

## Vos droits

Un transporteur aérien ou une agence de voyage ne peuvent pas refuser d'accepter une réservation ou d'embarquer une personne pour cause de handicap ou de mobilité réduite si cette personne dispose d'un billet et d'une réservation valables.

Un transporteur aérien a obligation de transporter outre l'équipement médical, au maximum deux pièces d'équipement de mobilité par personne handicapée y compris un fauteuil roulant électrique en respectant un préavis de 48 heures et sous réserve de l'espace suffisant à bord de l'avion.

Un transporteur peut refuser une réservation ou un embarquement uniquement pour des raisons de sécurité ou si la taille ou les portes de l'avion rendent impossibles l'embarquement ou le transport de la personne handicapée ou à mobilité réduite.

Si la réservation n'est pas acceptée, le transporteur doit proposer une solution acceptable dans la mesure du possible.

En cas de refus : Si vous le demandez, le transporteur doit communiquer les motifs de son refus par écrit dans les 5 jours suivant la demande.

## Assistance à l'aéroport et dans l'avion

Les personnes handicapées ou à mobilité réduite ont droit à une assistance adaptée à leurs besoins spécifiques dans les aéroports et à bord de l'avion. Cette assistance est gratuite.

Préparez votre voyage : signalez vos besoins d'assistance à la compagnie aérienne ou à l'agence de voyage dès la réservation des billets ou au moins 48 heures avant l'heure de départ du vol.

Au départ, l'assistance doit permettre de procéder à l'enregistrement avec ses bagages, de s'acquitter des formalités douanières et des procédures de sûreté puis de rejoindre son siège à bord de l'avion.

À l'arrivée, l'assistance permet de se rendre de l'avion jusqu'au hall de livraison des bagages puis jusqu'à un point de départ désigné.

En cas de perte ou de dégradation d'un équipement de mobilité, un remplacement temporaire de l'équipement doit être proposé. Le dommage ou la perte sont indemnisés selon les conventions applicables en matière de bagages (convention de Montréal ou de Varsovie).

## L'accompagnant

Si une compagnie aérienne exige que la personne handicapée soit accompagnée ou que celle-ci est aidée par un accompagnateur, elle doit s'assurer que l'accompagnateur pourra lui apporter l'assistance nécessaire.

## Les chiens d'assistance

Sur les vols domestiques, un transporteur n'a pas le droit de refuser l'embarquement d'un chien d'assistance dès lors qu'il est prévenu à l'avance de sa présence et que le chien possède un certificat d'identification attestant qu'il a été formé par une association agréée.

## En pratique

- Avant de bénéficier d'une assistance, vous pouvez vous signaler à l'aide de bornes d'appel dédiées, à l'extérieur du terminal, dans les parcs de stationnement, aux gares RER et TGV.
- L'assistance commence et se termine aux points d'arrivée et de départ définis à l'aéroport. Renseignez-vous pour connaître ces points avant votre voyage. L'assistance peut aussi commencer au comptoir d'embarquement de la compagnie aérienne.
- Arrivez bien avant l'heure limite d'enregistrement précisée par la compagnie aérienne.
- Si vous êtes une personne à mobilité réduite, renseignez-vous auprès de la compagnie pour savoir si l'avion sera équipé d'un siège de transfert et s'il vous sera possible de vous rendre aux toilettes dans l'avion.





## Signalement

Lorsque vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez saisir l'aéroport, la compagnie ou l'agence de voyage responsable.

Si vous n'obtenez pas satisfaction après avoir saisi l'aéroport ou la compagnie aérienne, vous pouvez effectuer un signalement auprès de la DGAC :

[signalement-phmr-bf@aviation-civile.gouv.fr](mailto:signalement-phmr-bf@aviation-civile.gouv.fr)

Ou

Direction générale de l'aviation civile  
Sous-direction des services aériens  
Bureau des passagers aériens SDS/S3  
50 rue Henry Farman  
75720 PARIS CEDEX 15

## Charte « Qualité de service » dans les transports aériens

Le ministre chargé des transports et les acteurs français du transport aérien ont signé une Charte d'engagement en faveur de la qualité de service le 25 novembre 2022.

Elle vise notamment à assurer un haut niveau de protection des passagers handicapés et à mobilité réduite par le renforcement de la qualité de l'assistance dans les aéroports, des efforts d'information ou un accès facilité à la DGAC pour signaler les problèmes rencontrés lors d'un voyage en avion.



Direction générale de l'Aviation civile  
50, rue Henry Farman  
75720 Paris cedex 15  
Téléphone : 01 58 09 43 21  
[www.ecologie.gouv.fr](http://www.ecologie.gouv.fr)



## PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP ET PERSONNES A MOBILITE REDUITE

VOS DROITS LORSQUE VOUS  
EFFECTUEZ DES VOYAGES AERIENS

