



ASSEMBLÉE — 42^e SESSION

COMITÉ EXÉCUTIF

Point 12 : Programmes de facilitation

**ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES : UN PLAN D'ACTION UNIFIÉ
POUR VENIR À BOUT DES DIFFICULTÉS OPÉRATIONNELLES Y AFFÉRENTES**

(Note présentée par le Danemark au nom de l'Union européenne (UE) et de ses États membres¹ ainsi que des autres États membres de la Conférence européenne de l'aviation civile (CEAC)², et avec le parrainage de l'Australie, du Canada et du Japon)

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

La pleine accessibilité est un objectif que s'est fixé le secteur aéronautique mondial, comme en témoigne la résolution A41-15 de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) qui dispose que « la dignité et la non-discrimination sont des droits universels de tous les êtres humains, y compris les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite voyageant par avion ».

De considérables progrès ont certes été accomplis dans la réalisation de cet objectif à l'échelle nationale, régionale et internationale ; gardons-nous cependant de crier victoire, car les tendances démographiques et sociétales font que les services en matière d'accessibilité sont de plus en plus demandés. Répondre à ces besoins et faire en sorte que tous les passagers puissent obtenir des services appropriés dans un délai convenable et en temps opportun constituent un défi qui nécessite de la part du secteur de l'aviation une action stratégique qui doit être menée en coordination avec les groupes de défense des consommateurs et les associations de personnes handicapées.

¹ Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède et Tchéquie

² Albanie, Allemagne, Arménie, Autriche, Azerbaïdjan, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Géorgie, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Macédoine du Nord, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République de Moldova, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Tchéquie, Türkiye et Ukraine

Suite à donner : L'Assemblée est invitée à : a) modifier la résolution A41-15 – <i>Accessibilité en aviation civile internationale</i>, afin d'y faire référence à la nécessité d'assurer la pérennité des services d'accessibilité en suivant l'évolution sociétale et démographique des besoins en la matière et en s'y adaptant, comme le suggère l'annexe de ladite résolution ; b) charger l'OACI, en vue de favoriser la réalisation des objectifs énoncés au point a), d'élaborer un vaste plan d'action stratégique pour répondre à la demande croissante en termes d'accessibilité. Ce plan pourrait notamment inclure : – une analyse des facteurs qui entraînent une hausse de la demande de services d'accessibilité ; – des mesures destinées à remédier aux insuffisances relatives à la fourniture actuelle et future desdits services, en collaboration avec les acteurs du secteur aéronautique et les groupes de défense des consommateurs, et à trouver des solutions novatrices pour faire face à la demande accrue en la matière ;	
– une meilleure prise en compte, dans le droit fil de la Déclaration de Doha (avril 2025), des points de vue des personnes en situation de handicap (visible et invisible) et des personnes à mobilité réduite, en veillant à ce qu'elles puissent prendre part « aux processus décisionnels, en favorisant la collecte et l'échange de données, et en appuyant la formation du personnel » ; – de nouveaux mécanismes permettant de mieux traiter les prénotifications de problèmes d'accessibilité afin que les compagnies aériennes et les exploitants d'aéroports puissent mieux y répondre et adapter les services offerts aux passagers.	
<i>Objectifs stratégiques :</i>	La présente note de travail se rapporte à l'objectif stratégique <i>L'aviation assure une mobilité fluide, accessible et fiable pour tous</i> .
<i>Incidences financières :</i>	Les activités visées dans la présente note seront entreprises sous réserve des ressources prévues dans le budget-programme ordinaire pour 2026-2028 et/ou de contributions extrabudgétaires.
<i>Références :</i>	Doc 10184, <i>Résolutions de l'Assemblée en vigueur (au 7 octobre 2022)</i>

1. INTRODUCTION

1.1 Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite (PMR) représentent une proportion importante et toujours plus grande de la population mondiale. Selon les données de l'Organisation mondiale de la Santé (2024), 16 % de la population mondiale, soit 1,3 milliard de personnes, sont porteuses d'un handicap. Le pourcentage de personnes handicapées et à mobilité réduite suit une courbe ascendante dans de nombreuses régions – un taux qui correspond ou se situe à un niveau légèrement supérieur à la croissance mondiale du nombre de passagers transportés par les compagnies aériennes. Cette situation génère des besoins croissants et des demandes plus pressantes de services d'accessibilité dans les aéroports et à bord des aéronefs, l'absence de statistiques sectorielles spécifiques au niveau mondial rendant toutefois malaisée la quantification des incidences de cette évolution. Il conviendrait de répondre aux besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite, afin qu'elles puissent avoir accès au transport aérien. L'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) a reconnu qu'il s'agissait là d'un problème à long terme et s'est fixé

pour objectif, dans le cadre de son *Plan stratégique 2026-2050*, d'assurer une « mobilité transparente, accessible et fiable ».

1.2 L'accroissement de la demande de services d'accessibilité varie selon les États ; il résulte de divers facteurs, notamment (sans toutefois s'y limiter) le vieillissement de la population, la meilleure reconnaissance des handicaps invisibles, la prévalence croissante de conditions susceptibles de restreindre la mobilité et la reprise des voyages qui a suivi la pandémie de Covid. Bien qu'il existe de nombreux exemples de bonnes pratiques mises en œuvre pour faire face au problème de la demande accrue en matière d'accessibilité, il reste encore du chemin à parcourir pour atteindre l'objectif d'un système de transport aérien totalement inclusif et s'assurer qu'il est paré pour l'avenir. La présente note appelle à mettre en place un plan d'action fondé sur des données probantes afin de pallier les insuffisances actuelles et futures en termes de prestation de services destinés aux personnes handicapées et à mobilité réduite.

2. LES ENJEUX DE L'ACCESSIBILITÉ

2.1 Les tendances sociétales et démographiques, parmi lesquelles le vieillissement de la population, la reconnaissance accrue des handicaps invisibles et la prévalence de conditions susceptibles de restreindre la mobilité, font que le nombre de passagers nécessitant une assistance augmente. À cela s'ajoute la transition numérique qui s'opère pour un nombre toujours plus grand de voyages dont les personnes ayant des besoins particuliers peuvent subir les conséquences. La multiplication des demandes d'assistance nécessite non seulement des moyens suffisants pour en assurer la gestion quotidienne, mais aussi des niveaux plus élevés de planification organisationnelle, des prises de décisions stratégiques et, de la part des acteurs de la filière aéronautique et des États, des investissements plus importants en temps et en ressources pour des activités telles que la formation, le suivi et le contrôle de la qualité. Un suivi plus minutieux de ces tendances grâce à la collecte de données et à l'analyse de leurs répercussions sur l'assistance au transport aérien et son accessibilité permettrait de mieux cerner les besoins opérationnels du secteur concerné et d'établir des objectifs d'accessibilité à long terme pour la filière aéronautique.

2.2 Outre la difficulté de devoir faire face à la demande croissante d'assistance, il est de plus en plus évident que l'on exige des exploitants d'aéroports et des compagnies aériennes qu'ils fournissent le type d'assistance approprié pour répondre au mieux aux attentes des passagers (en d'autres termes, pour faciliter leur voyage autant que faire se peut). Ces deux considérations font peser sur le secteur aéronautique une pression plus grande pour amener les passagers handicapés et à mobilité réduite à mieux saisir combien il est important de solliciter anticipativement une assistance, au moyen d'une « prénotification » au moment de l'achat d'un billet d'avion, que ce soit sur le site web d'une compagnie aérienne, par l'intermédiaire d'une agence de voyages ou auprès d'un voyageur. Bien qu'il ne soit pas toujours possible de procéder à une prénotification pour différentes raisons, il conviendrait d'encourager cette pratique afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle. Les passagers, les aéroports et les exploitants de compagnies aériennes ont un rôle à jouer pour faire en sorte que la prestation fournie réponde au mieux à leurs besoins le moment venu.

2.3 À mesure que les efforts d'information et de sensibilisation aux différents handicaps s'intensifient, avec le concours des organismes spécialisés et des associations qui militent en faveur de l'égalité de droits et de traitement, l'idée que des personnes différentes ont besoin de niveaux différents d'assistance et de communication est de mieux en mieux comprise. Le secteur du transport aérien a fait d'importants progrès pour améliorer l'accessibilité. Les personnes autistes ont ainsi accès à des projets qui leur sont spécialement destinés, tels que des visites anticipées dans les aéroports pour se familiariser avec l'environnement aéroportuaire et une simulation préalable du vol (c'est le cas, par exemple, du projet italien baptisé « Autiste – En voyage à travers l'aéroport et en cabine ») ; dans le même ordre d'idée, des salles sensorielles ont été aménagées dans les aéroports pour les personnes porteuses de différents types de handicaps invisibles. Ces mesures visent à renforcer l'autonomie des passagers PMR et à améliorer leur expérience globale de voyage. Mais il faut également compter avec des approches novatrices, qu'il s'agisse d'outils numériques

et autres ou de mesures d'efficacité, qui pourraient elles aussi contribuer à fournir le type d'assistance qui convienne. Les solutions innovantes et les approches ou techniques nouvelles, comme les fauteuils roulants automatisés, sont parfois difficiles à mettre en œuvre et il pourrait être utile de mettre en commun les données d'expériences recueillies à l'échelle nationale et internationale à ce sujet. Ces mêmes solutions peuvent aussi poser des problèmes de moyens, pour la formation ou la gestion du changement notamment, et générer des impératifs économiques pour des raisons d'efficacité opérationnelle.

2.4 Les approches novatrices et la transition numérique ont apporté de considérables améliorations en termes d'efficacité et de commodité dans le domaine de l'aviation. Les processus automatisés pour la réservation en ligne, l'enregistrement en libre-service, le dépôt des bagages et les procédures d'embarquement ont rationalisé les opérations, réduit les temps d'attente et rendu l'expérience globale des passagers plus agréable. Pour certains voyageurs cependant, ces avancées peuvent également être à l'origine de nouveaux problèmes. Le passage au numérique réduit souvent le contact humain direct, ce qui peut constituer un obstacle pour celles et ceux qui nécessitent une aide supplémentaire ou ne maîtrisent guère certaines technologies. De plus, des informations de voyage d'une importance cruciale, comme les modifications ou annulations de vols, sont bien souvent communiquées sous une forme numérique écrite à laquelle les passagers porteurs de déficiences visuelles ou cognitives n'ont pas toujours pleinement accès. Il faut absolument continuer de veiller à ce que les solutions numériques soient inclusives, intuitives et complétées par des moyens alternatifs accessibles pour éviter que la technologie ne devienne, en matière de transport aérien, un frein plutôt qu'une facilité.

2.5 Un autre problème qui préoccupe de plus en plus le secteur aéronautique est l'adaptation des services d'assistance pour répondre aux demandes croissantes des passagers qui ne sont pas nécessairement en situation de handicap ou de mobilité réduite, mais qui ont plutôt des besoins découlant de certaines circonstances propres à l'environnement aéroportuaire — par exemple, la méconnaissance des processus et procédures en usage dans les aéroports, les barrières linguistiques, la fracture numérique ou peut-être l'anxiété générée par la difficulté à s'orienter dans des espaces souvent vastes et intimidants. Certains exploitants aériens font également état d'un recours abusif au système d'assistance pour éviter les files d'attente. Il serait utile de comprendre ce qui pourrait être fait pour mieux servir tous les passagers en complément, et non au détriment, des services d'assistance aux PMR. À l'heure actuelle, aucune approche internationale coordonnée n'a été mise en place pour analyser les facteurs à l'origine des demandes d'assistance, et il n'existe aucun plan d'action global qui aurait pour but de s'assurer que les besoins de tous les passagers sont satisfaits. Un examen structuré qui serait réalisé au niveau de l'OACI pourrait apporter des éclaircissements et contribuerait à vérifier que l'accessibilité demeure efficace et équitable, et que la qualité de l'aide dispensée à celles et ceux qui en ont besoin est préservée.

3. ANALYSE

3.1 Les difficultés que pose la demande croissante de services d'accessibilité affectent les parties prenantes de l'ensemble des composantes du domaine de l'aviation. Il appartient aux États de veiller à ce que le secteur aéronautique mette à la disposition des personnes handicapées et des PMR des services appropriés et de qualité. Or, compte tenu de la demande croissante pour de tels services et vu les pressions opérationnelles auxquelles doit faire face le secteur aéronautique, une collaboration s'impose pour atteindre cet objectif. Les États devraient travailler de concert avec les acteurs dudit secteur et les associations de défense des consommateurs pour trouver dès à présent – et tout en gardant un œil sur l'avenir – des solutions pratiques aux problèmes d'ordre opérationnel (l'initiative *One-click-away*, par exemple). Les États pourraient à cet égard encourager une coopération efficace au moyen des mécanismes mis en place au niveau national, tels que les conseils nationaux des usagers handicapés dans le transport aérien, et développer la collaboration entre les différentes parties prenantes grâce au déploiement de comités nationaux de facilitation du transport aérien. Mais un effort doit aussi être fait à l'échelle mondiale pour

établir des pratiques optimales et s'assurer que les besoins des voyageurs internationaux sont mieux satisfaits et bénéficient ainsi d'un niveau de service prévisible et cohérent.

3.2 Étant donné la multiplicité des défis à relever, une approche stratégique coordonnée entre l'ensemble des parties prenantes dans le domaine de l'aviation est essentielle pour déterminer quelles en sont les incidences et élaborer des solutions durables tournées vers l'avenir. Les États ont le devoir de veiller à ce que le transport aérien soit accessible à tous, les exploitants d'aéroports et d'aéronefs sont tenus de fournir une assistance pour répondre aux besoins des passagers, et ces derniers se devraient de connaître leurs droits et responsabilités. Une approche stratégique de l'accessibilité pour tous devrait concorder avec les tendances qui se dessinent ; il lui faudrait préserver les normes de sécurité, concilier les objectifs opérationnels et les objectifs de viabilité, et faire en sorte que les mesures en matière d'accessibilité continuent d'évoluer au rythme de l'accroissement de la demande. Le fait de favoriser la collaboration et la planification proactive permettra au secteur aéronautique d'améliorer l'accessibilité tout en maintenant l'efficacité et la qualité du service pour tous les passagers.

4. CONCLUSION

4.1 Le nombre croissant de personnes handicapées et à mobilité réduite, ainsi que les tendances qui se dessinent au plan mondial, notamment le vieillissement de la population, mettent en avant la nécessité de définir une approche proactive et durable en matière d'accessibilité dans le transport aérien. Alors que la demande en ce sens progresse pour les raisons évoquées ci-dessus, et peut-être pour d'autres, il est important de s'assurer que les services offerts demeurent efficaces et disponibles pour celles et ceux qui en ont le plus besoin.

4.2 Il ne suffit pas de tenter de régler les problèmes un par un ou de chercher à maîtriser une seule tendance ; mieux vaut les examiner dans le cadre d'un plan d'action global et unique. Ce plan devrait comporter des approches novatrices et différentes qui soient d'abord et avant tout axées sur des mesures visant à s'assurer que les services d'assistance aux PMR répondent effectivement aux besoins des passagers handicapés ou à mobilité réduite, mais aussi à améliorer l'accessibilité globale dans le secteur aéronautique.

— — — — —

APPENDICE

PROPOSITIONS D'AMENDEMENTS À LA RÉOLUTION A41-15 DE L'OACI

Résolution ~~A41-15~~A42 xx : Accessibilité en aviation civile internationale

L'Assemblée,

Considérant que les personnes handicapées et à mobilité réduite représentent une proportion importante et croissante de la population mondiale,

Considérant que la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées et son protocole facultatif ont pour objet de promouvoir, de protéger et d'assurer la pleine et égale jouissance de tous les droits humains et des libertés fondamentales par toutes les personnes handicapées, y compris le droit de circuler librement et le droit de choisir,

Rappelant la Stratégie des Nations Unies pour l'inclusion du handicap qui offre une base pour favoriser l'accomplissement de progrès durables et de transformations dans la prise en compte de la question du handicap dans toutes les composantes de l'action des Nations Unies,

Rappelant que la résolution A/RES/76/154 adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies en 2021 a reconnu l'importance que revêt pour les personnes handicapées l'accessibilité à tous les aspects de la vie et la nécessité de mettre en évidence et d'éliminer les préjugés, la discrimination et les obstacles qui limitent leur accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et aux communications,

Notant avec préoccupation que, malgré ces instruments et ces initiatives, les personnes handicapées et à mobilité réduite continuent à rencontrer des obstacles à leur participation sur un pied d'égalité à la vie sociale, y compris la liberté de circuler,

Reconnaissant que la communauté aéronautique doit prendre en compte la demande croissante du secteur de l'aviation pour des services destinés à ~~un grand nombre de~~ personnes souffrant de handicaps visibles et invisibles, ainsi qu'à des personnes à mobilité réduite et à des personnes âgées, et que l'évolution des tendances sociétales bouleverse la nature et la prévalence des besoins en matière d'accessibilité,

Constatant l'importance pour le gouvernement et l'industrie de travailler de concert pour répondre aux besoins de voyage des personnes handicapées et à mobilité réduite, tout en accordant, en toutes circonstances, la priorité à la sécurité,

Affirmant que la diversité et l'inclusion sociale sont des concepts essentiels pour la croissance durable de l'aviation civile internationale,

Reconnaissant le caractère crucial des services de transport aérien et la nécessité d'assurer l'accès égal de tous les passagers à ces services,

Reconnaissant en outre que la numérisation et l'innovation créent de nouvelles possibilités ainsi que de nouvelles difficultés pour les personnes handicapées et à mobilité réduite, et les personnes âgées,

Soulignant de nouveau les normes et pratiques recommandées pertinentes de l'Annexe 9 — Facilitation, ainsi que les procédures et les principes contenus dans le Doc 9984 — Manuel sur l'accès des personnes handicapées au transport aérien,

1. *Décide* que la dignité et la non-discrimination sont des droits universels de tous les êtres humains, y compris les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite voyageant par avion ;
2. *Demande* au Conseil :
 - a) de veiller à ce que l'OACI exerce son leadership permanent en ce qui concerne la durabilité, y compris les impératifs en matière de durabilité sociale que sont l'inclusion et l'accessibilité ;
 - b) d'élaborer, en coopération avec toutes les parties prenantes, une stratégie et un programme de travail efficaces sur l'accessibilité pour les passagers handicapés et à mobilité réduite, y compris des actions visant à suivre les effets des changements sociétaux et démographiques sur le secteur aéronautique et à évaluer leur incidence sur la mise à disposition de services d'accessibilité, dans le but d'assurer la pérennité de ces services, afin de tendre vers un système de transport aérien inclusif pour les personnes handicapées ;
 - c) d'assurer que les SARP de l'Annexe 9 — *Facilitation* reconnaissent le caractère crucial de l'accessibilité des services pour les personnes handicapées et à mobilité réduite et appuient la poursuite du développement de ces services en fonction de l'évolution des besoins en matière d'accessibilité ;
3. *Prie instamment* les États membres d'accorder la priorité à l'inclusion et à l'accessibilité aux services de transport aérien pour les personnes handicapées et à mobilité réduite ;
4. *Encourage* tous les États membres à s'efforcer d'uniformiser autant que possible leurs règlements, normes et procédures d'accessibilité au transport aérien et à travailler en étroite collaboration avec les associations de personnes handicapées et les autres parties prenantes ;
5. *Encourage* les États membres à veiller à ce que le secteur du transport aérien coordonne son approche avec l'industrie et la société civile afin de fournir des services de bout en bout aux personnes handicapées et à mobilité réduite, et à travailler en étroite collaboration avec les associations de personnes handicapées et les autres parties prenantes ;
6. *Encourage* les États membres à soutenir les activités de l'OACI avec des ressources à la fois financières et en nature, pour garantir la mise en œuvre réussie des mesures convenues en vue de soutenir le transport aérien des personnes handicapées et à mobilité réduite.