

- **Décret n° 2024-202 du 30 avril 2024**
relatif aux règles de facilitation et
d'assistance des personnes vivant avec
handicap lors des voyages aériens

Décret n° 2024-202 du 30 avril 2024 relatif
aux règles de facilitation et d'assistance des personnes
vivant avec handicap lors des voyages aériens

Le Président de la République,

Vu la Constitution ;

Vu la convention relative à l'aviation civile
internationale signée à Chicago le 7 décembre 1944 ;

Vu la convention relative aux droits des personnes
handicapées ainsi que le protocole facultatif se
rapportant à cette convention signée à New York le 30
mars 2007 ;

Vu le traité révisé de la Communauté économique et
monétaire de l'Afrique centrale du 25 juin 2008 ;

Vu le protocole à la charte africaine des droits
de l'homme et des peuples, relatif aux droits des
personnes handicapées en Afrique signé à Addis-
Abeba le 29 janvier 2018 ;

Vu le règlement n° 06/07-UEAC-082-CM-15 du 11
mars 2007 fixant le régime de responsabilité du
transporteur aérien en cas de violation des règles
d'embarquement des passagers dans les aéroports
des Etats membres de la CEMAC ;

Vu le règlement n° 07/12-UEAC-066-CM-23 du 22
juillet 2012 portant adoption du code de l'aviation
civile des Etats membres de la CEMAC ;

Vu la loi n° 009/92 du 22 avril 1992 portant statut,
protection et promotion de la personne handicapée ;

Vu la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international signée à Montréal le 28 mai 1999 ;

Vu le décret n° 78-288 du 14 avril 1978 portant création et attributions de l'agence nationale de l'aviation civile ;

Vu le décret n° 83/853 du 22 novembre 1983 portant réglementation des agences de tourisme ;

Vu le décret n° 2012-328 du 12 avril 2012 portant réorganisation de l'agence nationale de l'aviation civile ;

Vu le décret n° 2021-300 du 12 mai 2021 portant nomination du Premier ministre, chef du Gouvernement ;

Vu le décret n° 2022-1850 du 24 septembre 2022 portant nomination des membres du Gouvernement ;

En Conseil des ministres,

Décète :

Chapitre 1 : Dispositions générales

Article premier : Le présent décret fixe les règles relatives à la facilitation et à l'assistance des personnes vivant avec handicap effectuant des voyages aériens.

Article 2 : Au sens du présent décret, on entend par :

- autorité compétente : le directeur général de l'agence nationale de l'aviation civile ;
- comité des usagers de l'aéroport : un comité composé des représentants des usagers de l'aéroport ou des organisations représentatives de ces usagers ;
- entité gestionnaire de l'aéroport : une entité qui tient du droit positif la mission d'administration et de gestion des infrastructures aéroportuaires ainsi que de coordination et de contrôle des activités des différents opérateurs présents sur l'aéroport ;
- personne vivant avec handicap : toute personne dont la mobilité est réduite, par suite d'une incapacité physique (sensorielle ou motrice), d'une déficience intellectuelle, de l'âge, de la maladie ou de toute autre cause génératrice d'un handicap dans l'usage du transport aérien et dont la situation requiert une attention particulière et une adaptation à ses besoins du service offert à l'ensemble des passagers ;
- réservation : le fait pour un passager d'être en possession d'un billet ou d'une autre preuve, indiquant que la réservation a été acceptée et enregistrée par le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages ;
- transporteur aérien effectif : un transporteur aérien qui réalise ou a l'intention de réaliser un vol dans le cadre d'un contrat conclu avec un passager ou au nom d'une autre personne, morale ou physique, qui a conclu un contrat avec ce passager.

Chapitre 2 : Du principe de non-discrimination

Article 3 : Toute discrimination à l'égard des personnes vivant avec handicap est interdite.

Il est formellement interdit à tout transporteur aérien ou à tout organisateur de voyages de refuser, pour cause de handicap, une réservation pour un vol au départ ou à destination d'un aéroport situé sur le territoire national.

Chapitre 3 : Des dérogations, des conditions spéciales et de l'information

Article 4 : Nonobstant les dispositions de l'article 3 du présent décret, un transporteur aérien ou un organisateur de voyages peut, pour cause de handicap, refuser d'accepter une réservation pour une personne vivant avec handicap ou refuser d'embarquer cette personne :

- afin de respecter les exigences de sécurité applicables, qu'elles soient prévues par le droit international, communautaire ou national ou établies par l'autorité compétente ;
- si la taille de l'aéronef ou de ses portes rend physiquement impossible l'embarquement ou le transport de cette personne vivant avec handicap.

Article 5 : En cas de refus d'accepter une réservation pour les motifs mentionnés à l'article 4 du présent décret, le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages s'efforce, dans les limites du raisonnable, de proposer une autre solution acceptable à la personne concernée.

Article 6 : Une personne vivant avec handicap à laquelle l'embarquement est refusé pour cause de handicap et la personne qui l'accompagne bénéficie du droit au remboursement ou au réacheminement prévu par les textes en vigueur.

Article 7 : Un transporteur aérien ou un organisateur de voyages peut exiger qu'une personne vivant avec handicap se fasse accompagner par une autre personne capable de lui fournir l'assistance qu'elle requiert.

Article 8 : Chaque transporteur aérien est tenu de mettre à la disposition du public, sous des formes accessibles et au moins dans les mêmes langues, l'information mise à la disposition des autres passagers, les règles de sécurité qu'il applique au transport de personnes vivant avec handicap, ainsi que les éventuelles restrictions à leur transport ou à celui de leurs équipements de mobilité en l'aéronef.

Article 9 : Les organisateurs de voyages mettent à la disposition du public les règles de sécurité et de restrictions indiquées à l'article 8 du présent décret, concernant les vols inclus dans les voyages, vacances et circuits à forfait qu'ils organisent, vendent ou offrent à la vente.

Article 10 : Lorsqu'un transporteur aérien ou un organisateur de voyages fait usage d'une dérogation prévue aux articles 4 et 7 du présent décret, il informe immédiatement la personne vivant avec handicap de ces motifs.

Sur demande, le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages communique ces motifs par écrit à la personne vivant avec handicap, dans les cinq jours ouvrables qui suivent la demande.

Chapitre 4 : De la désignation des points d'arrivée et de départ

Article 11 : En collaboration avec les usagers de l'aéroport, par l'intermédiaire du comité des usagers de l'aéroport, lorsqu'il en existe un, et avec les organisations représentant les personnes vivant avec handicap, l'entité gestionnaire de l'aéroport désigne, en tenant compte des spécificités locales, les points d'arrivée et de départ, situés dans le périmètre de l'aéroport ou à un point qu'elle contrôle directement, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des bâtiments du terminal, où les personnes vivant avec handicap peuvent aisément annoncer leur arrivée à l'aéroport et demander de l'assistance.

Article 12 : Les points d'arrivée et de départ visés à l'article 11 du présent décret sont signalés clairement et doivent donner, sous des formes accessibles, les informations de base concernant l'aéroport.

Chapitre 5 : De la transmission des informations

Article 13 : Les transporteurs aériens et les organisateurs de voyages sont tenus de prendre toutes les mesures nécessaires pour la réception, à tous leurs points de vente, y compris la vente par téléphone et par internet, des notifications de besoin d'assistance émanant des personnes vivant avec handicap.

Article 14 : Lorsqu'un transporteur aérien ou un organisateur de voyages reçoit une notification de besoin d'assistance au moins quarante-huit (48) heures avant l'heure de départ publiée du vol, il communique les informations nécessaires au moins trente-six (36) heures avant l'heure de départ publiée du vol :

- aux entités gestionnaires des aéroports de départ, d'arrivée et de transit ;
- au transporteur aérien effectif, s'il n'y a pas eu de réservation effectuée auprès de ce transporteur, à moins que l'identité du transporteur aérien effectif ne soit pas connue au moment de la notification, auquel cas les informations sont communiquées dès que cela est faisable.

Article 15 : Dans tous les cas autres que ceux visés à l'article 14 du présent décret, le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages communique les informations dès que possible.

Chapitre 6 : De l'assistance dans les aéroports

Article 16 : Lorsqu'une personne vivant avec handicap arrive dans un aéroport, pour un voyage aérien, il incombe à l'entité gestionnaire de l'aéroport de s'assurer que l'assistance spécifiée à l'annexe I jointe

au présent décret est fournie, de telle manière que la personne vivant avec handicap soit en mesure de prendre le vol pour lequel elle possède une réservation, à condition que ses besoins particuliers en vue de cette assistance aient été notifiés au transporteur aérien ou à l'organisateur de voyages concerné au moins quarante-huit (48) heures avant l'heure de départ publiée du vol.

Cette notification couvre aussi le vol de retour, si le vol aller et le vol de retour ont été réservés auprès du même transporteur aérien.

Article 17 : Lorsque l'utilisation d'un chien d'assistance est requise, il est accédé à cette exigence à condition que notification en ait été faite au transporteur aérien ou à l'organisateur de voyages, conformément aux règles applicables au transport de chiens d'assistance à bord des aéronefs.

Article 18 : Si aucune notification n'a été effectuée conformément à l'article 16 du présent décret, l'entité gestionnaire est tenue, dans les limites du raisonnable, de fournir l'assistance spécifiée à l'annexe I jointe au présent décret, de telle sorte que la personne concernée soit en mesure de prendre le vol pour lequel elle possède une réservation.

Article 19 : Les dispositions de l'article 16 du présent décret s'appliquent, à condition que :

- la personne vivant avec handicap se présente à l'enregistrement :
 - à l'heure spécifiée à l'avance et par écrit, y compris par voie électronique, par le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages ;
 - si aucune heure n'a été spécifiée, au plus tard une (1) heure avant l'heure de départ publiée.
- la personne vivant avec handicap arrive à un point situé à l'intérieur du périmètre de l'aéroport et désigné conformément à l'article 9 du présent décret :
 - à l'heure spécifiée à l'avance et par écrit, y compris par voie électronique, par le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages ;
 - si aucune heure n'a été spécifiée, au plus tard deux (2) heures avant l'heure de départ publiée.

Article 20 : Lorsqu'une personne vivant avec handicap transite par un aéroport ou est transférée par un transporteur aérien ou un organisateur de voyages du vol pour lequel elle possède une réservation vers un autre vol, il incombe à l'entité gestionnaire de s'assurer que l'assistance spécifiée à l'annexe I jointe au présent décret est fournie, de telle manière que la personne vivant avec handicap soit en mesure de prendre le vol pour lequel elle possède une réservation.

Article 21 : Lorsqu'une personne vivant avec handicap arrive par voie aérienne dans un aéroport, il incombe à l'entité gestionnaire de l'aéroport de s'assurer que l'assistance spécifiée à l'annexe I jointe au présent décret est fournie, de telle manière que cette personne soit en mesure d'atteindre le point de départ de l'aéroport, au sens de l'article 11 du présent décret.

L'assistance fournie doit être, dans la mesure du possible, conforme aux besoins particuliers du passager concerné.

Chapitre 7 : De la responsabilité de l'assistance dans les aéroports

Article 22 : Il incombe à l'entité gestionnaire d'un aéroport de s'assurer que l'assistance spécifiée à l'annexe I jointe au présent décret est fournie sans majoration de prix aux personnes vivant avec handicap.

Article 23 : L'entité gestionnaire d'un aéroport peut fournir elle-même l'assistance indiquée à l'article 22 du présent décret.

Tout en conservant sa responsabilité, et à condition de satisfaire en permanence aux normes de qualité visées à l'article 29 du présent décret, l'entité gestionnaire d'un aéroport peut aussi conclure un contrat avec une ou plusieurs entreprises pour fournir l'assistance.

Article 24 : En collaboration avec les usagers de l'aéroport, par l'intermédiaire du comité des usagers de l'aéroport, lorsqu'il en existe un, l'entité gestionnaire d'un aéroport peut conclure un ou plusieurs contrats d'assistance aux personnes vivant avec handicap, de sa propre initiative ou sur demande d'un transporteur aérien, et en tenant compte des services existant dans l'aéroport concerné.

Au cas où elle rejeterait une telle demande, l'entité gestionnaire d'un aéroport fournit une justification écrite.

Article 25 : L'entité gestionnaire d'un aéroport peut, pour financer cette assistance, percevoir, sur une base non discriminatoire, une redevance spécifique auprès des usagers de l'aéroport.

Article 26 : La redevance mentionnée à l'article 25 du présent décret doit être raisonnable, calculée en fonction des coûts, transparente et établie par l'entité gestionnaire de l'aéroport en collaboration avec les usagers de l'aéroport, par l'intermédiaire du comité des usagers de l'aéroport s'il en existe un ou par toute autre entité appropriée.

Elle doit 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.

Article 27 : L'entité gestionnaire d'un aéroport tient une comptabilité séparée pour ses activités relatives à l'assistance fournie aux personnes vivant avec

handicap et pour ses autres activités, conformément aux pratiques commerciales courantes.

Article 28 : L'entité gestionnaire d'un aéroport met à la disposition des usagers de l'aéroport, par l'intermédiaire du comité des usagers de l'aéroport lorsqu'il en existe un ou de toute autre entité appropriée, ainsi que de l'agence nationale de l'aviation civile, un relevé annuel certifié des redevances perçues et des frais engagés en ce qui concerne l'assistance fournie aux personnes vivant avec handicap.

Chapitre 8 : Des normes de qualité pour l'assistance

Article 29 : À l'exception des aéroports dont le trafic annuel est inférieur à 100 000 passagers, l'entité gestionnaire d'un aéroport fixe les normes de qualité pour l'assistance spécifiée à l'annexe I jointe au présent décret et détermine les besoins en ressources pour les atteindre, en collaboration avec les usagers de l'aéroport, par l'intermédiaire du comité des usagers de l'aéroport lorsqu'il en existe un, et les organisations représentant les passagers vivant avec handicap.

Article 30 : Lors de l'établissement de ces normes, il est pleinement tenu compte des politiques et des codes de conduite internationalement reconnus en ce qui concerne la facilitation du transport de personnes vivant avec handicap.

L'entité gestionnaire de l'aéroport est tenue de publier ces normes de qualité.

Article 31 : Le transporteur aérien et l'entité gestionnaire d'un aéroport peuvent convenir que, pour les passagers que le transporteur aérien transporte à destination et au départ de cet aéroport, l'entité gestionnaire fournira une assistance d'un niveau plus élevé que celui prévu dans les normes mentionnées à l'article 30 du présent décret ou fournira des services supplémentaires par rapport à ceux spécifiés à l'annexe I jointe au présent décret.

Article 32 : Afin de financer les mesures indiquées à l'article 31 du présent décret, l'entité gestionnaire d'un aéroport peut percevoir, auprès du transporteur aérien concerné, une redevance s'ajoutant à celle mentionnée à l'article 25 du présent décret.

Cette redevance doit être transparente, calculée en fonction des coûts et établie après consultation du transporteur aérien concerné.

Chapitre 9 : De l'assistance de la part des transporteurs aériens et de la formation

Article 33 : Les transporteurs aériens fournissent l'assistance spécifiée à l'annexe II jointe au présent décret sans majoration de prix à une personne vivant avec handicap qui part, arrive ou transite d'un aéroport auquel le présent décret s'applique, à condition que cette personne remplisse les conditions définies aux articles 13, 14 et 16 du présent décret.

Article 34 : Les transporteurs aériens et les entités gestionnaires d'aéroport doivent :

- s'assurer que l'ensemble de leur personnel, y compris le personnel de tout sous-traitant, qui fournit une assistance directe aux personnes vivant avec handicap, est en mesure de répondre aux besoins de ces personnes, en fonction de leur handicap ;
- fournir à l'ensemble de leur personnel travaillant à l'aéroport en contact direct avec les voyageurs une formation de sensibilisation aux handicaps ;
- s'assurer que, à l'embauche, l'ensemble des nouveaux salariés prennent part à une formation et au recyclage permanent en matière de handicap.

Chapitre 10 : De l'indemnisation pour perte ou dégradation de fauteuils roulants et autres équipements de mobilité et d'assistance et de l'irrecevabilité des dérogations

Article 35 : Lorsque des fauteuils roulants ou d'autres équipements de mobilité ou d'assistance sont perdus ou endommagés au cours de leur manipulation à l'aéroport ou leur transport à bord d'un aéronef, le passager auquel l'équipement appartient est indemnisé conformément à la réglementation en vigueur.

Article 36 : Les obligations envers les personnes vivant avec handicap, qui sont énoncées par le présent décret, ne peuvent être limitées ni levées.

Chapitre 11 : De la procédure relative aux plaintes

Article 37 : Une personne vivant avec handicap, qui estime que le présent décret a été enfreint, peut porter la question à l'attention de l'entité gestionnaire de l'aéroport ou à celle du transporteur aérien concerné, selon le cas.

Si la personne vivant avec handicap n'obtient pas satisfaction en application de l'alinéa précédent, la plainte peut être déposée auprès de l'autorité compétente.

Article 38 : Les entités gestionnaires des aéroports et les transporteurs aériens sont tenus de prendre toutes les mesures indispensables visant à informer les personnes vivant avec handicap de leurs droits découlant du présent décret et de la possibilité de se plaindre auprès de l'autorité compétente.

Article 39 : Le non-respect des dispositions du présent décret à l'endroit d'un passager vivant avec handicap peut donner droit à la saisine de l'autorité compétente, par la personne victime ou par toute autre personne ayant intérêt à agir, pour faire constater tout manquement aux obligations découlant du présent décret.

Le constat du manquement aux obligations découlant du présent décret, par les exploitants des aéronefs et

des aéroports, peut également être effectué par les agents assermentés de l'aviation civile.

Article 40 : Les réclamations des passagers ou les procès-verbaux sont notifiés à l'exploitant concerné, dans un délai de deux (2) mois à compter de la date de la connaissance des faits constitutifs du manquement aux obligations découlant du présent décret.

La notification est effectuée par l'autorité compétente.

Article 41 : La connaissance des faits constitutifs du manquement aux obligations découlant du présent décret est réputée établie à la date de la mise en demeure adressée à l'exploitant.

L'exploitant dispose du délai d'un mois pour faire part de ses observations ou se justifier.

Passé ce délai ou lorsque les observations ou les justifications apportées ne sont pas avérées, l'autorité compétente de l'aviation civile prononce à l'encontre de l'exploitant concerné une amende administrative qui ne peut excéder cinq millions (5 000 000) de francs CFA.

Chapitre 12 : Disposition finale

Article 42 : Le présent décret, qui abroge toutes dispositions antérieures contraires, sera enregistré et publié au Journal officiel de la République du Congo.

Fait à Brazzaville, le 30 avril 2024

Par le Président de la République,

Denis SASSOU-N'GUESSO

Le Premier ministre, chef du Gouvernement,

Anatole Collinet MAKOSSO

Le ministre des transports, de l'aviation civile et de la marine marchande,

Honoré SAYI

Le garde des sceaux, ministre de la justice, des droits humains et de la promotion des peuples autochtones,

Aimé Ange Wilfrid BININGA

La ministre de l'industrie culturelle, touristique, artistique et des loisirs,

Marie-France Lydie Hélène PONGAULT

La ministre des affaires sociales, de la solidarité et de l'action humanitaire,

Irène Marie-Cécile MBOUKOU-KIMBATSA

ANNEXE I

Assistance sous la responsabilité
des entités gestionnaires des aéroports

Assistance et arrangements nécessaires pour permettre aux personnes vivant avec handicap de :

- communiquer leur arrivée à un aéroport et leur demande d'assistance aux points désignés à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments du terminal au sens de l'article 11 ;
- se déplacer d'un point désigné jusqu'au comptoir d'enregistrement ;
- procéder à leur enregistrement, ainsi qu'à celui de leurs bagages ;
- se rendre du comptoir d'enregistrement jusqu'à l'aéronef, en s'acquittant des formalités d'émigration et douanières et des procédures de sûreté ;
- embarquer à bord de l'aéronef, grâce à la mise à disposition d'ascenseurs, de fauteuils roulants ou de toute autre assistance requise, selon le cas ;
- se rendre de la porte de l'aéronef jusqu'à leurs sièges ;
- entreposer leurs bagages à bord de l'aéronef et les récupérer ;
- se rendre de leur siège jusqu'à la porte de l'aéronef ;
- débarquer de l'aéronef, grâce à la mise à disposition d'ascenseurs, de fauteuils roulants ou de toute autre assistance requise, selon le cas ;
- se rendre de l'aéronef jusqu'au hall de livraison de bagages et récupérer leurs bagages, en accomplissant les formalités d'immigration et douanières ;
- se rendre du hall de livraison de bagages jusqu'à un point désigné ;
- obtenir leur correspondance s'ils sont en transit, avec une assistance à bord et au sol, ainsi qu'à l'intérieur des terminaux et entre eux, le cas échéant ;
- se rendre aux toilettes, sur demande.

Au cas où une personne vivant avec handicap serait aidée par un accompagnateur, celui-ci est autorisé à fournir, sur demande, l'assistance nécessaire dans l'aéroport ainsi que pour l'embarquement et le débarquement.

Il s'agit aussi d'assurer :

- la prise en charge au sol de tout l'équipement de mobilité nécessaire, y compris les fauteuils roulants électriques, moyennant un préavis de quarante-huit heures et sous réserve de l'existence d'un espace suffisant à bord de l'aéronef, et sans préjudice de l'application de la législation relative aux matières dangereuses ;
- le remplacement temporaire d'équipement de mobilité endommagé ou perdu, mais pas nécessairement à l'identique ;
- la prise en charge au sol de chiens d'assistance reconnus, le cas échéant ;

- la communication sous des formes accessibles des informations nécessaires pour prendre les vols.

ANNEXE II

Assistance de la part des transporteurs aériens

Il s'agit, entre autres :

- du transport de chiens d'assistance reconnus en cabine, sous réserve des textes en vigueur ;
- du transport, outre l'équipement médical, d'au maximum deux pièces d'équipement de mobilité par personne vivant avec handicap, y compris un fauteuil roulant électrique, moyennant un préavis de quarante-huit heures et sous réserve de l'existence d'un espace suffisant à bord de l'aéronef, et sans préjudice de l'application de la réglementation relative aux matières dangereuses ;
- de la communication sous des formes accessibles des informations essentielles concernant un vol ;
- de la mise en œuvre de tous les efforts possibles, dans les limites du raisonnable, pour attribuer les places de manière à répondre aux besoins des personnes vivant avec handicap, à leur demande et sous réserve des exigences de sécurité et de la disponibilité ;
- de l'assistance pour se rendre aux toilettes sur demande ;
- si une personne vivant avec handicap est aidée par un accompagnateur, le transporteur aérien déploie tous les efforts possibles, dans les limites du raisonnable, pour attribuer à celui-ci un siège à côté de la personne vivant avec handicap.