroports assurant le meilleur service en Europe ;
- Airbus propose désormais dans ses avions de nouvelle génération des toilettes accessibles aux PHMR sans perte de place ;
- Surveiller les problèmes d'encodage des handicaps existant chez les agences de voyage.

### 1.3. Application du règlement européen en France

#### 1.3.1. Le doc 30 de la CEAC comme guide

Le doc 30 de la Conférence européenne de l'aviation civile (CEAC) et en particulier sa section 5 qui traite de la facilitation pour le transport des personnes à mobilité réduite, complétée de ses annexes, est une référence utilisée pour répondre aux exigences de la réglementation européenne. Elle est tout autant appliquée par les exploitants d'aérodromes que par les compagnies aériennes européennes.

Il encourage à reprendre une classification IATA (Association du transport aérien international) qui permet, dès la pré-notification, de prévoir et d'adapter les services à rendre aux PHMR qui demandent une assistance. Les codes retenus sont les suivants :

**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.

**DPNA** (« disabled person needing assistance ») : Passagers ayant des difficultés d'apprentissage, souffrant de démence, de la maladie d'Alzheimer ou du syndrome de Down qui voyagent seuls et nécessitant une assistance au sol.

**EXST** (« extended seat ») : Passager ayant besoin d'un siège supplémentaire.

**SVAN** (« service animal in cabin ») : Passager ayant besoin d'un animal en cabine.

À ces codes sont souvent ajoutées, pour information des compagnies ou pour couvrir tout le spectre, les rubriques suivantes :

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

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

Le type de fauteuil roulant utilisé par la personne : **WCMP** (« wheelchair manual power ») fauteuil personnel manuel et pliable, **WCBBD** (« wheelchair battery dry ») à batteries inversables, **WCBW** (« wheelchair battery wet ») à batteries non inversables.

### 1.3.2. La DGAC, organisme principal chargé de l'application du règlement européen

L'article 14 du règlement européen n°1107/2006 prévoit que chaque État membre désigne un ou des organismes chargés de son application en ce qui concerne les vols au départ d'aéroports situés sur son territoire ainsi que les vols à destination de ces mêmes aéroports. Les États membres doivent également s'assurer de la bonne application des dispositions relatives aux redevances y afférant et peuvent désigner un organisme à cet effet.

Le ministère chargé du transport (DGAC) et le ministère chargé du tourisme en charge des agences de voyage ont été désignés à la Commission européenne.

Le code de l'aviation civile a été amendé en ce sens pour la mise en place d'un régime de sanctions.

Le code de l'aviation civile n'a pas eu besoin d'être amendé en ce qui concerne le dispositif de redevance.

### 1.3.3. Le dispositif national de sanction

Le régime de sanction qui s'applique pour qui ne respecte pas le règlement européen n°1107/2006 est celui de l'amende administrative dont le montant ne peut excéder 7500 € par manquement constaté. Ce manquement s'entend par obligation non respectée et par personne physique concernée, ce qui peut alourdir de façon importante le montant de l'amende.

La sanction peut viser soit l'exploitant d'aérodrome au titre de l'article R.217-4 du code de l'aviation civile, soit tout transporteur aérien en tant que personne physique ou morale au titre de l'article R.330-20, paragraphe 8 du même code.

L'État français a recours à la « commission administrative de l'aviation civile » (instituée par l'article R.160-3 du code de l'aviation civile) qui est consultée afin qu'un avis lui soit rendu sur le montant de l'amende qui tient compte de la nature et de la gravité des manquements constatés. C'est la formation « Passagers » du collège spécialisé de cette commission qui statue. Elle est formée de 6 membres titulaires et

d'un nombre égal de suppléants (2 représentants des transporteurs aériens, 1 représentant des agences de voyage, 1 représentant des exploitants d'aéroports, 2 représentants des passagers du transport aérien).

Il est à noter que cette commission ne peut être saisie que si un litige est établi au préalable entre un passager et une compagnie aérienne ou un exploitant d'aérodrome. Le passager qui formule une plainte auprès d'un de ces opérateurs ne peut en attendre aucune indemnisation réglementaire. Si telle est son intention, la seule voie de recours est dans ce cas judiciaire, en général fondée sur une plainte pour discrimination. Ceci explique pourquoi la commission est relativement peu saisie et si elle l'est, c'est souvent au travers d'associations représentant les usagers du transport aérien.

L'administration française a déjà eu à réunir cette commission en juillet 2010, à l'encontre d'une compagnie aérienne pour non respect du règlement, aboutissant à une amende. L'application de cette procédure reste exceptionnelle et s'avère dissuasive.

#### **1.3.4. Le dispositif de redevance « PHMR » intégré au dispositif existant**

Les modalités de financement par redevance de l'assistance PHMR sont fixées par l'article 8 du règlement européen qui se substitue à toute règle nationale contradictoire. Les missionnés ont vérifié si les règles françaises existantes restaient applicables en l'état.

Le dispositif de redevance est assis en France sur l'article L.6325-1 du code des transports et l'article R.224-1 du code de l'aviation civile. La redevance pour assistance aux PHMR n'y est pas explicitement listée, mais elle s'inscrit de facto dans le cadre de l'article R.224-2 au titre de la redevance par passager, correspondant à l'usage des installations aménagées pour la réception des passagers et du public. La redevance PHMR doit, à ce titre, être considérée comme une redevance accessoire correspondant à un service complémentaire à la redevance principale par passager.

La réglementation européenne dispose que cette redevance doit être répartie entre les compagnies aériennes en proportion du nombre total de passagers que chacun d'eux transporte au départ et à destination de cet aéroport. Concrètement, aucun aéroport européen ne distingue dans sa facturation, pour chaque compagnie aérienne, les passagers qu'elle a acheminés de ceux qu'elle a embarqués. Seuls les passagers au départ sont comptabilisés, y compris ceux en correspondance, car ils sont plus facilement dénombrables par l'aéroport. En conséquence, le montant de la redevance est par principe calculé sur deux fois le nombre de passagers au départ. En effet, en moyenne, un avion d'une même compagnie aérienne qui atterrit sur un aéroport avec des passagers en repart avec un nombre à peu près identique. Il est considéré que ce mode de calcul n'introduit pas de biais et est conforme aux termes de la réglementation.

L'arrêté du 26 février 1981, fixant les conditions d'établissement et de perception des redevances d'usage des installations aménagées pour la réception des passagers et des marchandises sur les aéroports de France métropolitaine et d'outre-mer, dispose que ce sont les exploitants d'aéroport qui arrêtent, par décision, le taux de leur redevance PHMR. Cet arrêté est conforme aux dispositions du règlement européen. Ce taux de redevance peut donc varier d'un aéroport à un autre.

À noter également que le II de l'article R.224-3 prévoit que les montants des redevances, et par conséquent, celui de la redevance PHMR, sont discutés avec les usagers de l'aéroport ou en commissions consultatives économiques lorsqu'elles existent. Cette disposition est également en cohérence avec le paragraphe 6 de l'article 8 du règlement européen.

La seule particularité introduite par le règlement européen concernant la redevance PHMR et ne figurant pas dans les règles nationales est l'obligation faite aux entités gestionnaires d'un aéroport de tenir une comptabilité séparée des activités relatives à cette assistance.

## 2. La qualité de service rendu aux PHMR

### 2.1. La difficile détermination du besoin d'assistance

#### 2.1.1. Un taux d'utilisation du service en France en dessous de la moyenne européenne

Dans son étude « PRM survey 2016 », l'ACI Europe a synthétisé un grand nombre de données chiffrées permettant d'avoir une information assez complète de la situation existant sur les principaux aéroports en Europe. Dans cette étude figure le taux moyen d'utilisation du service d'assistance aux PHMR.

La mission s'est attachée à compiler dans le tableau 1 ci-dessous les données recueillies auprès des différents aéroports français interrogés. La troisième colonne chiffre, pour chaque aéroport, le nombre de passagers ayant fait appel au service mis en place pour accompagner les PHMR dans leur voyage. La quatrième colonne donne, en rapportant au nombre total de passagers ayant fréquenté l'aéroport, le taux d'utilisation du service.

**Tableau 1 : Taux de bénéficiaires et de pré-notification du service PHMR**

Aéroport	Trafic (Million Pax)	Nb PHMR	Taux PHMR	Taux notif >36 h
CdG	65,80	430 111	0,65%	55%
Orly	29,67	196 134	0,66%	59%
Nice	12,02	79 000	0,66%	65%
Marseille	8,26	52 879	0,64%	49%
Lyon	8,70	71 037	0,82%	62%
Toulouse	7,67	33 828	0,44%	68%
Bordeaux	5,32	26 016	0,49%	64%
Nantes	4,39	15 237	0,35%	68%
Beauvais	4,30	8 846	0,21%	54%
Pointe à Pitre	2,09	17 156	0,82%	60%
Réunion	2,06	12 834	0,62%	nd
Fort de France	1,70	10 346	0,61%	nd
Lille	1,54	11 027	0,72%	60%
Montpellier	1,51	9 256	0,61%	60%
Strasbourg	1,19	7 738	0,65%	73%
Total	156,21	981 445	0,63%	57%

On constate que le taux moyen d'utilisation du service est peu différent d'un aéroport à un autre et se situe, en France en 2015, autour de 0,63 % à quelques exceptions près, même si à Lyon et Pointe à Pitre, ce taux peut atteindre 0.82 %, et si à Beauvais et Nantes, il est plus faible, respectivement de 0,31 % et 0.35 %.

Ce taux de 0,63 % est à comparer à celui de 0,69 % constaté sur la totalité des aéroports européens par l'ACI Europe, de 0,70 % sur le réseau easyJet (source compagnie), de 0,63 % pour celui de Lufthansa et de 0,50 % sur Air France<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Le taux est plus faible sur Air France, car cette compagnie dessert de nombreux pays au départ de la France où le règlement européen ne s'applique pas, contrairement à easyJet.

Il y a donc lieu de penser que le taux d'utilisation du service en France va tendre à rattraper son retard.

### **2.1.2. Un taux d'utilisation du service en croissance**

Les compagnies aériennes constatent un taux d'utilisation du service en Europe en croissance. C'est également le cas des exploitants d'aérodrome qui notent en France une demande de service en progression.

Ainsi, le taux de croissance d'utilisation du service a été de 14 % en 2015 à CdG et Aéroports de Paris prévoit une hausse de l'ordre de 3 % en 2016. À Marseille, il a crû de 5 % en 2015 et de 7 % en 2013, à Beauvais de 11 % comme à Bordeaux, à Pointe à Pitre de 20 % et à la Réunion de 28 %. C'est dire que l'évolution du coût de ce service mérite d'être suivie, car ne pouvant qu'en être affectée.

EasyJet a, pour sa part, constaté une croissance du taux de PHMR de 40 % entre 2009 et 2015, soit 7 % par an. Quant à Air France, la compagnie a vu le nombre de passagers PHMR pratiquement doubler sur cette même période et son taux de PHMR croître de 15 % entre 2014 et 2015.

À CdG, on constate que certains usagers sont plus demandeurs de ce service que d'autres, comme les passagers en provenance d'Inde ou d'Afrique du Nord.

En outre, il est probable que, dans l'avenir, ce taux soit encore appelé à croître, car ce service, gratuit pour ses bénéficiaires, est de mieux en mieux connu auprès des personnes âgées voyageant de plus en plus. Le vieillissement de la population des pays développés risque d'amplifier le phénomène.

### **2.1.3. Malgré un besoin de service, un taux de pré-notification faible**

Les passagers ne sont pas tenus à présenter un certificat médical pour bénéficier du service mais sont invités à se signaler par avance, comme le prévoit la réglementation européenne. Aux États-Unis, il ne leur est pas demandé de se signaler préalablement à leur compagnie aérienne, car une telle disposition est jugée discriminatoire.

IATA répartit les bénéficiaires du service PHMR en 7 catégories, selon leur degré d'autonomie (cf 1.3.1). La catégorie 1 des WCHR concerne des personnes à mobilité réduite mais pouvant se mouvoir par elles-mêmes et emprunter un escalier, la catégorie 2 des WCHS est incapable d'emprunter un escalier, la catégorie 3 des WCHC a besoin d'une assistance totale. Les catégories 4 à 7 regroupent les mal-voyants, les mal-entendants et les personnes présentant une déficience mentale.

Selon les aéroports, 85 à 90 % des passagers faisant appel au service correspondent aux 2 premières catégories, 5 à 10 % ne peuvent se mouvoir par eux-mêmes (WCHC), 3 % à 6 % ont un handicap lié à la vue, l'audition ou un handicap mental. Cette proportion par handicap est du même ordre sur l'ensemble des aéroports européens. Plus de 85 % des bénéficiaires sont des passagers ayant simplement des difficultés à se déplacer.

Le tableau 2 qui suit illustre cette répartition sur quelques aéroports. Ces chiffres sont à comparer avec la dernière colonne du tableau 1 qui suit le taux de pré-notification de la part des PHMR aux transporteurs aériens ou aux organisateurs de voyages.



Conformément à l'article 6 du règlement européen n°1107/2006, si ces derniers reçoivent l'information d'un besoin d'assistance 48 heures à l'avance, ils doivent transmettre cette information à l'exploitant d'aérodrome au moins 36 heures avant l'heure de départ publiée du vol pour permettre une prise en charge adaptée. Dans le cas contraire ou si aucune notification n'a été effectuée par le passager, l'entité gestionnaire n'a comme obligation que de faire tous les efforts possibles, dans les limites du raisonnable, pour fournir l'assistance de manière à ce que la personne soit en mesure de prendre le vol pour lequel elle possède une réservation.

**Tableau 2 : Répartition des PHMR par type de handicap**

Handicap	CdG	Orly	Strasbourg	Europe
Pax ne pouvant pas marcher longtemps	60%	44%	48%	63%
Pax ne pouvant pas monter un escalier	29%	38%	29%	25%
Pax ayant besoin d'une assistance totale	8%	12%	12%	7%
Autres PMR ou handicapés	3%	6%	11%	5%

Le taux de pré-notification à 36 heures, suivi par les exploitants d'aérodrome, est de 57 % en moyenne en France. Il met en lumière la difficile prédictibilité qui est la leur. Si l'on peut penser que ce sont essentiellement les catégories 2 à 7 qui ont le plus intérêt à notifier leur handicap, la catégorie 1 est certainement pour une grande part responsable de ce faible taux de notification préalable.

Par ailleurs, le manque de pré-notification de la part de passagers nécessitant un service spécifique est plus compliqué à gérer tant par l'exploitant d'aérodrome que par la compagnie aérienne. L'amélioration de ce taux de pré-notification est un enjeu important, de manière à pouvoir adapter au plus juste le service au besoin, tout en conservant une qualité de service élevée.

## **2.2. Un niveau d'engagement sur la qualité de service méritant d'être évalué**

*Les aéroports doivent, conformément à la réglementation, fixer des normes de qualité de service pour l'assistance à rendre aux PHMR et les publier. Cette démarche nécessite une coopération soit avec le comité des usagers de l'aéroport, lorsqu'il en existe un, soit avec les organisations représentant les passagers handicapés et les passagers à mobilité réduite. À défaut, l'analyse des plaintes permet d'assurer la boucle d'amélioration continue.*

### **2.2.1. Des normes de qualité différentes d'un aérodrome à l'autre**

Même si ce n'est pas toujours le cas des petits aéroports dont le trafic passager annuel est proche du seuil réglementaire de 150 000 passagers, les grands aéroports publient tous sur leur site internet leurs normes de qualité de service. De manière générale, leur

engagement repose sur des durées maximales de prise en charge des passagers PHMR à l'arrivée et au départ.

La mission a constaté que les objectifs sur les délais de prise en charge des passagers qui se sont signalés pouvaient être sensiblement différents d'un aéroport à un autre.

À titre d'exemple, le tableau 3 synthétise les normes de qualité au départ et à l'arrivée sur les 6 principaux aéroports français selon que le passager s'est signalé ou pas.

**Tableau 3 : Normes de qualité des principaux aéroports français**

Temps de prise en charge	CdG	Orly	Nice	Lyon	Marseille	Toulouse
Passagers signalés >36 h <b>départ</b>	80 % <10 min 90 % <20 min 100 % <30 min	100 % <15 min	90 % <10 min	90 % <10 min 100 % <20 min	90 % <10 min 100 % <20 min	80 % <10 min 90 % <20 min 100 % <45 min
Passagers non signalés <b>départ</b>	80 % <25 min 90 % <35 min 100 % <45 min	100 % embarqués <15 min avant le vol	100 % <30 min	100 % entre 30 et 45 min	100 % <45 min de jour (5 h à minuit) 100 % <1 h de nuit (0 h à 5 h)	Pas de délai
Passagers signalés >36 h <b>arrivée</b>	80 % <5 min 90 % <10 min 100 % <15 min	Pax moyen courrier : 100 % <5 min Pax long courrier : 100 % <10 min	100 % <5 min	99 % <1 min 100 % <5 min	99 % <1 min 100 % <5 min	100 % <10 min
Passagers non signalés <b>arrivée</b>	80 % <20 min 90 % <35 min 100 % <45 min	Pax moyen courrier : 100 % <10 min Pax long courrier : 100 % <20 min	100 % <10 min	100 % <10 min	100 % <15 min de jour (5 h à minuit) 100 % <1 h de nuit (0 h à 5 h)	Pas de délai

(source : sites internet des aéroports)

Il est à noter que les délais d'attente sont variables selon les aéroports. La qualité de service est cependant difficilement comparable, car les objectifs visent des taux à 80 %, à 90 %, voire parfois à 100 %. Ceci se justifie par la taille des aérogares et par leur complexité. Certains aéroports, de taille comparable, ont cependant des engagements plus ambitieux que d'autres, pouvant expliquer des coûts du service plus élevés.

Ainsi Toulouse a des normes beaucoup moins ambitieuses que Lyon, Nice ou Marseille. Pourtant cet aéroport n'a que très peu de plaintes (2 plaintes de PHMR à Toulouse en 2015). De plus, Toulouse ne s'engage sur aucun délai pour la prise en charge de passagers non notifiés.

Or l'atteinte d'objectifs de qualité de service élevés a un impact non négligeable sur le coût du service, d'autant plus si cette qualité de service vise également à servir des passagers qui ne se sont pas notifiés. Avec l'accroissement probable de la demande de service, il y a lieu de rechercher l'optimisation du rapport qualité-coût de l'assistance afin d'en réduire l'impact sur le prix du billet d'avion.

1. Les aéroports devraient optimiser le niveau d'exigence de leurs normes de qualité en fonction de l'analyse qu'ils font des plaintes des passagers ; la publication sur leur site internet de délais d'attente plus importants pour les passagers non signalés ne serait pas injustifiée.

## 2.2.2. Peu de plaintes des passagers PHMR

La mission constate que les aéroports français font l'objet de peu de plaintes de la part des PHMR. Si le taux de plainte est faible, de 0,06 % pour les aéroports parisiens, il est près de deux fois moins important en province avec un nombre peu significatif de plaintes.

Le tableau 4 ci-après présente les principaux motifs de plaintes concernant l'assistance fournie aux PHMR sur les aéroports français.

**Tableau 4 : Typologie des plaintes concernant l'assistance aux PHMR sur les aéroports français**

Aéroport	CdG	Orly	Lyon	Nice	Nantes	Bordeaux	Réunion
Nombre de réclamations 2015	267	116	18	3	6	9	2
Taux de réclamations	0,062%	0,059%	0,025%	0,004%	0,036%	0,035%	0,016%
Attente	31%	42%	nd	nd	27%		0%
Non respect procédure et comportement agent	31%	31%	nd	nd	27%	78%	0%
Non exécution partielle ou totale de la commande	35%	14%	nd	nd	27%	22%	0%
Matériel	2%	3%	nd	nd	9%	0%	0%
Autres	1%	10%	nd	nd	9%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Les plaintes portent surtout sur le délai d'attente, le déroulé de la prestation et le comportement des agents.

Leur niveau est très faible et plus faible en province qu'à Paris, où la gestion du service est plus compliquée et répartie sur beaucoup plus d'agents.

Nice, qui fait intervenir près de 150 agents pour ce service, présente un nombre de plaintes quasi inexistant, s'expliquant par un effectif plus important ramené au nombre de PHMR traités mais induisant une productivité du personnel en charge des PHMR beaucoup plus faible, de l'ordre d'un facteur 2, que sur les autres aéroports, assurant ainsi un meilleur service.

Les compagnies aériennes reçoivent également très peu de plaintes et elles concernent généralement plus l'assistance fournie par l'aéroport que sa propre assistance à bord. Quelques contentieux sont cependant en cours mais en nombre très limité sur les grandes compagnies. Lufthansa annonce toutefois un taux de plaintes un peu supérieur, égal à 0,86 % au départ des aéroports français. Les plaintes concernent la disposition des sièges à bord des avions, des dommages au matériel d'aide à la mobilité lors du transport ou un refus d'embarquement sans préavis dû à des situations de force majeure (problème de sécurité).

### **2.2.3. Les enquêtes sur la qualité de service n'intègrent pas systématiquement un volet PHMR**

Certains aéroports comme Nantes, Lyon ou Nice ont une partie consacrée à ce service dans leurs enquêtes qualité de service et ont des taux de satisfaction globale très élevés : 97 % pour Nantes, 83 % pour Lyon et 84 % pour Nice.

D'autres aéroports comme Marseille, Montpellier, Toulouse, Bordeaux, Beauvais, La Réunion ou Pointe à Pitre n'en ont pas ou en font de façon exceptionnelle comme Lille.

L'absence de retour client sur un service faisant l'objet d'une redevance et d'une comptabilité séparée est regrettable. Les enquêtes sont un moyen pour les aéroports de mieux connaître les besoins des PHMR en équipement et en assistance et de pouvoir suivre l'évolution de la satisfaction client dans le temps.

En 2016, les aéroports de CdG et d'Orly ont par exemple modifié leur service lors de la passation d'un nouveau marché suite à l'enquête menée en 2015. Celle-ci avait mis en évidence des points d'amélioration et des priorités d'actions sur la prise en charge, l'accueil et le matériel mis à disposition par leurs prestataires. Ce nouveau marché a en outre permis d'optimiser le coût du service de l'ordre de 10 % à CdG.

*2. Les enquêtes qualité de service des aéroports devraient prendre en compte un volet PHMR pour appréhender le réel besoin en assistance et en équipements.*

### **3. L'assistance offerte aux PHMR**

#### **3.1. Par les aéroports**

##### **3.1.1. Un service majoritairement sous-traité**

Les aéroports sont tenus de fournir une assistance pour transporter les passagers handicapés ou à mobilité réduite qui se sont déclarés 48 h à l'avance auprès de leur compagnie aérienne et de transporter ces passagers depuis leur arrivée dans l'aérogare jusqu'à leur avion lorsqu'ils ont été eux-mêmes prévenus 36 h à l'avance par les compagnies aériennes ou directement par les passagers. Si les passagers n'ont pas prévenu à l'avance la compagnie aérienne ou l'aéroport de ce besoin, le règlement prévoit que l'aéroport fait tout son possible pour fournir ce service, faute de prédictibilité.

Ce service d'assistance est dans la majorité des cas sous-traité à une ou plusieurs sociétés d'assistance spécialisées sur les aéroports français à l'exception de l'aéroport de Strasbourg où il est exécuté en régie.

Les aéroports français ayant un taux de signalement assez faible, les clauses du cahier des charges établi par les exploitants d'aérodrome à l'attention de leur sous-traitant peut avoir un impact direct sur les coûts du service à rendre et renchérir la prestation d'assistance aux PHMR offerte sur les aéroports.

Dans la majorité des cas, le transport des PHMR est effectué depuis une borne d'appel ou depuis le comptoir d'information et parfois depuis les parkings jusqu'au siège dans l'avion à l'aide d'une chaise roulante poussée par un agent de la société chargée de la mission d'assistance. Des ascenseurs ou des rampes d'accès sont parfois spécifiquement conçus au profit des PHMR. Ces derniers sont assistés pour les contrôles d'identité, la récupération des bagages et les formalités en douane.

Dans les aéroports et en particulier à CdG, hub<sup>2</sup> SkyTeam, le service est aussi rendu pour les passagers en correspondance (30 % des PHMR à CdG), ce qui conduit parfois à prendre en charge le transfert d'aérogare et donc à un service beaucoup plus long et coûteux.

Les agents chargés du service reçoivent une formation initiale de 7 jours (conformément au doc 30 de la CEAC) et suivent un stage annuel de renouvellement de 3 jours. Il leur a été demandé à Paris, dans le cadre du renouvellement du marché applicable depuis le 1<sup>er</sup> avril 2016, d'avoir également une formation aux relations client et de parler anglais.

##### **3.1.2. Des aménagements prenant en compte le handicap mais une information encore à compléter**

Les exploitants aéroportuaires ont généralement une démarche d'équipement et d'adaptation de leurs terminaux pour faciliter les déplacements des PHMR et prennent en compte les problématiques d'accessibilité dans l'aménagement de leurs infrastructures. Pourtant, ils ne fournissent pas tous sur leur site internet une information claire et complète des aménagements réalisés.

<sup>2</sup> Plate-forme de correspondance

A contrario, le site de Paris Aéroport informe de la mise en place de nombreux équipements destinés à faciliter le passage des PHMR comme :

- **le signalement des portes d'entrée des terminaux**  
Les portes d'entrée des terminaux sont signalées par des bandes blanches ou rouges (visibles au sol et sur les portes)
- **le signalement des tapis roulants et des escalators**  
Les tapis roulants et les escalators sont signalés aux deux extrémités par des bandes de couleur jaune
- **l'abaissement des cabines téléphoniques publiques**  
Les cabines téléphoniques sont abaissées pour être adaptées aux personnes en fauteuil roulant
- **le redressement des sièges dans les terminaux**  
Les sièges disposés dans les terminaux ont été redressés pour mieux convenir aux personnes ayant des difficultés à se lever
- **l'équipement des espaces accueil**  
Les espaces accueil sont équipés de boucles magnétiques pour les personnes malentendantes
- **l'adaptation des distributeurs automatiques de billets**  
Les distributeurs automatiques de billets sont adaptés aux personnes en fauteuil roulant
- **l'aménagement des toilettes**  
Les toilettes ont été aménagées aux dernières normes en vigueur, permettant un accès aux personnes en fauteuil y compris électrique.

En ce qui concerne une mise à disposition de fauteuils roulants en libre service, le site de Paris Aéroport ne signale pas encore ce service mis en place depuis avril 2016 et qui permet d'éviter la demande d'assistance pour les PHMR accompagnés par leur famille lors de leurs voyages. Ce type de service est, par exemple, explicitement proposé sur les sites des aéroports d'Amsterdam ou de Munich.

En province, les aéroports de Toulouse et de Bordeaux ont également mis en place ce service et Pointe à Pitre a commencé à l'offrir depuis juillet 2016.

Les aéroports disposent aussi d'équipements pour acheminer les PHMR jusqu'à bord des avions lorsque ceux-ci ne sont pas au contact de passerelles.

Il est regrettable qu'aucun aéroport français ne signale sur son site internet la distance à parcourir jusqu'à la porte d'embarquement, ce qui serait utile aux passagers pour savoir s'ils ont réellement besoin de faire appel au service d'assistance. Des aéroports européens comme Londres Gatwick donnent à leurs passagers une information très détaillée sur les distances à parcourir à pied.

*3. Les exploitants aéroportuaires devraient fournir aux passagers PHMR sur leur site internet des indications claires et complètes sur les services qui leur sont rendus et indiquer les distances à parcourir entre le comptoir d'accueil ou les bornes d'appel jusqu'aux portes d'embarquement.*

## 3.2. Par les compagnies aériennes

*Le service rendu aux PHMR est essentiellement une tâche traitée par l'aéroport. Celle de la compagnie est plus limitée et circonscrite à sa politique commerciale vis-à-vis de cette clientèle, à l'information fournie aux PHMR lors de la vente du billet et à la prise en charge du passager pendant le vol.*

### 3.2.1. Des progrès à faire dans l'accès à l'information

Si certains sites internet des compagnies aériennes font apparaître rapidement, dès les premières pages de la réservation, la possibilité de faire appel au service d'assistance aux PHMR et la nécessité d'un préavis de 48 heures, ce n'est pas le cas général. Les compagnies aériennes font rarement apparaître clairement leur politique commerciale en faveur des PHMR.

Elles indiquent de façon exceptionnelle, avant la réservation, le service qui peut leur être rendu et surtout ne demandent pas toujours avant le paiement définitif du vol de notifier le besoin d'assistance. Certaines compagnies demandent même aux PHMR d'appeler un numéro gratuit 48 heures à l'avance pour bénéficier du service, ce que les passagers peuvent oublier de faire une fois leur billet pris.

Des compagnies ont des services dédiés aux PHMR dans le cadre de la fidélisation de leur clientèle et prennent en considération les handicaps les plus graves. Ainsi, le groupe Air France propose un service spécifique pour sa clientèle PHMR dans vingt pays dont seize européens au travers de la délivrance d'une carte appelée SAPHIR. 8500 personnes en bénéficient. Elle permet de connaître le handicap du passager et donc de répondre au mieux à son besoin d'assistance. Le service SAPHIR dispose d'un centre d'appel avec un numéro de téléphone non surtaxé ainsi que d'un bouton de rappel depuis le site « [www.airfrance.fr](http://www.airfrance.fr) » permettant d'être rappelé gratuitement et immédiatement par un conseiller SAPHIR.

Air France a également mis en œuvre un service spécifique TEX, visant à informer les compagnies du groupe et les différents aéroports desservis de particularités clients. Dans le cas spécifique des handicapés ne pouvant pas se déplacer par leur propres moyens, la compagnie propose une chaise de transfert à bord des avions pour aider ces personnes à se déplacer en cabine. Ce service n'est pas limité à certains PHMR et concerne aussi des demandes particulières de transport, comme des bagages hors format, des marchandises dangereuses, des équipements sportifs, voire des reconduites aux frontières.

*4. Les compagnies aériennes sont invitées à modifier leur site internet pour informer plus clairement les PHMR de leur politique commerciale à leur égard, en amont de tout paiement ou réservation de billet. Une case à cocher sur l'éventuel besoin d'assistance doit être clairement proposée, renvoyant à quelques informations à renseigner librement.*

### 3.2.2. Des conditions de prise en charge encore trop floues

Si le règlement européen n°1107/2006 est la référence en matière de prise en charge des PHMR, celui-ci indique cependant qu'un refus de réservation et d'embarquement peut avoir lieu dans la mesure où des mesures de sécurité l'imposent ou si la taille de l'aéronef ou de ses portes rend physiquement impossible l'embarquement ou le transport de la personne.

En matière de sécurité, les compagnies aériennes ont à respecter en parallèle le règlement (UE) n°965/2012 relatif aux opérations aériennes (dénommé AIR OPS dans la profession).

Ce règlement définit des catégories spéciales de passagers (« SCP », pour special categories of passengers) dont font partie les PHMR. L'AIR OPS interdit, en particulier, que ces passagers soient placés sur des sièges situés près des issues de secours.

L'AESA a complété ce règlement par des critères d'appréciation pouvant être pris en compte par les compagnies aériennes. Quatre critères figurent au CAT.OP.MPA.115 (c) :

- le type d'avion et sa configuration cabine ;
- le nombre total de passagers transportés ;
- le nombre de SCP transportés, qui ne doit pas excéder le nombre de passagers capables de les assister en cas d'évacuation ;
- tout autre facteur à apprécier par la compagnie aérienne et pouvant avoir un impact sur l'application des procédures d'urgence par les membres d'équipage.

La présence de PHMR doit être signalée au commandant de bord et les compagnies aériennes ont des interprétations plus ou moins souples de la réglementation AIR OPS.

Certaines ont des pratiques qui laissent une plus grande latitude à l'équipage, tout en restant dans les limites réglementaires. D'autres compagnies aériennes souhaitent limiter à 4 le nombre de personnes nécessitant une chaise roulante pour se déplacer à bord.

Sur de nombreuses compagnies aériennes, les sièges situés en avant de la cabine sont attribués aux PHMR, mais cette disposition étant jugée discriminatoire aux États-Unis, elle n'est pas appliquée sur les vols qui ont cette destination.

Chaque PHMR peut nécessiter un accompagnateur et, conformément aux règles de l'AESA, le personnel commercial peut demander à un passager d'assister un PHMR. Un accompagnateur peut également être requis selon le degré de handicap du passager.

Des compagnies aériennes limitent le nombre de PHMR au nombre de personnels navigants commerciaux pouvant assister la personne. Dans ce domaine, il existe également des appréciations différentes selon l'équipement à bord des avions (toilettes adaptées) et selon le type d'avion.

Ces conditions sont en général méconnues des PHMR. Elles font partie des consignes internes aux compagnies aériennes, c'est pourquoi celles-ci devraient travailler leur politique de communication dans ce domaine. La réglementation ne pouvant pas être plus prescriptive, un flou subsiste sur la manière de l'appliquer, lié essentiellement à la façon d'anticiper la demande et de la traiter.



## 4. Le coût du service

Le service rendu aux PHMR sur les aéroports est financé par une redevance payée par tous les passagers, qui s'ajoute à la redevance passagers incluse dans le billet d'avion. Cette redevance sert à financer les personnels chargés de renseigner ou accompagner les PHMR, les matériels comme les chaises roulantes, les plate-formes élévatrices, l'adaptation des ascenseurs, les emplacements PHMR en zone publique.

### 4.1. En Europe

#### 4.1.1. L'étude ACI Europe

L'ACI Europe, dans son étude « Europe PRM Survey » a noté le montant des redevances PHMR sur de nombreux aéroports européens. Cette étude est établie sur la base de tarifs publiés par les aéroports en 2015. Le tableau 5 qui suit reproduit les informations fournies.

**Tableau 5 : Redevances PHMR des aéroports européens (hors France ) en 2015**

Aéroports	Trafic (1000 Pax)	Redevance
Espagne	195 861	0,61 €
Francfort	59 572	1,12 €
Amsterdam	54 978	0,46 €
Munich	39 700	0,29 €
Rome	38 506	0,90 €
Copenhague	25 587	0,62 €
Zurich	25 426	0,84 €
Oslo	24 068	0,00 €
Vienne	22 483	0,34 €
Bruxelles	21 904	0,43 €
Dusseldorf	21 850	0,00 €
Dublin	21 711	0,47 €
Milan	18 838	1,15 €
Lisbonne	18 142	0,50 €
Helsinki	15 944	0,21 €
Genève	15 064	0,84 €
Hambourg	14 760	0,12 €
Varsovie	10 590	0,18 €
Birmingham	9 722	0,47 €
Cologne	9 450	0,44 €
Budapest	9 146	0,15 €
Bergame	8 772	0,00 €
Porto	6 930	0,46 €
Bologne	6 572	0,34 €
Bristol	6 339	0,47 €
Larnaca	5 315	0,40 €
Riga	4 804	0,28 €
Nuremberg	3 257	0,38 €
Vilnius	2 953	0,14 €
Brême	2 773	0,17 €
Orkney	2 144	0,59 €
Tirana	1 810	0,00 €
Shanon	1 639	0,70 €
Lubjana	1 307	0,00 €
Graz	897	0,00 €
Memmingen	746	0,15 €
Kaunas	724	0,00 €
Friedrichshafen	591	0,18 €
Targu	343	0,00 €
Palanga	133	0,00 €
Crotone	65	0,00 €
Total	731 416	0,55 €

La mission a enlevé du tableau les 3 aéroports français qui figuraient dans l'étude et a trouvé une redevance moyenne PHMR de 0,55 € pour un trafic de 731 Millions de passagers (à comparer aux 180 Millions de passagers transportés en France en 2015)

Les aéroports les plus importants d'Espagne, d'Italie, d'Allemagne, des Pays Bas, de Belgique, d'Irlande, du Danemark, d'Autriche, du Portugal et de Pologne sont pris en compte.

La redevance la plus élevée en Europe est à Milan (1,15 €). Certains aéroports importants ne facturent pas de redevance (comme Oslo ou Düsseldorf).

Le taux moyen de la redevance PHMR des aéroports français est égal à 0,96 € en 2015 (voir paragraphe 4.2 ci-après), soit 80 % au-dessus de la moyenne européenne et en ne retenant que les seuls aéroports de province, à 0,67 €, soit supérieur de 26 %.

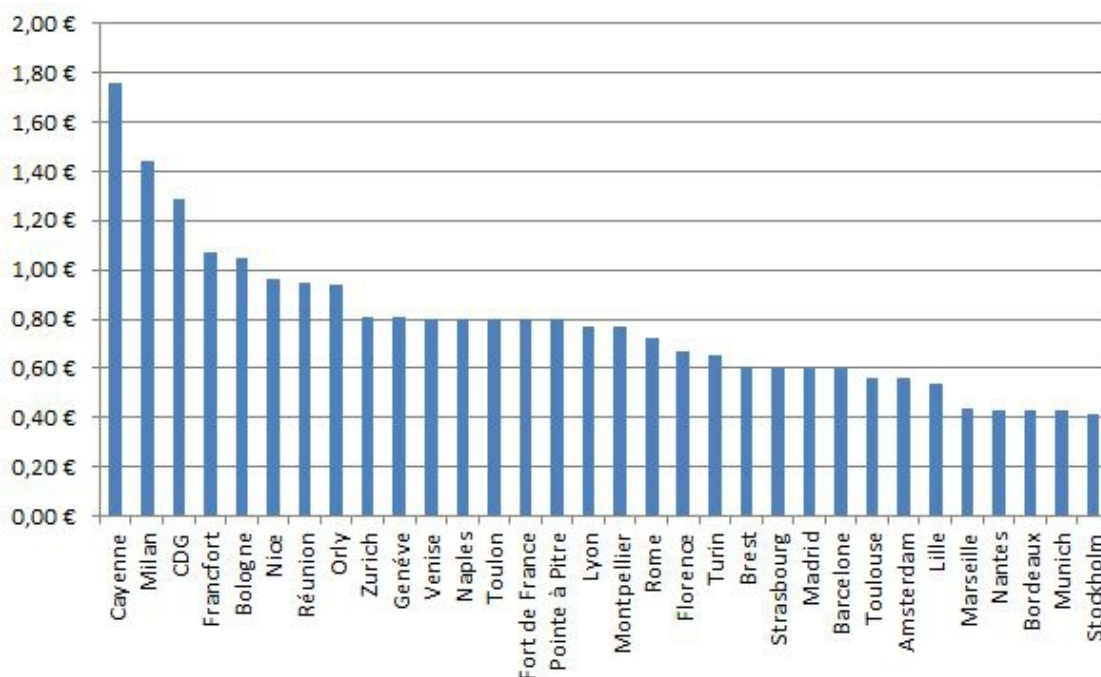
CdG se situe donc au niveau des aéroports européens les plus chers et les aéroports de province français sont au-dessus de la moyenne européenne.

Selon cette étude, le taux moyen de signalement pour 2014 était de l'ordre de 65 % en Europe, plus important qu'en France où il est de 57 %. Cet écart peut expliquer en partie le coût plus élevé du service en France par manque de prévisibilité du besoin.

#### 4.1.2. L'étude Air France

Air France a fourni à la mission le tarif des redevances PHMR pour 2016 de 33 aéroports européens dont 14 français, dont la liste figure au tableau 6 ci-après.

**Tableau 6 : Redevances PHMR 2016 payées par Air France en Europe**



D'après Air France, la redevance PHMR à Milan, qui est passée en 2016 à un montant de 1,44 € par passager, serait la plus chère d'Europe devant CdG (1,29 €) et Francfort (1,07 €).

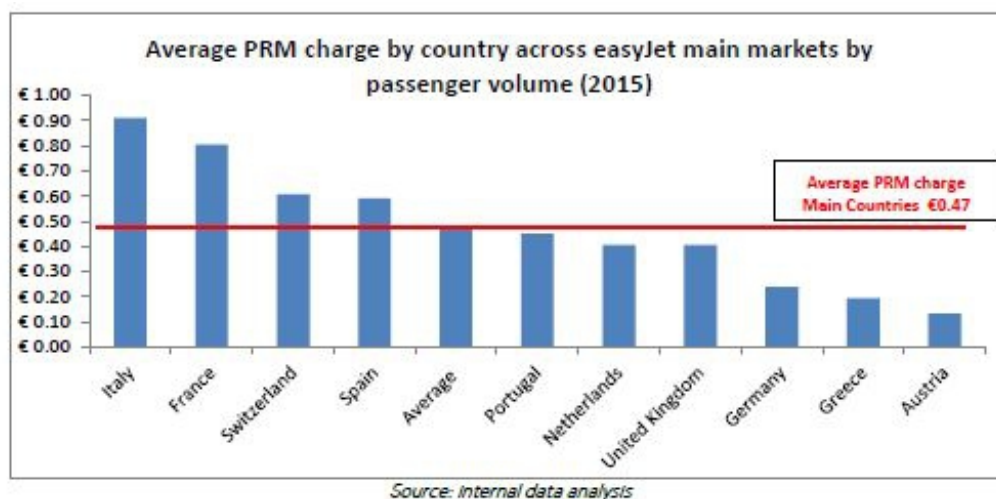
Les chiffres Air France semblent placer les aéroports parisiens, Nice et certains aéroports d'outre-mer parmi les aéroports les plus chers, alors que les redevances des autres aéroports français sont dans la moyenne des redevances des aéroports desservis par cette compagnie aérienne.

### 4.1.3. L'étude easyJet

EasyJet a également fait une analyse du taux de redevance payé sur son réseau européen en 2015. La redevance PHMR moyenne est de 0.47 € en Europe alors qu'elle est de 0.81 € sur son réseau français (+76 % par rapport à la moyenne du réseau). L'Italie est le pays où elle est la plus élevée avec un taux de 0,90 €, suivi par la France. Ces données sont cohérentes avec les données d'Air France et de l'ACI Europe, même si elles ne portent pas sur les mêmes années.

Le taux de redevance calculé par la France pour easyJet est un peu inférieur à la moyenne du tableau 8 ci-après, car cette compagnie offre au total moins de sièges à destination et en provenance de Paris-CdG qu'à partir de la totalité des aéroports de province.

**Tableau 7 : Redevances PHMR payées par easyJet en 2015 en Europe**



Il est intéressant de noter que, sur un aéroport visant essentiellement une clientèle utilisant des compagnies à bas-coût comme Charleroi, la redevance PHMR est de 0,34 € et que le taux de pré-notification est de 80 %. Ceci tend à confirmer, en partie, qu'il y a un lien entre le surcoût et le manque de prédictibilité.

## 4.2. En France

### 4.2.1. Des coûts plus élevés que la moyenne européenne

La mission a exploité le questionnaire rempli par 14 aéroports français. Sur ces aéroports, représentant 92 % du trafic passagers français, la redevance moyenne pondérée est de 0,95 € en 2015 en tenant compte des aéroports parisiens et de 0,67 € pour les seuls aéroports de province.

**Tableau 8 : Redevance PHMR et coût du service sur les aéroports français en 2015**

	Trafic (Million Pax)	Nb PHMR	Taux notif >36 h	Redevance* notif >36 h	Coût Service	ETP	ETP/1000 PHMR
CdG	65,80	430 111	55%	1,29 €	99 €	580	1,3
Orly	29,67	196 134	59%	0,75 €	57 €	110	0,6
Nice	12,02	79 000	65%	0,85 €	65 €	150	1,9
Marseille	8,26	52 879	49%	0,44 €	34 €	44	0,8
Lyon	8,70	71 037	62%	0,77 €	47 €	50	0,7
Toulouse	7,67	33 828	68%	0,56 €	63 €	22	0,7
Bordeaux	5,32	26 016	64%	0,43 €	44 €	30	1,2
Nantes	4,39	15 237	68%	0,44 €	63 €	13	0,9
Beauvais**	4,30	8 846	54%	0,50 €	27 €	25	0,6
Pointe à Pitre	2,09	17 156	60%	0,85 €	52 €	13	0,8
Réunion	2,06	12 834	nd	0,95 €	76 €	15	1,2
Fort de France	1,70	10 346	nd	0,80 €	66 €	11	1,1
Lille	1,54	11 027	60%	0,53 €	37 €	19	1,7
Montpellier	1,51	9 256	60%	0,77 €	63 €	9	1,0
Strasbourg	1,19	7 738	73%	0,60 €	46 €	6	0,7
<b>Total</b>	<b>156,21</b>	<b>981 445</b>	<b>57%</b>	<b>0,95 €</b>	<b>76 €</b>	<b>1097</b>	<b>1,1</b>
Charleroi	6,95	29 864	80%	0,34 €	40 €	17	0,6

\*Certains aéroports distinguent deux taux de redevance, un taux pour une notification >36h, un taux supérieur pour une notification <36h

\*\*Seule une partie du trafic de Beauvais est facturée pour la redevance PHMR.

Le nombre d'emplois équivalant temps plein (ETP) a été moyenné entre la saison haute et la saison basse et donc constitue une estimation.

La mission a rencontré un représentant de l'aéroport de Charleroi avec ceux d'autres aéroports français. Ceci explique la présence de cet aéroport étranger dans le tableau.

Le montant de la redevance PHMR sur les aéroports francophones est très variable, entre 1,29 € par passager à CdG, 0,44 € à Nantes et Marseille et 0,34 € à l'aéroport belge de Charleroi.

Les chiffres d'Air France, d'easyJet, d'ACI Europe et ceux présentés par la mission ne portent pas tous sur la même année ni sur les mêmes aéroports, mais ces quatre études confirment le fait que les redevances PHMR sont très élevées sur les aéroports français et plus particulièrement à Aéroports de Paris.

#### 4.2.2. Un taux de signalement à améliorer

En 2015, seul l'aéroport de Nice avait instauré un tarif de redevance différencié entre les compagnies aériennes ayant respecté un taux de notification fixé à 60 % de ses passagers dans les délais réglementaires de 36 heures et celles qui ne l'ont pas atteint. Ainsi la redevance s'élevait à 1,02 € pour les compagnies aériennes n'ayant pas respecté ce taux l'année précédente contre 0,85 € pour le tarif normal. Orly et Lyon lui ont emboîté le pas en avril 2016 et facturent respectivement 0,24 € et 0,22 € de plus aux compagnies aériennes qui notifient avec un taux inférieur à 60 %. CdG pratiquera cette modulation à partir d'avril 2017.

Cette modulation est justifiée, car le coût de la prise en charge d'un passager non programmé est supérieur pour l'aéroport. Un taux cible de 60 % de pré-notification paraît encore faible en comparaison avec la moyenne européenne de 65 %.

Sur Air France, le taux de signalement est de 65 % à CdG, de 76 % à Orly pour un taux de pénétration des PHMR de 0,5 %. Ce taux de signalement, très supérieur à celui de la moyenne des taux constatés (55 % à CdG et 59 % à Orly), s'explique probablement grâce à la fidélisation de ses clients Saphir.

Il est donc légitime de faire payer moins cher les compagnies aériennes performantes dont la politique commerciale favorise l'efficacité des services aéroportuaires.

Air France et easyJet sont favorables à l'extension de cette mesure à un plus grand nombre d'aéroports.

*5. Les aéroports devraient proposer une modulation de leur redevance PHMR à la hausse pour toutes les compagnies aériennes dont le taux de pré-notification de ses passagers est significativement inférieur à un taux proche de la moyenne européenne, afin de les rendre proactives dans la maîtrise des coûts du service PHMR.*

#### **4.2.3. Investir plus efficacement**

Le coût de la prestation par PHMR, selon le tableau 8, montre des montants variant entre 27 € et 99 € selon les aéroports. Le rapport de coût du service entre l'aéroport le plus cher et l'aéroport le moins cher est égal à 3,7, ce qui paraît important.

Certains aéroports financent par cette redevance une partie du personnel d'accueil qui renseigne les PHMR (CdG et Orly), les ascenseurs alors qu'ils sont utilisés par tous les usagers ou les toilettes pour handicapés (Fort-de-France). La redevance finance aussi les chaises roulantes, les voiturettes pour transport groupé, les plate-formes élévatrices et les véhicules spécifiques transportant des PHMR sur les aires de trafic.

Certains aéroports facturent des frais généraux dans leurs redevances PHMR comme Strasbourg (15%), Lyon (13%) Nantes (8%) ainsi qu'à Bordeaux et Nice. D'autres n'en facturent aucun comme CdG ou Orly qui, par ailleurs, estiment avoir un déficit de l'ordre de 15 % à CdG et 6 % à Orly sur le montant de la redevance perçue.

Le nombre de personnes nécessaires pour rendre le service par PHMR varie de 1 à 3 entre Charleroi, Orly et Nice. Roissy, pénalisé du fait de l'éloignement des différentes aérogares a proportionnellement deux fois plus de personnel qu'Orly, mais le nombre élevé d'ETP par PHMR à Nice ou Fort-de-France ne s'explique pas uniquement par la longueur des cheminements.

AdP a commencé en 2016 à transporter les PHMR de façon groupée avec des voiturettes de 6 places pour réduire les effectifs d'assistance et Bordeaux le fait sur les distances les plus longues, ce qui réduit le temps consacré à l'accompagnement des passagers.

A Charleroi, 30 fauteuils roulants sont mis à disposition des passagers, 24 à Toulouse 24 et 2 à Bordeaux. Marseille prête des fauteuils roulants aux passagers non notifiés.

La procédure retenue par exemple à Toulouse consiste à noter, pour chaque fauteuil roulant emprunté, le nom du passager, son numéro de vol et l'indication du lieu de

restitution (à proximité de la porte d'embarquement). La remise à disposition des fauteuils roulants est effectuée trois fois par jour. 17 % des PHMR les utilisent et évitent ainsi le recours à la société d'assistance.

Paris Aéroport commence également à proposer des fauteuils roulants en libre service à ses passagers PHMR mais les autres aéroports français ne le font pas. Or ce service est apprécié des passagers PHMR accompagnés par leur famille qui peuvent alors circuler plus librement dans l'aérogare et aller dans les boutiques de l'aéroport sans mobiliser une société d'assistance.

Il paraîtrait opportun que plus d'aéroports suivent cet exemple en France. Ce point de vue est partagé par la compagnie Air France, mais ceci nécessite d'établir un regroupement des fauteuils roulants à des endroits clés et d'instaurer une remise à disposition efficace de ces fauteuils.

Pour conduire les PHMR à bord des avions lorsque les passerelles ne sont pas au contact, plusieurs types d'équipement sont possibles :

- des véhicules élévateurs capables de monter plusieurs PHMR en même temps ;
- des rampes d'accès à pente douce de l'ordre de 8° permettant à un fauteuil de monter de façon autonome à bord de l'avion ;
- des fauteuils monte escalier placés sur les escabeaux mobiles permettant de monter à bord des avions.

La mission a constaté que les aéroports français étaient très rarement équipés de rampes d'accès ou d'escabeaux mobiles alors que leur coût d'investissement est au moins dix fois plus faible que celui des véhicules élévateurs et que des rampes d'accès sont présentes sur de nombreux aéroports comme à Londres Gatwick, Stansted ou Turin et que 11 fauteuils monte escalier équipent l'aéroport de Charleroi.

Les compagnies aériennes telles que easyJet et Hop se plaignent de cette absence d'équipements.

Une cause de coût élevé pourrait provenir de l'absence d'équipements optimisés pour les PHMR dont le faible coût procurerait des économies d'échelle tant en matériel qu'en mobilisation de personnel qualifié.

*6. Les aéroports français devraient mettre en place une politique d'optimisation de leurs équipements PHMR, en favorisant, par exemple, l'accès à bord des petits avions par des rampes d'accès à pente douce ou des escabeaux avec fauteuils monte escalier, en mettant à disposition des fauteuils roulants en libre service et des voiturettes permettant le transport groupé, qui réduirait le recours aux sociétés d'assistance.*

#### **4.2.4. Différencier le besoin d'assistance entre l'aéroport d'arrivée et de départ**

La demande d'accès au service d'assistance pour PHMR est en principe effectuée par le passager au moment de sa réservation sur le site internet de la compagnie aérienne. Or les sites des compagnies ne spécifient généralement pas si le passager a besoin d'un service au départ ou à l'arrivée du vol, si bien qu'il est considéré comme ayant besoin du service tant au départ et qu'à l'arrivée alors que ce n'est pas toujours le cas.

Cela peut concerner uniquement l'aéroport dont la taille présente une configuration d'accès difficile.

Il arrive que les services d'assistance attendent en vain des passagers PHMR ayant demandé le service, au départ parce qu'ils peuvent avoir l'aide d'un accompagnant de leur famille, à l'arrivée parce qu'ils préfèrent quitter l'avion par leurs propres moyens et éviter l'attente de l'assistance.

Il serait souhaitable que les compagnies aériennes modifient leur site internet pour que lors de la réservation, une différenciation soit possible sur le besoin d'assistance PHMR entre l'aéroport de départ et l'aéroport d'arrivée.

*7. Les sites internet de réservation des compagnies aériennes devraient offrir la possibilité de faire appel au service d'assistance PHMR de façon différenciée entre l'aéroport de départ et celui d'arrivée.*

## Conclusion

Le règlement européen, concernant les droits des personnes handicapées et à mobilité réduite (PHMR) a permis à cette catégorie de la population d'avoir accès plus facilement que par le passé au voyage par avion.

0,63 % des passagers des aéroports français bénéficient de cette assistance. Cette part, en constante augmentation, est légèrement inférieure à la moyenne européenne qui est de l'ordre de 0,70 %. Les personnes bénéficiant de ce service, financé par la collectivité des passagers aériens, sont à 90 % environ des personnes à mobilité réduite ayant uniquement du mal à se déplacer ; 10 % sont des personnes ayant un réel handicap.

Ce règlement est globalement bien appliqué en France tant par les aéroports que par les compagnies aériennes. Aussi, les plaintes des usagers sont-elles très faibles, en dessous de 1 pour 1000 PHMR. Par suite, les plaintes aboutissant à une sanction administrative et les contentieux relatifs à une mauvaise application du règlement sont exceptionnels et limités à quelques cas isolés.

Plus généralement, la Commission européenne elle-même est satisfaite de la mise en œuvre de son règlement en Europe et estime qu'il permet à de nombreuses personnes âgées de voyager par avion.

Force est de constater cependant que le coût de ce service est élevé et croit chaque année en Europe. La France ne fait pas exception et le coût du service y est même sensiblement plus élevé que sur la moyenne des aéroports européens. Ce constat, établi par les compagnies aériennes Air France et easyJet, a été confirmé par la mission dans l'analyse du coût du service qu'elle a effectuée auprès des principaux aéroports français représentant 92 % du trafic aérien. Les chiffres ont été croisés avec les données fournies par l'Association internationale des aéroports en Europe.

La mission a cherché les raisons qui conduisent à ce coût élevé du service et a proposé des mesures pour en maîtriser les coûts. Elles sont de deux ordres et consistent :

- d'une part, à améliorer l'adéquation du service au besoin
  - par une meilleure information de la part des compagnies aériennes et des aéroports à destination des PHMR et une plus grande prise de conscience par ces passagers du besoin d'une pré-notification d'assistance ;
  - par une optimisation des normes de qualité de service au travers d'enquêtes de qualité évitant de se fixer des objectifs de qualité inutilement ambitieux.
- d'autre part, à tendre vers une plus grande efficacité du service rendu
  - par des investissements plus économes en équipements spécifiques (tels des rampes d'accès, des fauteuils monte escalier, des voiturettes pour transport groupé) ou évitant de faire appel à du personnel (tel des fauteuils roulants en libre service) ;
  - par une politique tarifaire incitative pour les compagnies visant à ce qu'elles soient plus proactives dans la prédictibilité du besoin d'assistance de leur clientèle PHMR.

Il est important que les aéroports et les compagnies aériennes travaillent complémentaires à la mise en œuvre de ces propositions pour une recherche de la



maîtrise du coût d'un service appelé à croître à l'avenir du fait du vieillissement de la population et du développement du tourisme dont la propension à voyager loin va grandissante.

**Christian ASSAILLY**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'C. Assailly', written over a horizontal line.

Ingénieur général  
des ponts, des eaux  
et des forêts

**Thierry LEMPEREUR**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'T. Lempereur', written over a horizontal line.

Ingénieur général  
des ponts, des eaux  
et des forêts



# Annexes

# 1. Lettre de mission

CGEDD n° 010607-01



MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT, DE L'ÉNERGIE ET DE LA MER

Conseil général de l'environnement  
et du développement durable

Paris, le 31/03/2016

La vice-présidente

Programme d'activités 2016-2017 du CGEDD

Note de commande

Objet : Mission d'évaluation de la prise en compte par les compagnies aériennes et les aéroports, du règlement européen concernant les droits des personnes à mobilité réduite (PMR)

Le règlement européen 1107/2006, applicable depuis le 26 juillet 2008, prévoit que les personnes à mobilité réduite bénéficient d'un droit d'assistance dans les aéroports, dans certaines conditions, sans majoration de prix de leur billet d'avion, et que l'exploitant aéroportuaire peut percevoir une redevance spécifique auprès des usagers de l'aéroport.

Cette redevance doit être calculée en fonction des coûts supportés par l'aéroport. En outre, les aéroports de plus de 150 000 passagers doivent fixer des normes de qualité pour assurer cette assistance et les publier.

Les compagnies aériennes doivent aussi fournir une assistance.

Les conditions dans lesquelles ces assistances sont fournies semblent variables selon les aéroports et les compagnies aériennes.

Les objectifs de l'étude sont :

- de s'assurer que le règlement européen est appliqué par les exploitants aéroportuaires et les compagnies aériennes ;
- d'analyser les coûts supportés par les aéroports et les comparer aux montants des redevances perçues ;
- de recommander des bonnes pratiques aux aéroports et aux compagnies aériennes pour maîtriser ces coûts.



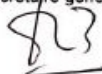
CGEDD - Tour Séquoia - 92055 La Défense cedex - tél. +33 (0)1 40 81 21 22 - [www.cgedd.developpement-durable.gouv.fr](http://www.cgedd.developpement-durable.gouv.fr)

La mission analysera les documents existants et effectuera les enquêtes complémentaires dans les principaux aéroports, en liaison avec la DGAC.

Le rapport final sera remis dans un délai de 4 mois après la désignation des missionnés.

Pour la vice-présidente,

Le président de la section  
"Ressources humaines et moyens",  
Secrétaire général du CGEDD



Emmanuel REBEILLÉ-BORGELLA

## 2. Liste des personnes rencontrées

<b>Nom</b>	<b>Organisme</b>	<b>Fonction</b>	<b>Date</b>
Patrick LANSMAN	DGAC/DTA Mission droit des passagers	Chef de la mission	28/04/2016
Danièle GENDRE	DGAC/DTA Mission droit des passagers Bureau des passagers aériens	Adjointe au chef de bureau	28/04/2016
Justine COUTARD	AdP/CdG Direction qualité clients	Directrice Secrétaire générale de la DGO	17/05/2016
Melinda SOUF	AdP/CdG Direction qualité clients	Responsable qualité clients CdG	17/05/2016
Georges LACHENAUD	Air France Délégation générale aux achats	Directeur achats redevances aéronautiques et ressources partenaires	18/05/2016
Dominique BEGAUD	Air France Délégation générale aux achats	Adjoint au directeur redevances aéronautiques	18/05/2016
Aurélie JACQUOT-FARAT	Air France Direction de l'exploitation	Responsable stratégie et développement aéroportuaire	18/05/2016
Alexandra RENAUT	Air France	Responsable redevances aéroportuaires	18/05/2016
Nicolas BOUSQUET	Air France / CdG	Responsable d'exploitation logistique	18/05/2016
Jean-Louis COLSON	Commission européenne DG/MOVE	Chef de l'unité droit des passagers	20/05/2016
Ruth LOPIAN	Commission européenne DG/MOVE	Coordinatrice de la politique droit des passagers	20/05/2016
Frantz THODIARD	Aéroport de Martinique	Président du directoire	25/05/2016
Sandrine OSTROWSKY	Aéroport de Strasbourg	Directeur administratif	23/05/2016
Gérard BOREL	ACI Europe (Bruxelles)	Directeur général adjoint	23/05/2016
Frederic DE FOUCHIER	Aéroports de Lyon	Directeur des opérations	8/06/2016
François MARIE	Aéroport de Nantes	Directeur	17/06/2016
Gilles REVIROLA	Aéroport de Nice	Chef de département terminaux	17/06/2016
François BACHETTA	EasyJet	Directeur France	22/06/2016

Emmanuel BREHMER	Aéroport de Montpellier	Président du directoire	27/06/2016
Pascal PERSONNE	Aéroport de Bordeaux	Président du directoire	23/06/2016
Michel PEIFFER	Aéroport de Beauvais	Directeur des opérations techniques	24/06/2016
Hélène MICHEL-SOST	Aéroport de Toulouse	Chargée performance escale direction des opérations	30/06/2016
Maryvonne RIVIERE	Aéroport Réunion	Directeur administratif et finances	30/06/2016
Jérôme SIOBUD	Aéroport de Guadeloupe	Directeur exploitation	30/06/2016
Philippe ALIOTTI	UAF	Délégué général	04/07/2016
Bertrand EBERHARD	UAF	Adjoint au délégué général	04/07/2016
Axelle CHAMBOST	UAF	Déléguée aux affaires sociales	04/07/2016
Olivier SCIARA	UAF	Chargé de mission sécurité	04/07/2016
Gaël LEON	UAF	Juriste	04/07/2016
Pierre STASI	Aéroports de la Côte d'Azur Nice	Responsable assistance PMR	04/07/2016
Céline CORLIER	Aéroport de Marseille-Provence	Chef du département opérations	04/07/2016
Céline JACOBS	Aéroport de Bruxelles-Sud Charleroi	Responsable assistance PMR	04/07/2016
Sylvain LE MEILLOUR	Aéroport de Lille	Directeur des opérations	01/08/2016
Pierre GIRAUD	Air France	Directeur développement qualité	31/10/2016
Moritz RUDZIO	Lufthansa	Conseiller juridique	02/11/2016

### 3. Glossaire des sigles et acronymes

<i>Acronyme</i>	<i>Signification</i>
ACI Europe	Airports Council International Europe
CdG	Aéroport de Paris – Charles de Gaulle
CEAC	Conférence européenne de l'aviation civile
DGAC	Direction générale de l'aviation civile
IACA	International Air Carrier Association
OACI	Organisation de l'aviation civile internationale
Pax	Passagers
PHMR	Personne handicapée ou à mobilité réduite
PRM	Persons with reduced mobility
SCP	Special categories of passengers
UAF	Union des aéroports français



