

**DÉCRET ÉTABLISANT DES RÈGLES
RELATIVES AU TRANSPORT AÉRIEN
DES PERSONNES EN SITUATION DE
HANDICAP OU À MOBILITÉ RÉDUITE**

Décret n° 2-22-800 du 26 chaoual 1444 (17 mai 2023) établissant des règles relatives au transport aérien des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite¹

LE CHEF DU GOUVERNEMENT,

Vu la loi n°40-13 portant code de l'aviation civile, promulguée par le dahir n°1-16-61 du 17 chaabane 1437 (24 mai 2016), notamment ses articles 213, 217 et 310;

Vu la loi-cadre n° 97-13 relative à la protection et à la promotion des droits des personnes en situation de handicap, promulguée par le dahir n° 1-16-52 du 19 rejab 1437 (27 avril 2016);

Vu la loi n° 10-03 relative aux accessibilités, promulguée par le dahir n° 1-03-58 du 10 rabii 1 1424 (12 mai 2003);

Considérant la Convention relative à l'aviation civile internationale signée à Chicago le 7 décembre 1944, publiée par le dahir n° 1-57-172 du 10 kaada 1376 (8 juin 1957), notamment son annexe 9;

Après délibération en Conseil du gouvernement, réuni le 6 chaoual 1444 (27 avril 2023),

DÉCRÉTE:

Chapitre premier : Dispositions générales

ARTICLE PREMIER

Les dispositions du présent décret s'appliquent lorsque des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite et leurs accompagnateurs, le cas échéant, ont recours aux services commerciaux de transport aérien de passagers au départ, à l'arrivée ou en transit dans un aéroport situé sur le territoire national.

1 - bulletin officiel n° 7200 du 12 kaada 1444 (1^{er} juin 2023), p 1254.

Le texte en langue arabe a été publié dans l'édition générale du « Bulletin officiel » n° 7198 du 5 kaada 1444 (25 mai 2023).

Les personnes sus indiquées ont droit, dans lesdits aéroports ainsi qu'à bord des aéronefs, à une assistance particulière leur garantissant l'accès à l'ensemble des services habituellement offerts au public.

Cette assistance doit être fournie aux personnes concernées dans le respect de leur dignité.

ART. 2

Au sens du présent décret, on entend par :

- 1- personne en situation de handicap** : toute personne telle que définie à l'article 2 de la loi-cadre susvisée n° 97-13;
- 2- personne à mobilité réduite** : toute personne gênée, temporairement, dans ses mouvements en raison d'une incapacité physique, sensorielle ou mentale, de l'âge, de l'état de santé ou de toute autre cause génératrice de difficultés dans l'usage du transport aérien et dont la situation requiert une attention particulière, ainsi qu'une adaptation des services offerts aux passagers ;
- 3- organisateur de voyage** toute personne, dûment autorisée, qui organise, de façon habituelle, des forfaits comprenant un vol aérien et les offre à la vente, directement, ou par l'intermédiaire d'un détaillant ;
- 4- réservation** : le fait, pour un passager, d'être en possession d'un titre de transport aérien ou tout autre document en tenant lieu, tel que prévu à l'article 206 de la loi susvisée n° 40-13, indiquant que la réservation a été acceptée et enregistrée par le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages.

Chapitre III : Obligations du transporteur aérien et de l'organisateur de voyages

ART. 3

Le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages qui commercialise des services de transport aérien au Maroc ne peut pas, pour cause de handicap ou de mobilité réduite:

- a) refuser une réservation pour un vol au départ, à destination ou en transit dans un aéroport marocain;

- b) refuser l'embarquement d'une personne qui dispose d'une réservation valide.

ART. 4

Par dérogation aux dispositions de l'article 3 ci-dessus, le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages peut, pour cause de handicap ou de mobilité réduite, refuser une réservation ou refuser l'embarquement d'une personne dans les cas suivants :

- a) lorsque la personne concernée présente un état de santé qui risque, en cas de voyage, de compromettre sa sécurité ou la sécurité des autres personnes à bord de l'aéronef, à moins que la personne ne présente un certificat médical attestant qu'il n'y a pas de contre-indication au voyage;
- b) lorsque la personne concernée n'est pas accompagnée et que, de ce fait, elle risque de compromettre sa sécurité ou la sécurité des autres personnes à bord de l'aéronef ;
- c) lorsque la configuration de l'aéronef rend impossible l'embarquement ou le transport de ladite personne.

La personne en situation de handicap ou à mobilité réduite à qui l'embarquement est refusé, en vertu de l'alinéa précédent, ainsi que son accompagnateur, le cas échéant, ont droit à l'indemnité et à l'assistance prévues à l'article 223 de la loi précitée n° 40-13.

Est considéré refus d'embarquement, le fait que le transporteur aérien refuse de faire monter un passager à bord de l'aéronef, bien qu'il se soit présenté à l'enregistrement, à l'heure notifiée à l'avance par le transporteur aérien ou, en l'absence d'indication d'heure, au plus tard soixante minutes (60 mn) avant l'heure de départ prévue pour le vol, à moins que ce refus ne soit justifié par des raisons de santé, de sûreté, de sécurité, ou en cas de non-conformité des documents légaux nécessaires au voyage.

ART. 5

Le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages peut, lorsque l'absence d'autonomie de la personne en situation de handicap ou à mobilité réduite risque de compromettre sa sécurité ou la sécurité des autres personnes à bord de l'aéronef, exiger que ladite personne se fasse accompagner par une autre personne, disposant d'une réservation valide, et en mesure de lui fournir le soutien nécessaire.

ART. 6

Lorsque le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages décide d'appliquer les dispositions des articles 4 ou 5 ci-dessus, il doit immédiatement en informer la personne concernée, sous les formes qui lui sont accessibles compte tenu de la nature du handicap, ainsi que par écrit, avec l'indication des motifs justifiant sa décision.

A la demande de la personne concernée, le transporteur aérien ou l'organisateur de voyage doit, dans les dix jours ouvrables suivant la date de réception de ladite demande, lui communiquer, par tous les moyens appropriés et sous les formes qui lui sont accessibles compte tenu de la nature du handicap, toute information complémentaire.

ART. 7

Le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages prend toutes les mesures nécessaires pour la réception, à tous les points de vente, y compris, la vente par téléphone ou par voie électronique, des notifications prévues à l'article 14 ci-dessous relatives aux besoins d'assistance émanant des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite.

ART. 8

Lorsque le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages reçoit une notification de besoin d'assistance, il doit communiquer les informations y relatives aux prestataires chargés de l'assistance des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite, au niveau des aéroports de départ, d'arrivée et de transit, au moins, trente-six heures (36 H) avant l'heure de départ prévue pour le vol.

ART. 9

En application des dispositions de l'article 213 de la loi précitée n°40-13, l'assistance fournie par le transporteur aérien aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite, doit être conforme aux besoins particuliers de chaque passager concerné. Elle comprend notamment :

- a) l'octroi de la priorité d'accès à l'aéronef auxdites personnes ainsi qu'à leurs accompagnateurs, le cas échéant;
- b) l'octroi, dans le cas prévu à l'article 222 de la loi précitée n°40-13, de la priorité à l'embarquement, lorsque la personne

- concernée ne s'est pas portée volontaire pour renoncer à sa réservation;
- c) l'attribution des places à bord de l'aéronef, de manière à répondre aux besoins desdites personnes, sous réserve des exigences de sécurité et de disponibilité ;
 - d) la communication, sous les formes qui leur sont accessibles, compte tenu de la nature du handicap, des informations essentielles relatives au vol, y compris, en cas de retard ou celles prévues à l'article 224 de la loi précitée n° 40-13 en cas d'annulation dudit vol;
 - e) l'assistance pour se rendre aux toilettes à bord de l'aéronef ;
 - f) le transport, en cabine, du chien d'assistance pour les transporteurs aériens qui acceptent le transport d'animaux;
 - g) le transport, outre l'équipement médical, de deux équipements d'aide à la mobilité par personne, y compris, un fauteuil roulant électrique répondant aux exigences techniques du transport, moyennant un préavis de quarante huit heures (48 h) avant l'heure de départ prévue pour le vol, sous réserve de l'existence d'un espace suffisant à bord de l'aéronef, et sans préjudice de l'application de la législation et de la réglementation relatives au transport de matières dangereuses;
 - h) l'attribution à l'accompagnateur, selon la disponibilité, d'un siège à côté de la personne en situation de handicap ou à mobilité réduite.

ART.10

Conformément aux dispositions de l'article 217 de la loi précitée n°40-13, le transporteur aérien doit mettre à la disposition des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite :

- a) la note prévue au 1) du premier alinéa de l'article 217 précité, sous des formes accessibles auxdites personnes compte tenu de la nature du handicap ;
- b) le portail électronique prévu au 2) du premier alinéa de l'article 217 précité, et qui doit être accessible auxdites personnes. A cet effet, les informations qu'il contient doivent être affichées dans toutes les formes accessibles, notamment, à travers des

- supports audios, documents écrits en gros caractères ou au moyen de la langue des signes;
- c) le texte de l'avis affiché dans la zone d'enregistrement, tel que prévu au 3) du premier alinéa de l'article 217 précité, et qui doit être porté à la connaissance des personnes en situation de handicap par toutes les formes qui leur sont accessibles, notamment, par des messages sonores ou avec la langue des signes.

ART. 11

Le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages doit mettre à la disposition des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite, sous les formes qui leur sont accessibles, compte tenu de la nature du handicap, et dans les mêmes langues que celles utilisées pour l'information des autres passagers, les règles de sécurité qui leur sont applicables, ainsi que les éventuelles restrictions au transport des équipements d'aide à la mobilité, en raison de la configuration de l'aéronef.

ART. 12

En cas de refus d'embarquement, de retard important ou d'annulation de vol, le transporteur aérien doit présenter aux passagers en situation de handicap ou à mobilité réduite, sous les formes qui leur sont accessibles, compte tenu de la nature du handicap, une notice reprenant les règles d'indemnisation et d'assistance à laquelle ils ont droit conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

ART. 13

Dès le départ du vol, le transporteur aérien informe le prestataire de service chargé de l'assistance des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite de l'aéroport de destination du nombre et de l'identité desdites personnes sur le vol, ainsi que de la nature de l'assistance qui doit leur être fournie.

ART.14

L'assistance fournie aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite, conformément aux dispositions du présent chapitre, ne doit entraîner aucune majoration de prix du titre du transport, à condition que :

- a) les besoins particuliers en matière d'assistance aient été notifiés par les personnes concernées, au transporteur aérien ou à l'organisateur de voyages, au moins, quarante huit heures (48 H) avant l'heure de départ prévue pour le 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;
- b) l'utilisation d'un chien d'assistance ait été notifiée au transporteur aérien qui accepte le transport des animaux. Le chien doit être transporté gratuitement en cabine.

La personne concernée doit se présenter à l'heure spécifiée par le transporteur aérien, pour l'enregistrement, et au plus tard, deux heures avant l'heure de départ prévue pour le vol si aucune heure n'a été spécifiée pour l'enregistrement.

Chapitre III : Obligations du gestionnaire ou de l'exploitant de l'aéroport

ART. 15

Le gestionnaire ou l'exploitant de l'aéroport doit :

- a) mettre en place, à l'intérieur et à l'extérieur de l'aéroport, des signalétiques permettant d'orienter les personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite vers les services spécifiques qui leurs sont offerts;
- b) communiquer aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite, sous les formes qui leur sont accessibles, compte tenu de la nature du handicap, les informations nécessaires relatives aux vols ;
- c) résERVER des emplacements adéquats de stationnement automobile spécifiques aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite et faciliter leurs déplacements entre les zones de stationnement et les aérogares;
- d) résERVER, à proximité des entrées principales de l'aérogare, des emplacements spécifiques à l'embarquement et au débarquement des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite.

ART. 16

Le prestataire de service chargé de l'assistance des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite doit fournir aux personnes concernées une assistance qui comprend notamment :

- a) l'aide au déplacement desdites personnes de tous les points nécessaires à leur embarquement ainsi qu'à leur débarquement;
- b) l'aide au déplacement desdites personnes aux toilettes;
- c) l'enregistrement desdites personnes, ainsi que celui de leurs bagages, en s'acquittant des formalités douanières, de sûreté, de contrôle aux frontières ou de tout contrôle exigé par la loi ;
- d) l'aide desdites personnes à l'embarquement à bord de l'aéronef, au moyen de fauteuils roulants ou de toute autre assistance requise, compte tenu des besoins de la personne concernée ;
- e) l'entreposage des bagages à bord de l'aéronef et leur récupération ;
- f) l'aide au débarquement desdites personnes de l'aéronef, au moyen de fauteuils roulants ou de toute autre assistance requise, compte tenu des besoins de la personne concernée;
- g) l'obtention de la correspondance si lesdites personnes sont en transit, avec une assistance à bord et au sol; ainsi qu'à l'intérieur des terminaux et entre eux, le cas échéant;
- h) la prise en charge desdites personnes au sol, de leurs équipements d'aide à la mobilité, de leurs bagages et, le cas échéant, de leurs chiens d'assistance, jusqu'à leur rencontre avec les personnes de leur choix au niveau de la zone d'arrivée de l'aéroport;
- i) le remplacement temporaire des équipements d'aide à la mobilité endommagés ou perdus.

Si la personne en situation de handicap ou à mobilité réduite est aidée par un accompagnateur, celui-ci peut être autorisé à fournir, sur sa demande, l'assistance nécessaire à ladite personne dans l'aérogare ainsi que pour l'embarquement ou le débarquement.

Chapitre IV : Dispositions diverses et finales

ART. 17

Le gestionnaire ou l'exploitant d'aéroport ainsi que les transporteurs aériens et les prestataires des services chargés de l'assistance des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite doivent :

- a) assurer à l'ensemble de leur personnel, en contact direct avec les passagers, une formation de sensibilisation relative aux besoins particuliers des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite ;
- b) assurer au personnel chargé de l'assistance des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite, une formation relative à l'assistance desdites personnes ainsi que des sessions de mise à niveau en la matière.

Ils doivent, à cet effet, établir des programmes de formation pour l'assistance des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite.

ART. 18

Sans préjudice des recours prévus par la législation et la réglementation en vigueur, notamment, en matière des obligations et des contrats ainsi que de la protection du consommateur, toute personne en situation de handicap ou à mobilité réduite qui estime que les dispositions du présent décret n'ont pas été respectées, peut présenter une réclamation auprès du transporteur aérien concerné, du gestionnaire ou de l'exploitant de l'aéroport

La même réclamation peut être adressée à l'Autorité gouvernementale chargée de l'aviation civile qui prend toutes les mesures qu'il juge utiles en la matière.

ART. 19

Le ministre du transport et de la logistique est chargé de l'exécution du présent décret qui sera publié au Bulletin officiel.

Fait à Rabat, le 26 chaoual 1444 (17 mai 2023).

AZIZ AKHANNOUCH.

Pour contreseing

Le ministre du transport

et de la logistique,

MOHAMMED ABDELALIL.

Adala
adala.justice.gov.ma