

INTRODUCTION

A l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées qui se déroule chaque année le 3 décembre, le SPF Mobilité et Transports vous informe de vos droits en tant que passagers à mobilité réduite.

En effet, partir à la date et à l'heure convenues, arriver sans encombre à destination et récupérer ses bagages en bon état font partie de ce qu'on appelle communément les « droits des passagers ». Afin d'assurer des transports de qualité, le législateur européen a prévu un ensemble de règles protectrices à l'égard des voyageurs, que ceux-ci voyagent en avion, en train, par voies maritimes et fluviales, en autobus ou en autocar. Il en va de même pour les voyageurs handicapés ou à mobilité réduite pour lesquels des droits supplémentaires sont prévus.

L'ensemble de ces dispositions sont reprises dans des règlements (CE) approuvés par le Parlement européen et le Conseil, dont chaque citoyen européen peut se prévaloir à tout moment.

Cette brochure vous offre dès lors un aperçu de ces mesures, l'intégralité des textes législatifs étant consultable sur le site internet du SPF Mobilité et Transports : www.mobilite.belgium.be/droitsdespassagers

N'hésitez pas à consulter le site d'information de la Commission européenne :

http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/reduced-mobility/index_fr.htm

JOURNÉE INTERNATIONALE DES PERSONNES HANDICAPÉES

Pourquoi organiser une Journée internationale des personnes handicapées ?

Afin de favoriser l'intégration et l'accès à la vie économique et politique des personnes handicapées, une Journée internationale des personnes handicapées a été proclamée en 1992 par les Nations Unies, à la date du 3 décembre. Dès lors, les manifestations organisées à cette occasion nous invitent à modifier le regard que nous portons sur les personnes handicapées.

Plus d'information : <http://www.un.org/fr/events/disabilitiesday>

VOS DROITS EN TANT QUE PASSAGER A MOBILITE REDUITE

De retour d'un voyage et ce dernier ne s'est pas déroulé comme prévu ?

Votre voyage a été perturbé par un retard, une annulation, la perte ou la détérioration de vos bagages ?

Le SPF Mobilité et Transports vous informe de vos droits et le cas échéant, de la manière de porter plainte.



VOYAGER EN AVION : VOS DROITS

VOYAGER EN AVION

Les voyageurs à mobilité réduite doivent pouvoir prendre l'avion aussi facilement que les autres. Les compagnies aériennes et les aéroports doivent dès lors veiller tout particulièrement aux besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite.

Sur la base du Règlement n°261/2004 (article 11), en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard, quelle que soit la durée de celui-ci, les personnes à mobilité réduite et toutes les personnes qui les accompagnent ont droit à une prise en charge prévue à l'article 9.

En outre, le Règlement (CE) 1107/2006 garantit aux passagers aériens handicapés ou à mobilité réduite un certain nombre de droits, et notamment :

- le droit à la non-discrimination lors de la réservation d'un vol ou de l'achat d'un billet d'avion;
- le droit de voyager sur un pied d'égalité avec les autres passagers (sauf pour des raisons motivées de sécurité);
- le droit d'être informé des règles de sécurité appliquées par les transporteurs aériens;
- le droit à une assistance dans les aéroports (au départ, à l'arrivée, en transit) et à bord des avions;
- le droit de transporter gratuitement deux pièces d'équipement de mobilité.

A quels passagers s'applique le Règlement (CE) 1107/2006 ?

Le règlement (CE) 1107/2006 s'applique aux personnes handicapées et à mobilité réduite voyageant sur des vols au départ, en transit ou à l'arrivée d'un aéroport situé dans l'Union européenne, la Norvège, l'Islande et la Suisse.

De plus, les dispositions concernant l'interdiction de refus d'embarquement (article 3), les dérogations, conditions spéciales et information (article 4) ainsi que l'assistance offerte par les transporteurs (article 10) s'appliquent également aux personnes handicapées et à mobilité réduite partant d'un aéroport situé dans un Etat tiers et à destination de l'Union européenne, dès lors qu'elles voyagent avec une compagnie aérienne communautaire.

La définition de la « personne handicapée ou à mobilité réduite » est reprise à l'article 2 (a) du règlement. Elle est très générale et couvre « toute personne dont la mobilité est réduite, lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuels, ou de toute autre cause de handicap, ou de l'âge, et dont la situation requiert une attention appropriée ». Cette définition donnant lieu à diverses interprétations, la Commission a publié le 14 juin 2012 des lignes directrices pour expliquer que d'autres personnes vulnérables, à la mobilité réduite, peuvent avoir besoin d'une assistance dans certains cas (enfants en bas âge, femmes enceintes, personnes obèses, etc.).

Dans le détail :

Droit à la non-discrimination lors de la réservation d'un vol ou de l'achat d'un billet d'avion

Le règlement (CE) 1107/2006 interdit aux opérateurs de refuser la réservation ou l'embarquement d'une personne en raison de sa mobilité réduite ou de son handicap. Il existe toutefois certaines exceptions et dérogations, notamment pour des raisons de sécurité justifiées.

Ainsi, le transporteur aérien peut refuser une réservation pour une personne à mobilité réduite ou refuser l'embarquement de cette personne, ou exiger qu'une personne à mobilité réduite ou handicapée en voyage soit accompagnée d'une autre personne afin de respecter les exigences de sécurité applicables dûment établies par la réglementation, ou si la taille de l'aéronef rend l'embarquement de cette personne physiquement impossible.

Dans les cinq jours ouvrables qui suivent la réservation, le refus d'embarquement ou l'imposition de la condition de se faire accompagner, le transporteur informe par écrit la personne à mobilité réduite ou handicapée concernée de ses motifs.

La personne à mobilité réduite ou handicapée, à laquelle l'embarquement est refusé sur la base de sa mobilité réduite ou de son handicap bénéficie du droit au remboursement ou au réacheminement prévu à l'article 8 du Règlement (CE) 261/2004.

Sauf doutes raisonnables, les transporteurs aériens ne sont en principe pas autorisés à exiger la preuve de l'état de santé des personnes handicapées ou à mobilité réduite comme condition préalable à la vente de billets ou à l'autorisation du transport.

Droit à une assistance dans les aéroports et à bord des avions

Les annexes I et II du règlement (CE) 1107/2006 précisent les droits à une assistance des personnes handicapées ou à mobilité réduite dans les aéroports (au départ, à l'arrivée, en transit) et à bord des avions. Les services décrits dans les annexes doivent être fournis sans frais supplémentaires aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

L'assistance ne doit faire l'objet d'aucune restriction injustifiée, mais elle doit aussi toujours être proportionnelle aux besoins réels de la personne concernée et aux conditions de vol spécifiques, et ne pas être préjudiciable à d'autres passagers. L'assistance doit être « appropriée », c'est-à-dire adaptée aux besoins individuels de la personne handicapée ou à mobilité réduite.

Une distinction est faite entre les exigences imposées pour des raisons de sécurité et celles qui ont trait au confort des personnes à mobilité réduite à bord d'un avion.

Il est essentiel que les passagers qui nécessitent une assistance particulière notifient au transporteur leurs besoins au moins 48 heures avant l'heure de départ publiée, afin que celui-ci puisse s'organiser et prendre les mesures nécessaires. La notification préalable est toujours gratuite. En l'absence de notification préalable, les fournisseurs d'assistance doivent faire tous les efforts raisonnables pour fournir l'assistance requise.

Le transporteur quant à lui doit informer avant le voyage les personnes handicapées ou à mobilité réduite des éventuelles limitations possibles (ex. : accessibilité ou non des toilettes, taille du siège et de l'allée, etc.), afin qu'elles décident en toute connaissance de cause de prendre ou non ce vol. Ces informations doivent aussi figurer sur les sites web des compagnies aériennes.

A savoir :

Dès la réservation d'un billet de voyage, il vous est fortement recommandé de signaler vos difficultés et de demander quelles possibilités d'assistance peuvent vous être offertes.

Plus d'information : <http://fr.axxicom.be/axxihome/services/demande-dassistance.apx>



VOYAGER EN TRAIN : VOS DROITS

VOYAGER EN TRAIN

Pour assurer la qualité du transport des personnes par rail, l'Europe protège les passagers grâce à un certain nombre de droits de base s'appliquant à l'ensemble des services de transport ferroviaire à l'intérieur de l'Union européenne. Ces dispositions, qui valent également pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite, sont reprises dans le Règlement (CE)1371/2007 du Parlement européen et du Conseil, et plus précisément au chapitre V, ainsi que dans la Loi du 15 mai 2014 relative aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

Ce règlement européen prévoit que les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares doivent mettre en place des règles d'accès non discriminatoires pour le transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite.

Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares doivent aussi veiller à assurer l'accès des gares, des quais, du matériel roulant et des autres équipements aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

Lorsqu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite part d'une gare dotée de personnel, y transite ou y arrive, elle bénéficie gratuitement de l'assistance nécessaire pour embarquer dans le train ou en débarquer. Vous devez notifier au transporteur votre demande d'assistance au moins 48 heures avant l'heure de départ (ce délai est de 24 heures si il s'agit de la SNCB).

Par ailleurs, aucun supplément ne peut vous être réclamé pour vos réservations et vos billets.

Enfin, si l'entreprise ferroviaire est responsable de la perte ou de l'endommagement de votre équipement de mobilité, elle est tenue de vous indemniser et ce, sans pouvoir appliquer de limite financière.

A savoir :

Sur le site web de la SNCB vous pouvez également consulter un espace dédié aux personnes handicapées et à mobilité réduite. Une brochure explicative y est téléchargeable. Vous pouvez aussi obtenir la brochure au format papier ou en braille sur simple demande à la SNCB.

Le site web : www.belgianrail.be/fr/service-clientele/voyageurs-a-mobilite-reduite.aspx



VOYAGER PAR VOIES MARITIMES ET FLUVIALES : VOS DROITS

VOYAGER EN BATEAU

L'Europe veut plus de qualité pour le transport de personnes par mer ou par voie de navigation intérieure sur son territoire. Pour assurer cette qualité, l'Europe protège le passager voyageant sur un navire grâce à un certain nombre de droits.

Les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure sont définis dans :

- le Règlement (CE) N° 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) N° 2006/2004 ;
- le Règlement (CE) N° 392/2009 du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009 relatif à la responsabilité des transporteurs de passagers par mer en cas d'accident.

Droits de base pour tous les passagers

Le passager voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure jouit depuis fin 2012 des droits suivants :

- droit à l'accès au transport sans discrimination ;
- droit à des informations sur le voyage, sur les perturbations pouvant intervenir pendant ce voyage et sur ses droits en tant que passager ;
- droit à des compensations pour les inconvénients résultant du retard ou de l'annulation d'un voyage en bateau. Cette compensation peut se présenter sous forme de prise en charge durant l'attente, de remboursement total ou partiel des frais de voyage, ou de réacheminement gratuit par un transport alternatif ;
- droit à un traitement rapide de sa plainte ;
- droit au bon respect de ses droits.

En cas d'accident, le passager a droit, entre autres à :

- une indemnisation financière, éventuellement avec une avance ;
- un recours contre l'assureur du transporteur ;
- une information correcte sur ses droits en cas d'accident

Passagers à mobilité réduite

Les voyageurs à mobilité réduite doivent pouvoir voyager en bateau aussi facilement que les autres. Pour ces passagers, les droits supplémentaires suivants sont dès lors d'application :

- droit d'accès au transport pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite sans aucune discrimination ;
- droit à une assistance spéciale gratuite dans les ports et à bord des navires ;
- droit à indemnisation en cas de perte ou d'endommagement d'équipements de mobilité.



VOYAGER EN AUTOCAR ET EN AUTOBUS : VOS DROITS

VOYAGER PAR AUTOBUS OU AUTOCAR

Droit de base pour tous les passagers

Le règlement 181/2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar du 16 février 2011, vise à améliorer les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar, à leur garantir un niveau élevé de protection et un service fiable et de qualité. Ce règlement entre en vigueur le 1er mars 2013.

Quel est le champs d'application du règlement ?

Le règlement s'applique dans sa totalité aux passagers qui voyagent en empruntant des services réguliers lorsque la distance prévue est supérieure ou égale à 250 kilomètres. Vous bénéficiez alors des droits qui suivent:

- Des conditions de transport non discriminatoires;
- Une indemnisation et une assistance en cas d'accident;
- Des droits particuliers pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite;
- Des droits en cas d'annulation ou de retard;
- Le droit à des informations pertinentes et à un traitement des plaintes.

Lorsque la distance prévue est inférieure à 250 kilomètres, les droits sont limités :

- A des conditions de transport non discriminatoires;
- Au droit d'accès au transport pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite;
- A une indemnisation en cas de perte ou de détérioration d'un équipement de mobilité;
- A des Informations sur le voyage;
- A un traitement des plaintes.

Le règlement s'applique également au transport occasionnel, mais dans ce cas limité presque uniquement à une indemnisation et à une assistance en cas d'accident.

Passagers à mobilité réduite

Les transporteurs ne peuvent pas refuser l'accès à bord d'un véhicule à une personne handicapé ou à mobilité réduite, sauf pour respecter les exigences en matière de sécurité ou lorsque la conception ou les infrastructures du véhicule rendent impossible la montée, la descente et le transport des personnes. Ces personnes ont en outre droit à une assistance (gratuite) dans les stations désignées et à bord des autobus et des autocars. Finalement, le règlement prévoit une formation relative au handicap pour les personnes qui fournissent une telle assistance.

UNE PLAINTE ?

En cas d'insatisfaction par rapport aux services offerts par votre prestataire de voyage, la première étape est de vous adresser à celui-ci et de préférence par voie écrite.

Ensuite, si aucune solution n'a pu être trouvée, une procédure existe pour vous permettre de déposer une plainte en cas de difficultés non résolues ou de dommages pour vous ou vos bagages.

Voici les éléments importants que doit contenir votre plainte :

- la date, votre identité et vos coordonnées complètes ;
- tout documents que vous jugerez utile pour l'examen de votre plainte ;
- les copies des documents échangés avec votre prestataire de voyage ;
- un récit le plus précis des circonstances qui ont motivé votre plainte, éventuellement, des témoignages écrits ;
- et enfin, votre signature.

Vous pouvez déposer votre plainte par écrit, soit par la poste, à l'adresse du SPF Mobilité et Transports (voir ci-après), soit au moyen du formulaire électronique prévu pour chacun des modes de transports soit en utilisant les adresses électroniques suivantes :

En français : plaintes@mobilite.fgov.be

En néerlandais : klachten@mobilite.fgov.be

Votre plainte sera alors redirigée vers le bon service.

Adresses et contacts pour les plaintes:

Transport aérien :

Par email : passenger.rights@mobilite.fgov.be

Par téléphone/fax : Tél: +32 (0)2 277 44 00 (entre 9 et 12h) - Fax : + 32 (0)2 277 40 73

Par écrit :

Denied Boarding Authority
SPF Mobilité et Transports
Direction générale Transport aérien (DGTA)
Cellule Stratégique - Droits des Passagers
City Atrium (6ème étage - locker PAX)
Rue du Progrès 56
1210 Bruxelles

Transport ferroviaire :

Par fax : +32 (0)2 277 40 74

Par écrit :

SPF Mobilité et Transports
Relais Voyageurs
Rue du Progrès 56
1210 Bruxelles

Lien vers le formulaire électronique :

<https://www.mobilite.fgov.be/applications/Internet/EasyWebForms.nsf/RailPassengerRights.xsp>

Transport maritime :

Par email : waterborne.passengerrights@mobilit.fgov.be

Par téléphone : +32 (0)2 277 33 93

Transport par autobus et autocars :

Par email : road.passengerrights@mobilit.fgov.be

LIENS UTILES

SPF Mobilité et Transports:

www.mobilit.belgium.be/fr

Commission européenne – Transports

http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/index_fr.htm

Commission européenne – Santé et consommateurs

http://ec.europa.eu/dgs/health_food-safety/index_fr.htm

SPF Economie:

<http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Voyages/#.VbtORfntlBc>

Centre européen des consommateurs:

<http://www.cecbelgique.be>

Test-Achat:

www.test-achats.be

Application mobile « Vos droits des passagers »

Google Play:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mobility.dg.android&hl=fr>

Iphone:

<https://itunes.apple.com/fr/app/your-passenger-rights-for/id535428814>

Ipad:

<https://itunes.apple.com/fr/app/your-passenger-rights-for/id535430172>

Windows Phone:

<https://www.microsoft.com/fr-fr/store/apps/vos-droits/9wzdncrdmwig6>