



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 11ème législature

### transport de voyageurs

Question écrite n° 66295

#### Texte de la question

M. André Aschieri attire l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports et du logement sur l'assistance payante apportée aux invalides, personnes âgées ou handicapées... pour pouvoir accéder aux modes de transports ferroviaire, aérien ou maritime. Tout personnel travaillant pour une compagnie de transport devrait recevoir la formation adéquate pour gérer ce genre de situation et il est difficile de croire en quoi aider par exemple une personne invalide à monter dans un avion suppose un supplément de prix. Il souhaite savoir si le simple fait de prévoir une différence de prix du fait d'un handicap ne constitue pas en soit une discrimination inadmissible à l'époque où la lutte contre l'exclusion doit être une priorité de l'Etat.

#### Texte de la réponse

La pratique visant à répercuter sur le passager handicapé le coût de la prestation d'assistance, bien qu'elle ne soit pas condamnable aux termes de la réglementation en vigueur, constitue l'exception et va à l'encontre du principe selon lequel les personnes handicapées sont des citoyens à part entière, soumis aux mêmes tarifications que l'ensemble des passagers, et ne doivent pas être pénalisées du fait de leur handicap et se voir appliquer une surtarification liée à leurs besoins spécifiques. En ce qui concerne la SNCF, l'espace dédié aux voyageurs en fauteuil roulant et leur accompagnateur est situé en 1re classe. Cependant, la tarification de 2e classe s'applique à cette place et l'accompagnateur voyage gratuitement si la mention « tierce personne » figure sur la carte d'invalidité de la personne handicapée, ou avec une réduction demi-tarif si cette mention ne figure pas sur la carte d'invalidité. De plus, la clientèle handicapée voyageant dorénavant plus volontiers en famille, la SNCF étudie des mesures de placement dans les trains avec une tarification appropriée pour les familles qui accompagnent, cela dans le but d'améliorer les conditions de voyage. Pour améliorer l'accueil en gare des personnes handicapées, qui peut être sujet à des dysfonctionnements, notamment lors des grands départs, la SNCF apporte désormais à ses agents une formation spécifique en ce domaine. L'entreprise publique étudie également la mise en place d'un numéro d'appel téléphonique unique qui offrira à ces voyageurs une assistance en gare et permettra aux responsables des équipes d'accueil de mieux organiser les aides nécessaires. S'agissant du transport aérien, sept compagnies aériennes ont signé en 2000 le « Code de bonne pratique relatif à l'accessibilité de services aériens commerciaux aux personnes handicapées ». La quasi-totalité des compagnies aériennes et des gestionnaires d'aéroports de par le monde font application des recommandations édictées par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) dans le domaine de la facilitation des personnes handicapées, selon lesquelles les passagers dont la mobilité est réduite ne devraient pas être pénalisés du fait de leur handicap lorsqu'ils voyagent par la voie aérienne. Les passagers handicapés, invalides ou âgés peuvent ainsi bénéficier, sur demande préalable, de services d'assistance spéciale au sol afin de les aider dans leurs déplacements au sein des aéroports de départ et de destination, depuis l'enregistrement jusqu'au débarquement. Les recommandations internationales précitées, tout en posant le principe d'une assistance adaptée aux besoins spécifiques des personnes handicapées, n'imposent pas de façon formelle la gratuité en la matière. Toutefois, la plupart des exploitants aériens ou aéroportuaires, qui font appel à des sociétés d'assistance spécialisées leur facturant le coût de ces services, et ne perçoivent souvent aucune

compensation financière à ce titre, assurent gratuitement la fourniture de ces prestations d'assistance à leur clientèle à mobilité réduite. Dans le cadre européen, les récentes propositions d'engagements volontaires, d'une part, des transporteurs aériens, et d'autre part, des aéroports, élaborées sous l'égide conjointe de la Conférence européenne de l'aviation civile (CEAC) et de la Commission européenne, prévoient explicitement la non-répercussion sur les personnes à mobilité réduite des coûts engagés pour répondre aux besoins de celles-ci. Cette disposition vise, en particulier, les services d'assistance au sol offerts à cette catégorie de passagers et répond aux vœux de non discrimination exprimés par l'honorable parlementaire, que partage le ministre de l'équipement, des transports et du logement. Ces propositions, rendues publiques à Lisbonne le 10 mai 2001, sont actuellement ouvertes à la signature respective des compagnies aériennes et des aéroports européens. Les suites réservées à ces propositions feront l'objet d'un premier bilan qui sera présenté le 14 février 2002 au siège du Conseil de l'Europe à Strasbourg. La compagnie nationale Air France a mis en place le service SAPHIR d'assistance au voyage des personnes handicapées, au moyen d'un numéro de téléphone spécialisé (0820.01.24.24). Des spécialistes renseignent les personnes qui appellent, effectuent leur réservations et proposent des prestations personnalisées comme l'assistance individuelle au départ et à l'arrivée et des tarifs préférentiels pour le voyageur handicapé et son accompagnateur. En ce qui concerne le transport maritime, tous les grands opérateurs transportant des passagers sur les lignes du transmanche, ou celles de la Corse, accueillent sans difficultés les personnes handicapées. Il n'y a pas de tarifs discriminatoires pour ces personnes, celles-ci bénéficiant normalement des réductions tarifaires applicables à leur situation. L'accès à bord des transbordeurs se fait en général avec l'aide de l'équipage (marin ou personnel hôtelier du bord), soit par la passerelle d'accès au pont principal lorsque les équipements portuaires le permettent, soit par la rampe d'accès du pont garage (dans des conditions il est vrai satisfaisantes), pont qui est relié aux ponts passagers et aux ponts de services (boutiques, restauration...) par des ascenseurs. Ces navires disposent en général, au moins pour les unités les plus récentes, de quelques cabines spécialement équipées pour accueillir les personnes handicapées. Toutefois, ces personnes peuvent rencontrer des difficultés sur les lignes de desserte maritime à courte distance (bacs, desserte des petites îles) ou sur les navires de promenade en mer. Ces activités sont assurées principalement par de petites unités ou de simples vedettes à passagers qui ne peuvent pas toujours accueillir, dans de bonnes conditions d'accessibilité et de sécurité, les personnes handicapées. De manière générale, il est toujours souhaitable que celles-ci signalent leur situation lors de la réservation de leur voyage, afin de s'assurer de l'assistance du personnel à l'embarquement et au débarquement. Sans information préalable, la disponibilité du personnel peut parfois faire défaut et rendre les conditions d'accueil plus difficiles.

## Données clés

**Auteur :** [M. André Aschieri](#)

**Circonscription :** Alpes-Maritimes (9<sup>e</sup> circonscription) - Radical, Citoyen et Vert

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 66295

**Rubrique :** Transports

**Ministère interrogé :** équipement et transports

**Ministère attributaire :** équipement et transports

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 24 septembre 2001, page 5410

**Réponse publiée le :** 4 février 2002, page 578

**Erratum de la réponse publiée le :** 25 février 2002, page 1170