

EASY JET - Refus d'embarquement

Les incidents se multiplient

Maryse, mai 2010



Privée de vol, elle dénonce la compagnie EasyJet

Maryse, paraplégique, vient de saisir la Hal de. En mai dernier Easy J et a refusé qu'elle embarque sur un vol à destination de Genève car personne ne l'accompagnait.

Jila Varoquier | 12.08.2010, 07h00

Elle espérait passer inaperçue pour son premier voyage depuis quatorze ans. « C'est raté. J'aurais mieux fait de ne pas sortir », regrette Maryse, les mains posées sur les roues de son fauteuil roulant. Hier, cette habitante d'Esbly a saisi par écrit la Haute Autorité de lutte contre les discriminations (Halde) après avoir été privée de vol par EasyJet en raison de son handicap.

L'affaire débute le 25 mai. Cette femme, paraplégique depuis « un accident de la vie » en 1997 — comme elle l'explique pudiquement —, s'apprête à s'envoler pour Genève chez une amie. Tout est minutieusement préparé deux mois à l'avance. L'amie suisse contacte EasyJet pour spécifier la paraplégie de Maryse et prévoir une prise en charge. « Jusqu'à l'embarquement, tout s'est très bien passé. Quelqu'un de la compagnie m'a aidée à enregistrer les bagages, puis m'a accompagnée à la salle d'embarquement sans aucune difficulté », se souvient-elle.

Mais au moment où elle s'apprête à entrer dans l'avion, une hôtesse de l'air s'approche d'elle : « Elle m'a dit que je ne pouvais pas monter sur décision du commandant parce que je ne pouvais pas me déplacer seule dans l'avion », raconte Maryse, encore gênée. Les contestations des voyageurs n'y changeront rien, ni même la proposition d'une passagère infirmière d'aider et d'accompagner Maryse pendant le vol. Honteuse, elle est contrainte de retourner chez elle en taxi. Elle se présente le lendemain, cette fois, accompagnée de son fils. « On m'a obligée à reprendre un billet pour moi, en plus de ceux de Franck, et on a fait l'aller et le retour sans encombre. Le pire, c'est qu'on ne m'a même pas aidée à m'installer. C'est quelqu'un d'EasyJet qui m'a remise dans mon fauteuil », assure-t-elle, encore bouleversée. « C'est déjà difficile d'affronter mon handicap, je n'ose même pas me regarder dans une glace. Là, on me rappelle une fois de plus ma différence. Au moins, qu'ils ne vendent pas de billet si on ne peut pas voyager », déplore-t-elle, blessée.

La compagnie low-cost, de son côté, se justifie en prônant la sécurité des vols : « La réglementation nous contraint à évacuer un avion en quatre-vingt-dix secondes. Nous préférons avoir zéro compromis et obliger les personnes à mobilité réduite, dans certains cas, à être accompagnées. » Sur les questions de discrimination ou sur la vente de billets malgré la notification du handicap, la compagnie refuse tout commentaire.

« C'est une histoire d'argent, analyse Jeannette Bougrab, présidente de la Halde. Des compagnies aériennes comme EasyJet refusent d'embarquer des personnes handicapées pour ne pas perdre de temps lors des rotations des avions. Elles se fondent sur des réglementations européennes interprétées très largement. C'est un comportement détestable. Face à ce flou juridique, il est temps que le législateur et le gouvernement précisent les règles. C'est une question de dignité des personnes. »

Maryse attend toujours le remboursement de ses frais et les excuses de la compagnie EasyJet.

Un flou juridique

J.V. | 12.08.2010, 07h00

En six mois, la compagnie EasyJet s'est illustrée dans quatre affaires (connues) de refus d'embarquement. En début de semaine encore, à Lyon (Rhône), un homme en fauteuil roulant n'a pu se rendre à Bastia (Haute-Corse) en raison de son handicap. « Ces cas médiatisés ne sont probablement qu'une infime partie de l'iceberg.

Les difficultés d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite semblent de plus en plus récurrentes dans le domaine aérien », déplore Nicolas Merille, conseiller national pour l'APF (l'Association des paralysés de France).

A l'origine du flou juridique, une réglementation européenne du 5 juillet 2006. Elle fixe comme principe général l'interdiction de refuser le transport aux personnes à mobilité réduite, avant d'y poser une exception : le motif de sécurité (art. 4). Motif aujourd'hui repris par certaines compagnies aériennes pour justifier l'obligation d'un accompagnant — sans toutefois le préciser clairement —, alors que d'autres proposent un service d'assistance gratuit.

« La réglementation est loin d'être claire. Une personne handicapée n'est pas sûre de rentrer alors même qu'elle a pu partir, comme cela s'est produit en mars dernier. Mais évacuer un avion complet en quatre-vingt-dix secondes, même avec des personnes valides, semble compliqué », déplore-t-on à la Halde. L'autorité a d'ailleurs engagé des poursuites contre la compagnie low-cost pour discrimination après le refus d'embarquer une handicapée en mars.

Le site de l'APF offre quelques conseils et des liens en cas de contestation ou de demande de saisine de la Halde : <http://accessibilite-universelle.apf.asso.fr/>.

Jean-Claude, août 2010

Le Post

EasyJet refuse d'embarquer des handicapés: quand cela va-t-il enfin changer?

 [easy jet](#), [Accessibilité pour personnes handicapées](#), [personnes en situation de handicap](#), [halde](#), [Conso](#), [Faits-divers](#)

Par [La rédaction du Post](#)

le 11/08/2010 à 18:21, vu 7020 fois, [15](#) 

"Hélas, c'est l'énième affaire Easyjet. Ce qui est le plus inacceptable, c'est l'humiliation" nous dit Jeanette Bougrab, présidente de la Halde (Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Égalité).

Mardi, [Jean-Claude Mouton, 52 ans, devait prendre l'avion pour se rendre à Bastia en Corse](#). Mais au dernier moment, alors qu'il avait bien précisé son handicap lors la réservation de son billet, il s'est vu refuser l'embarquement. Pourquoi? [Après avoir trouvé un accompagnateur parmi les passagers de l'avion comme l'oblige Easyjet](#), la compagnie lui a répondu qu'il avait dépassé le délai d'enregistrement des bagages. Impossible de monter à bord de l'avion.

Une histoire qui rappelle celle de Marie-Patricia Hoarau. [Le 21 mars dernier, cette Varoise était](#)

[débarquée de l'avion et avait été obligée de prendre le vol suivant](#), après avoir trouvé un accompagnateur. Début juillet, [EasyJet avait refusé l'embarquement à Joseph, sous prétexte aussi qu'il n'était pas accompagné](#).

"C'est clairement de la discrimination", s'insurge l'Association des Paralysés de France sur *LePost*. Début juin, [la Halde avait annoncé son intention de poursuivre Easyjet pour discrimination](#). "L'instruction est en cours", nous dit la Haute Autorité.

La défense d'EasyJet est-elle légitime? "Il existe un règlement européen datant de juillet 2006, qui établit le principe de la non-discrimination de l'accès au transport, mais il y a des exceptions concernant la sécurité. EasyJet se réfugie derrière cet article, qui lui permet de refuser l'accès à ces personnes, sauf si elles sont accompagnées d'une personne valide", explique Jeanette Bougrab au *Post*, qui ajoute: "D'autres compagnies ne le font pas".

"Le problème est que ces exigences de sécurité ne sont pas définies par le droit communautaire ou nationale, comme c'est le cas aux Etats-Unis. Et chaque compagnie peut donc appliquer ses propres règles", écrivait *FaireFace*, la revue de l'Association des Paralysés de France en mai dernier.

Pourquoi EasyJet oblige-t-elle à un accompagnateur contrairement à d'autres compagnies? "Ça leur permet de faire vendre un 2ème billet, leur but étant de gagner un maximum d'argent. Derrière ce motif, EasyJet évoque un problème de calcul du temps de rotation. Gagner du temps, c'est gagner de l'argent".

Que faire pour ça change? Sur *Le Post*, Jeanette Bougrab, présidente de la Halde répond: "On va statuer sur ces cas, voir si c'est discriminatoire ou non. J'ai vu Dominique Bussereau (secrétaire d'Etat chargé des transports, ndlr) récemment, il semble preneur de propositions pour qu'on puisse une fois pour toute régler ce problème. En septembre-octobre, on rendra une délibération, on fera des propositions au gouvernement et il appartiendra au gouvernement de prendre des actes." Dont acte?

Jamais deux sans trois: Easy Jet refuse d'embarquer une personne handicapée

 [easy jet](#), [halde](#), [personnes en situation de handicap](#), [Conso](#)

Par [La rédaction du Post](#)
le 11/08/2010 à 11:37, vu 4260 fois, [34](#) 

L'histoire de Jean-Claude rappelle celles [de Joseph](#) et [de Marie-Patricia](#). "Ce n'est rien d'autre de la discrimination", estime ce Lyonnais.

"Quand il y aura des sanctions, peut-être comprendront-ils", fulmine Jean-Claude, un Lyonnais handicapé physique.

Le "ils" désigne la compagnie aérienne [Easy Jet](#). Mardi, [l'homme de 52 ans devait prendre l'avion pour se rendre à Bastia en Corse](#), raconte *Le Progrès*. Lorsqu'il a réservé son billet d'avion, il a bien précisé qu'il était handicapé. Easy Jet l'a alors informé qu'il bénéficierait d'une assistance sur place, mais qu'il devrait avoir un accompagnateur à bord de l'avion.

Une fois à l'aéroport, Jean-Claude trouve un accompagnateur parmi les passagers de l'avion. Mais, à ce moment-là, Easy Jet lui dit qu'il a dépassé le délai d'enregistrement des bagages. Impossible de monter à bord de l'avion.

"L'accompagnateur ne doit pas être présenté à la dernière minute, mais bien avant l'enregistrement pour ne pas retarder le départ", a indiqué la compagnie aérienne, citée par *Le Progrès*.

Pour Jean-Claude, "c'est une raison hypocrite, ce n'est rien d'autre que de la discrimination". L'homme a prévenu qu'il allait "alerter les ministres".

Jointe par *LePost*, la Halde n'est pas encore en mesure de s'exprimer sur ce dossier.

Le cas de Jean-Claude rappelle ceux de Joseph et de Marie-Patricia. [En mars dernier, EasyJet n'avait pas accepté qu'elle monte dans l'avion](#) parce qu'elle était en fauteuil et non accompagnée. La Halde a d'ailleurs attaqué en justice Easy Jet dans cette affaire. Contactée par *LePost*, la Halde nous dit que "l'instruction est en cours". Rebelote [début juillet avec Joseph](#), un paraplégique âgé de 49 ans.

AÉROPORT LYON SAINT-EXUPÉRY

EasyJet refuse d'embarquer un Lyonnais paraplégique

publié le 11.08.2010 04h00

En fauteuil roulant depuis 22 ans, Jean-Claude Mouton, bien qu'autonome, n'a pas pu monter hier dans l'avion qui devait l'emmener à Bastia, car il n'était pas accompagné

Je prends l'avion depuis vingt ans. Je ne suis pas une charge !» s'indignait hier Jean-Claude Mouton, après que la compagnie aérienne easyJet lui eut refusé l'accès à l'avion qu'il devait prendre pour se rendre à Bastia en Corse. Lorsqu'il a réservé son billet d'avion, il a indiqué qu'il était handicapé. On lui a alors précisé qu'il bénéficierait d'une assistance sur place ; en revanche, il devait avoir un accompagnateur à bord de l'avion. Ce Lyonnais de 52 ans n'en était pas à son premier voyage en avion et, jusqu'à hier, il n'avait jamais rencontré de problème en raison de sa mobilité réduite.

Contactée, la compagnie aérienne à bas coûts easyJet affirme qu'« on ne fait pas de compromis avec la sécurité. La réglementation autorise les compagnies à demander la présence d'un accompagnateur dans des cas bien précis, pour garantir la sécurité des passagers en cas d'évacuation de l'appareil. Conformément à la réglementation européenne, une compagnie aérienne doit pouvoir évacuer l'avion en 90 secondes. »

Une explication qui ne contente pas Jean-Claude, qui a finalement trouvé un accompagnateur parmi les passagers de l'avion. Mais à ce moment-là, on lui a expliqué qu'il avait dépassé le délai pour enregistrer ses bagages et monter à bord de l'avion. La compagnie justifie ce refus par le fait que « l'accompagnateur ne doit pas être présenté à la dernière minute, mais bien avant

l'enregistrement pour ne pas retarder le départ, d'autant plus ce passager était au courant des conditions depuis plusieurs jours. Il n'y a pas à polémiquer. »

Une réglementation européenne existe bien en matière de voyages aériens depuis 2006. Il y est souligné que toute personne handicapée ou à mobilité réduite a les mêmes droits que n'importe quel passager. Sauf pour des motifs de sécurité justifiés et imposés par le droit. C'est à cette exception qu'easyjet fait appel. Pour Jean-Claude Mouton, « c'est une raison hypocrite, ce n'est rien d'autre de la discrimination ». Il a dû se diriger vers une autre compagnie et a déboursé 250 euros pour un nouveau billet, au lieu des 70 euros payés à easyJet.

Selon Jean-Marie Barbier, président de l'Association des Paralysés de France (APF), « ce qui fait peur, c'est le fauteuil roulant. Si l'on devait faire des tests, on s'apercevrait que peu de monde est capable d'évacuer en 90 secondes ». Et d'ajouter : « Je m'engage à alerter les ministres, qui doivent convoquer les transporteurs. Quand il y aura des sanctions, peut-être comprendront-ils ». Jean-Claude Mouton envisage de faire appel à l'APF et la HALDE pour défendre son cas.

Amina Boumazza

Ce n'est pas la première fois

Les affaires se suivent et se ressemblent pour easyJet. Cette année, deux autres passagers à mobilité réduite n'ont pas pu embarquer pour les mêmes raisons. Le premier cas date du 21 mars. Marie-Patricia Hoarau, paraplégique, avait été débarquée de l'avion dans lequel elle était montée.

Faute d'accompagnateur, le steward l'avait priée de descendre de l'appareil pour respecter les règles de sécurité, malgré les sifflements des autres passagers. Une affaire largement médiatisée, car la HALDE a déposé plainte contre la compagnie britannique. Joseph Etcheveste est le second cas.

Le 5 juillet, à Biarritz, il a été contraint de faire demi-tour après avoir enregistré ses bagages, car il voyageait seul. Il a dû se résigner à emprunter une autre compagnie. Eric Woerth, ministre du travail, Dominique Bussereau, secrétaire d'état chargé des transports et Nadine Morano, secrétaire d'Etat chargée de la Solidarité, souhaitent une réunion pour mettre fin à ce genre de pratique.

Easy Jet refuse d'embarquer un handicapé: "C'est une situation traumatisante"

Par [La rédaction du Post](#)

le 07/07/2010 à 20:33, vu 4892 fois, [41](#) 

Sur *Le Post*, l'Association des paralysés de France indique qu'elle "constitue un dossier pour porter plainte contre la compagnie aérienne".
Max PPP

Jospeh est un paraplégique âgé de 49 ans. Lundi, [il devait prendre un vol Easy Jet Biarritz - Paris pour se rendre à une visite médicale.](#)

Alors que la compagnie low-cost lui a enregistré ses bagages et qu'il s'apprêtait à embarquer, [Easy Jet](#) a refusé d'embarquer Joseph. Motif: il n'était pas accompagné.

Un refus d'embarquement "[pour des raisons de sécurité](#)", se justifie Easy Jet. "[Je ne comprends pas, je voyage toujours seul, je n'ai jamais eu aucun problème](#)" confie Joseph à *Libération*. "C'était une humiliation, je ne me suis jamais fait jeter comme ça", dit-il.

Le règlement de la compagnie Easy Jet prévoit que les personnes à mobilité réduite "non autonomes" soient obligatoirement accompagnées.

Jospeh a finalement pu rejoindre Paris en prenant un avion d'Air France, mais il a fallu déboursier 370 euros au lieu de 70.

Le cas de Joseph rappelle le cas de Marie-Patricia. [En mars dernier, Easy Jet, une nouvelle fois, n'a pas accepté qu'elle monte dans l'avion](#) parce qu'elle était en fauteuil et non accompagnée.

La Halde [a d'ailleurs attaqué en justice Easy Jet dans cette affaire.](#)

[Contacté par Le Post, Patrice Tripoteau, directeur du pôle actions nationales de l'Association des paralysés de France réagit.](#)

Comment réagissez-vous après ce nouveau refus d'embarquer une personne handicapée dans un avion Easy Jet?

"C'est une situation traumatisante de se faire débarquer d'un avion alors qu'on nous a enregistré nos bagages. C'est brutal: on est en face de tous les passagers... Une vraie agression pour la personne. On le discrimine en disant: on ne veut pas de vous. Et ça donne l'impression que c'est au bon vouloir du commandant de bord et de l'équipage puisque dans toute la procédure on l'a accepté, il a pu enregistrer ses bagages".

Easy Jet invoque un problème de sécurité, qu'en pensez-vous?

L'APF réagit d'autant plus vivement que "ce n'est pas la première fois que ça arrive, et surtout avec Easy Jet". Les faits se cumulent et Easy jet continue d'appliquer son règlement. ils mettent en avant les conditions de sécurité. Mais si une personne peut accrocher ou décrocher sa ceinture, peut mettre son masque à oxygène, la personne peut voyager seule. Quand on a une

certaine autonomie mal gré son handicap, on peut voyager seul, c'est normal".

La sécurité n'est pas argument pour vous?

"S'il y avait réellement ce problème de sécurité, nous posons la question: pourquoi les autres compagnies acceptent tous les jours des personnes en situation de handicap. Ces compagnies rigolent-elles avec la sécurité? Je ne pense pas".

Quelle suite allez-vous donner à cette affaire?

"Nous constituons un dossier pour porter plainte. La Halde a été interpellée concernant le cas précédent. Et nous rassemblons actuellement les pièces concernant plusieurs situations pour se faire le porte parole de toutes les personnes concernées. C'est clairement de la discrimination. pour Easy Jet, ça rentre dans une politique plus générale qui est celle des compagnies low-cost. Il y a un minimum de personnel, un minimum de services. Si on offre une prestation, quelque soit le coût, il faut qu'elle soit accessible pour tout le monde".