CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE

Bruxelles, le 9 décembre 2008 (10.12) (OR. en)

11990/08

Dossier interinstitutionnel: 2008/0246 (COD)

MAR 109
TRANS 466
CODEC 995

PROPOSITION

Origine:	Commission
En date du:	8 décembre 2008
Objet:	Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs

Les délégations trouveront ci-joint la proposition de la Commission transmise par lettre de Monsieur Jordi AYET PUIGARNAU, Directeur, à Monsieur Javier SOLANA, Secrétaire général/Haut Représentant.

p.j.: COM(2008) 816 final

COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 4.12.2008
COM(2008) 816 final

2008/0246 (COD)

Proposition de

RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs

{SEC(2008) 2950}
{SEC(2008) 2951}

EXPOSÉ DES MOTIFS

1. CONTEXTE DE LA PROPOSITION

1.1. Motivations et objectifs

Le processus d'ouverture du marché pour le transport de personnes par mer a été entamé en 1986 et consolidé en 1992 lorsque les marchés du transport maritime ont été ouverts entre les États membres. Cependant, l'ouverture d'un marché n'est pas achevée tant que les consommateurs, et pas seulement les entreprises, ne peuvent pas en retirer un maximum d'avantages. Des droits effectifs pour les consommateurs sont essentiels afin que la libéralisation permette un choix réel et mette suffisamment en confiance les consommateurs pour qu'ils changent de mode de transport s'ils le souhaitent.

Dans le livre blanc intitulé «La politique européenne des transports à l'horizon 2010: l'heure des choix»[1], la Commission européenne envisageait de créer des droits des passagers dans tous les modes de transport et de placer ainsi les usagers au cœur de la politique de transport. La nécessité d'une action dans ce domaine a été une nouvelle fois soulignée dans la communication du 16 février 2005[2] – Renforcer les droits des passagers au sein de l'Union européenne, dans laquelle la Commission présentait une approche sur la manière d'étendre les mesures de protection des passagers à tous les modes de transport. Dans cette communication, la Commission identifiait déjà les droits qui devaient être renforcés par des actions au niveau communautaire, indépendamment du moyen de transport choisi.

Les voyageurs ont besoin d'un ensemble commun de principes qui s'appliquent à tous les modes de transport, de manière à être mieux informés de leurs droits en cas de problème au cours de leur voyage, quel que soit le moyen de transport.

Concernant le transport maritime, la Commission européenne a identifié les droits suivants à renforcer: 1) mesures spécifiques en faveur des personnes à mobilité réduite (PMR); 2) solutions automatiques et immédiates en cas d'interruption du voyage (retards importants, annulations ou refus d'embarquement); 3) obligations d'information des passagers; et 4) traitement des plaintes et moyens de recours.

La Commission a déjà publié une proposition de règlement relatif à la responsabilité des entreprises assurant le transport de personnes par mer ou par voie de navigation intérieure en cas d'accident[3].

1.2. Transport maritime

Vingt-deux des 27 États membres de l'Union européenne sont des pays côtiers. Quatre de ces 22 États membres (Royaume-Uni, Irlande, Malte et Chypre) sont des îles et huit autres (Portugal, Espagne, France, Italie, Grèce, Danemark, Suède et Finlande) possèdent des archipels ou de grandes îles fortement peuplés. Dans les archipels et les régions les plus isolées de l'Union européenne, où un trafic maritime de passagers dense est essentiel à leur intégration dans le tissu social et économique de l'Union, il n'existe souvent pas d'autre moyen de transport.

---

1 COM(2001) 370 du 12.9.2001.

2 COM(2005) 46.

3 La Commission a déjà présenté une proposition de règlement sur la responsabilité en cas de décès et de blessure en 2005, laquelle se trouve actuellement devant le Conseil et le Parlement européen: proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif à la responsabilité des entreprises assurant le transport de personnes par mer ou par voie de navigation intérieure en cas d'accident - COM(2005)592.

Depuis trente ans, la mobilité a explosé en Europe. Pour des millions de citoyens, le voyage est devenu une réalité, et la mobilité une nécessité. Ce phénomène résulte d'une série de facteurs, mais surtout de la croissance économique, de la finalisation du marché intérieur, de la réduction du prix du transport et des progrès d'un «espace sans frontières intérieures» au niveau européen[4]. Conséquence directe de cette évolution, 398 millions de personnes ont transité par les ports de l'Union européenne en 2006[5].

L'importance du transport maritime de personnes se reflète également dans le nombre d'opérateurs impliqués. Il existe près de 300 opérateurs sur le marché européen des ferries et des transbordeurs rouliers, et l'Europe compte environ 800 ports de passagers. Le transport maritime de passagers se répartit de manière homogène à travers toute l'Europe, avec un nombre similaire d'itinéraires assurant le transport de plus d'un million de passagers chaque année dans chacune des trois zones côtières de l'Union européenne (mer Baltique, mer du Nord et mer Méditerranée).

1.3. Questions traitées

L'objectif de la présente proposition est d'établir les droits des passagers dans le cadre du transport maritime national et international, y compris pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite, afin d'améliorer l'attractivité du transport maritime et la confiance en ce mode de transport, ainsi que de mettre en place des conditions équitables pour tous les transporteurs des différents États membres et pour les autres modes de transport. La proposition contient pour l'essentiel des dispositions sur les aspects suivants:

- accessibilité, non-discrimination et assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite;
- obligations des transporteurs en cas d'interruption du voyage à cause d'une annulation ou d'un retard;
- obligation d'informer de leurs droits les passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure;
- traitement des plaintes;
- règles générales de mise en application.

2. CHAMP D'APPLICATION

La proposition concerne les services nationaux et internationaux de transport commercial de passagers par mer et par voie de navigation intérieure. Elle vise à établir des règles minimales portant sur l'information à fournir à tous les passagers maritimes avant et pendant leur voyage, les questions d'interruption des voyages, les règles à observer en cas de retard, le traitement des plaintes et la fourniture d'une assistance aux personnes à mobilité réduite. Concernant le règlement des litiges, la proposition de règlement prévoit la mise en place d'organismes indépendants.

Le cadre juridique existant qui régit le secteur du transport maritime est divisé en plusieurs catégories: conventions internationales; législation européenne (et transposition consécutive en droit national); législation nationale et accords volontaires.

---

4 Article 2 du traité sur l'Union européenne.

5 Source: Eurostat. En raison du double comptage, cela représente environ 199 millions de passagers maritimes.

Globalement, la législation internationale et européenne en place se concentre principalement sur les questions de sécurité.

La principale référence aux événements critiques se trouve dans la directive concernant les voyages à forfait[6], bien qu'elle ne reflète pas un point de vue entièrement harmonisé: il existe des situations de traitement inégal dans lesquelles des voyageurs différents impliqués dans le même type d'événement peuvent bénéficier d'une protection différente.

La directive 2003/24, qui modifie la directive 98/18/CE établissant des règles et normes de sécurité pour les navires à passagers effectuant des voyages nationaux,[7] inclut des exigences spécifiques pour les PMR, notamment en ce qui concerne l'accès au navire, la signalétique, les moyens de transmission de messages, les alarmes et les prescriptions supplémentaires garantissant la mobilité à l'intérieur du navire. Le problème de l'accessibilité aux navires neufs destinés au service international fait l'objet d'une réglementation par le biais de la recommandation de l'Organisation maritime internationale concernant la conception et l'exploitation des navires à passagers en vue de répondre aux besoins des personnes âgées et des personnes handicapées[8].

Sur le plan de la législation nationale, dans certains États membres de l'UE il existe également des réglementations spécifiques concernant les droits des PMR dans le secteur des transports, et notamment dans le secteur maritime. Ces règles sont gérées principalement par une autorité publique et, dans une certaine mesure, couvrent l'accès des PMR au transport maritime. En pratique, on ignore dans quelle mesure exactement ces réglementations donnent aux PMR le droit d'exiger l'accès au transport maritime ainsi qu'une assistance si nécessaire.

Cependant, d'autres services de transport maritime nationaux et internationaux ne sont régis au niveau national que sur un certain nombre de points, tels que la non-discrimination, l'assistance, l'information et l'accessibilité aux ports. Les lois des États membres proposent des solutions différentes pour les voyageurs et offrent un niveau de protection variable. L'assistance apportée aux personnes handicapées diffère nettement d'un État membre à l'autre.

La présente proposition renforce les droits des consommateurs en favorisant la transparence des prix et la non-discrimination dans le domaine des tarifs sur la base de la nationalité ou du lieu de résidence. Elle établit également le principe général d'interdiction du refus d'embarquement de personnes à mobilité réduite. Cette catégorie de passagers se trouve souvent dans l'impossibilité de voyager par bateau en raison du manque d'accessibilité de ces services et de l'absence d'offre d'assistance par les compagnies de navigation. Toute discrimination fondée sur un handicap ou une situation de mobilité réduite dans le cadre de la réservation d'un trajet ou de l'embarquement à bord d'un navire est prohibée.

3. COHERENCE AVEC D'AUTRES POLITIQUES ET OBJECTIFS DE L'UNION

La proposition de règlement va contribuer à l'accomplissement des objectifs du traité en garantissant un niveau plus élevé de protection des consommateurs, en luttant contre la discrimination et l'exclusion sociale des personnes souffrant de handicaps et en permettant

---

6 Directive 90/314/CEE concernant les voyages, vacances et circuits à forfait (JO L 158 du 23.6.1990, p. 59).

7 Directive 2003/24/CE du Parlement européen et du Conseil du 14 avril 2003 modifiant la directive 98/18/CE du Conseil établissant des règles et normes de sécurité pour les navires à passagers (JO L 123 du 17.5.2003, p. 18).

8 OMI MSC /Circ.735.

aux citoyens européens de profiter pleinement des opportunités générées par le marché intérieur.

La mise en place et le renforcement des droits des passagers reflètent le caractère hautement prioritaire donné à la protection des consommateurs par le traité d'Amsterdam. Dans sa communication intitulée «Stratégie communautaire en matière de politique des consommateurs pour la période 2007-2013 – Responsabiliser le consommateur, améliorer son bien-être et le protéger efficacement»[9], la Commission déclare que l'une de ses priorités est de placer le consommateur au cœur des autres politiques de l'UE. La communication indique que des progrès ont été réalisés dans la prise en compte des intérêts des consommateurs, notamment en matière de transport aérien. Il convient, à l'avenir, de faire fond sur ces réalisations pour systématiser davantage la prise en compte des intérêts des consommateurs. Par conséquent, la Commission est en train d'étendre les droits des passagers qui ont été mis en place dans le secteur aérien aux autres modes de transport, notamment pour les voyageurs à mobilité réduite.

La proposition concernant les droits des passagers dans les services de transport maritime va dans le sens des objectifs de lutte contre l'exclusion sociale, car elle établit le principe de non-discrimination et d'assistance aux personnes handicapées. La proposition s'aligne également sur l'article 21 de la Charte des droits fondamentaux, qui établit en tant que principe général l'interdiction de toute discrimination fondée notamment sur le sexe, la race, la couleur, les origines ethniques ou sociales, les caractéristiques génétiques, la langue, la religion ou les convictions, les opinions politiques ou toute autre opinion, l'appartenance à une minorité nationale, la fortune, la naissance, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle. Elle concorde également avec l'article 13 du traité CE, qui permet à la Communauté de lutter contre la discrimination dans les domaines de compétence communautaires. La proposition est également conforme à la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées, signée par l'ensemble des États membres et par la Communauté européenne.

L'article 12 du traité CE prévoit l'interdiction de toute discrimination exercée en raison de la nationalité. Par conséquent, dans le secteur maritime également, et sans préjudice des obligations de service public exigeant l'existence de tarifs sociaux, les conditions contractuelles et les prix appliqués par les transporteurs ou d'autres vendeurs de billets doivent être proposés au public sans discrimination basée sur la nationalité ou le lieu de résidence du client final, ni sur le lieu d'établissement des vendeurs de billets au sein de la Communauté.

La politique des consommateurs de l'UE sera au cœur de la prochaine phase du marché intérieur, conformément à la communication de la Commission au Conseil de printemps sur le réexamen du marché unique[10]. Le marché unique génère des avantages pour les consommateurs en élargissant le choix, en faisant baisser les prix et en fournissant une protection adéquate.

À cet égard, l'établissement de droits pour les passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure va permettre de compléter les progrès accomplis dans le secteur des transports dans le cadre du marché unique européen. Grâce à cette proposition, les passagers maritimes pourront bénéficier d'une protection renforcée afin de tirer pleinement parti du marché unique et auront suffisamment confiance pour en profiter.

---

9 COM(2007) 99.

10 Un marché unique pour les citoyens – Rapport intermédiaire au Conseil européen de printemps 2007, Bruxelles – COM(2007) 60 du 21.2.2007.

4. CONSULTATION DES PARTIES INTERESSEES

4.1. Consultation publique

En 2006, la Commission européenne avait lancé une consultation publique sur les droits des passagers dans le transport maritime, en partie ciblée sur la protection des droits des personnes à mobilité réduite lors d'un voyage par mer ou par voie de navigation intérieure. Les résultats de cette consultation ont été publiés sur le site Internet de la DG TREN le 6 décembre 2006, puis complétés par les conclusions de la réunion organisée le 18 janvier 2007 entre les parties prenantes et les services de la DG TREN.

Les participants à la consultation se sont montrés quasi unanimes sur le fait qu'il devrait y avoir un niveau minimum commun de protection des droits des passagers dans toute l'UE, indépendamment du mode de transport ou du fait que le voyage ait lieu intégralement dans un seul État membre ou traverse une frontière intérieure ou extérieure. Ils ont rappelé que les passagers maritimes comptent souvent parmi les plus vulnérables, car ils ne sont pas habitués à déposer des plaintes ou à défendre leurs droits, ou n'en ont pas les moyens.

Les contributions reçues ont révélé une séparation nette entre les opérateurs du secteur maritime et leurs associations et fédérations d'une part et les associations de consommateurs d'autre part, même si tous s'accordent pour dire qu'un minimum d'équité est nécessaire. En règle générale, les opérateurs considèrent que la nécessité d'une réglementation communautaire est limitée, tandis que les associations de consommateurs réclament des droits étendus pour les passagers, et d'autant plus lorsqu'il s'agit des droits des passagers à mobilité réduite. La plupart des réponses émanant des gouvernements des États membres se prononçaient en faveur d'un nouveau renforcement de la protection dans ce secteur par le biais d'une intervention de l'UE.

En ce qui concerne les PMR, la majorité des réponses, y compris celles de tous les États membres et des autorités locales qui ont participé à la consultation, considère que les droits des personnes à mobilité réduite devraient être régis par quatre principes identiques (non-discrimination, accès, assistance et information adéquate) quel que soit le mode de transport utilisé, sous réserve de la prise en compte des caractéristiques spécifiques de chaque mode de transport.

Tous les participants à la consultation s'accordent également sur le point suivant, à savoir que les coûts supplémentaires générés par les mesures destinées à améliorer l'accessibilité et l'assistance pour les PMR ne devraient pas être supportés uniquement par ces dernières.

Lors de la réunion entre les parties prenantes et les services de la DG TREN organisée le 18 janvier 2007, aucune des personnes présentes interrogées sur ce point n'a explicitement remis en cause la nécessité d'une régulation législative et d'une harmonisation au niveau de l'UE.

Néanmoins, les différents participants à la consultation ont des perceptions diverses de l'échelle du problème concernant certaines questions telles que l'information, l'accessibilité et la mise en application.

4.2. Obtention et utilisation d'expertise

En octobre 2006, la Commission a reçu un avis du Forum européen de l'énergie et des transports, qui encourage l'action communautaire dans le domaine des droits des passagers dans le transport maritime.

La Commission a également tenu compte d'une étude indépendante commandée par la DG TREN en 2005/2006, intitulée «Analyse et évaluation du niveau de protection des droits des passagers dans le domaine du transport maritime dans l'UE». Cette étude portait sur les droits

des passagers confrontés à des incidents, mais également sur la protection des droits des personnes à mobilité réduite.

Les conclusions globales de l'étude générale étaient que la protection des passagers n'était pas entièrement satisfaisante, entre autres en raison du manque d'uniformité concernant l'étendue et le degré de la protection des droits des passagers, de l'absence de cadre prévoyant des solutions immédiates et prédéfinies en cas d'annulation et de retard, et de l'absence d'information des passagers à propos de leurs droits en cas d'événement critique.

De surcroît, concernant les PMR, l'étude concluait qu'il existait des différences significatives entre les États membres en termes de protection des PMR et qu'il existe une certaine marge de progression pour améliorer leur situation; des progrès peuvent notamment être accomplis sur le plan de l'accessibilité dans les ports et sur les navires, de la non-discrimination et de l'assistance.

4.3. Analyse d'impact

L'analyse d'impact menée conformément aux lignes directrices établies couvre essentiellement les principes d'indemnisation et d'assistance en cas d'annulation et de retard, les règles d'accessibilité, la non-discrimination et l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, les normes de qualité et les obligations d'information, les règles de traitement des plaintes et le contrôle de la conformité.

Quatre options ont été analysées:

- «statu quo»: pas d'action communautaire et maintien des législations nationales existantes;
- accords volontaires (échanges de meilleures pratiques) élaborés et adoptés par les compagnies de navigation afin d'améliorer la situation des personnes voyageant par mer et par voie de navigation intérieure;
- coordination communautaire et échange des meilleures pratiques à élaborer afin d'améliorer les législations nationales;
- intervention législative communautaire (par exemple via un règlement) établissant des droits renforcés pour les personnes voyageant par bateau.

Synthèse des résultats de l'analyse d'impact

Au regard du principe de non-discrimination et d'assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite, l'option 4: «Intervention législative communautaire établissant des droits renforcés pour les personnes voyageant par bateau» a été jugée comme étant la meilleure option.

L'option visant à mettre en place un système complet semble être la plus efficace sur le plan des obligations d'assistance et d'information en cas d'interruption du voyage. Une protection plus forte des voyageurs engendrera une meilleure offre de services.

Le rapport d'analyse d'impact et ses annexes sont joints au projet de règlement.

5. ASPECTS JURIDIQUES

5.1. Base juridique

La base juridique de la proposition est établie aux articles 71 et 80 du traité instituant la Communauté européenne, auxquels la procédure de codécision s'applique.

5.2. Choix des instruments

Le principal objectif de la proposition est de garantir un niveau de protection adéquat des passagers maritimes en général et des passagers à mobilité réduite en particulier. Les règles établies par la présente proposition devraient être appliquées de manière uniforme et effective dans toute l'Union européenne afin de garantir un niveau de protection adéquat pour les passagers maritimes et des conditions de concurrence équitables pour les transporteurs. Conformément à ce qu'ont décidé les législateurs européens, les mécanismes de corégulation et d'autorégulation «ne sont pas applicables si les droits fondamentaux ou des choix politiques importants sont en jeu ou dans les situations où les règles doivent être appliquées uniformément dans tous les États membres»[11]. Un règlement directement applicable semble être l'instrument le plus approprié pour garantir une application cohérente des règles dans tous les États membres. La Communauté a déjà choisi le règlement en tant qu'instrument juridique le plus approprié pour protéger les droits des passagers aériens et ferroviaires, et vise à obtenir ainsi des droits applicables et équivalents pour les passagers maritimes.

5.3. Principe de subsidiarité

La protection des passagers est un problème qui se pose à l'échelle européenne et qui exige une solution au niveau communautaire. La libéralisation d'un marché et la prise en compte des intérêts des consommateurs, notamment les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, sont deux aspects complémentaires du marché intérieur. Le but de la proposition est essentiellement de garantir que les passagers maritimes bénéficient des mêmes droits et du même niveau de protection dans toute l'Union européenne. Étant donné la dimension internationale de ce mode de transport, il est impossible pour un État membre seul ou un groupe d'États membres de résoudre de manière satisfaisante les problèmes liés aux services de transport de passagers; une action communautaire est donc nécessaire.

5.4. Principe de proportionnalité

La Commission est consciente du risque de réglementation excessive et tient compte de l'importance accordée par le Conseil européen de Lisbonne à la simplification de l'environnement réglementaire.

La Commission a restreint sa proposition aux domaines dans lesquels des règles communautaires spécifiques sont nécessaires et évite les sujets qui relèvent davantage de mesures d'autorégulation. La proposition est limitée aux domaines dans lesquels la nécessité d'une action communautaire est claire et largement acceptée. Elle est donc proportionnée à l'objectif recherché et adaptée aux circonstances dans lesquelles cet objectif est poursuivi. Sans harmonisation, dans le meilleur des cas, les voyageurs bénéficieraient de droits différents et, dans le pire des cas, ne disposeraient d'absolument aucune protection juridique. De plus, ils auraient du mal à connaître leurs droits quel que soit l'endroit où ils voyagent en Europe, et donc à faire valoir ces droits.

5.5. Mise en application

Les passagers maritimes en général et les passagers souffrant de handicaps ou à mobilité réduite en particulier se retrouvent dans une position de faiblesse si les opérateurs du secteur maritime manquent à leurs obligations. La convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées prévoit, pour les personnes qui déclarent être victimes d'une violation des dispositions de la convention par un État signataire, la possibilité de soumettre

---

[11] Parlement européen, Conseil et Commission – Accord interinstitutionnel «Mieux légiférer» (2003/C 321/01), point 17.

une communication. Par conséquent, l'élaboration d'un nouveau règlement CE va permettre une protection juridique uniforme plus efficace au sein de l'UE.

Une mise en application stricte du règlement proposé sera nécessaire. La proposition de la Commission inclut par conséquent un article obligeant les États membres à imposer des sanctions en cas de non-conformité et à désigner des organismes chargés de la mise en application du règlement et du traitement des plaintes émanant de ces voyageurs. Ces dispositions suivent la même approche que celle qui régit les textes suivants: le règlement du Parlement européen et du Conseil établissant des règles communes en matière d'indemnisation des passagers aériens et d'assistance en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol; le règlement concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens; et le règlement du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

5.6. Espace économique européen et Suisse

La proposition de règlement présente de l'intérêt pour l'Espace économique européen; il convient par conséquent qu'elle lui soit étendue. La proposition présente également de l'intérêt pour la Suisse.

6. DISPOSITIONS DE LA PROPOSITION

Chapitre premier Dispositions générales

L'article premier énonce l'objet du règlement.

L'article 2 établit le champ d'application du règlement.

L'article 3 donne les définitions à appliquer aux fins du règlement.

L'article 4 concerne la conclusion d'un contrat de transport qui confère les droits intégrés dans la présente proposition et fixe des conditions contractuelles non discriminatoires.

L'article 5 concerne l'exclusion des exonérations concernant les droits établis par le règlement.

Chapitre II Droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite

L'article 6 consacre le principe général d'interdiction du refus d'embarquement pour les personnes à mobilité réduite.

L'article 7 prévoit qu'une telle règle s'applique sous réserve de certaines exceptions et dérogations, notamment pour des raisons de sécurité justifiées établies par la loi.

L'article 8 établit les règles générales concernant l'accessibilité aux personnes handicapées et à mobilité réduite.

L'article 9 établit le droit à une assistance dans les ports pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, et désigne l'organisme responsable de l'assistance dans les ports, ainsi que la manière dont cet organisme doit financer cette assistance. Le principe selon lequel l'assistance est apportée à la personne à mobilité réduite sans aucun coût supplémentaire est fondamental.

L'article 10 prévoit un droit à l'assistance dans les endroits où il n'existe pas de port, en référence à l'article 9.

L'article 11 établit le principe fondamental selon lequel l'assistance est apportée gratuitement à la personne à mobilité réduite en ce qui concerne l'assistance à bord des navires.

L'article 12 établit les principes d'assistance dans les ports, y compris l'accueil des animaux d'assistance et les règles de transit. Afin de fournir en permanence une assistance de qualité aux personnes à mobilité réduite, cet article fixe également des obligations pour la personne à mobilité réduite en matière de délai en cas de réservation faite à l'avance.

L'article 13 traite de la transmission d'informations à des tiers. Afin de fournir en permanence une assistance de qualité aux personnes à mobilité réduite, les opérateurs (ou les autorités portuaires si ces derniers décident de leur sous-traiter les services d'assistance) doivent être informés au plus tôt de leurs besoins particuliers avant un voyage. Cet article fixe des règles pour la transmission de ces informations, ainsi que les délais à respecter afin de créer des obligations pour les opérateurs en vertu de ce règlement.

L'article 14 traite des normes de qualité applicables à l'assistance qui doivent être établies par les transporteurs.

L'article 15 prévoit l'exigence de veiller à ce que le personnel reçoive une formation adéquate concernant la problématique du handicap.

L'article 16 établit le droit à une indemnisation en cas de perte ou de détérioration des fauteuils roulants et autres équipements de mobilité lors de leur prise en charge dans les ports ou à bord des navires.

Chapitre III Obligations des transporteurs en cas d'interruption de voyage

L'article 17 établit l'obligation de fournir des informations en cas d'interruption du voyage.

L'article 18 établit le droit à l'assistance pour les passagers en cas de retard ou d'annulation du service. Cette assistance inclut les repas, l'hébergement et le transport, avec une attention particulière pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite.

L'article 19 crée pour les voyageurs un droit à être réacheminé ou remboursé en cas de retard supérieur à une certaine durée ou en cas d'annulation de services.

L'article 20 établit le droit à une indemnisation en cas d'interruption du voyage. Cet article fixe en outre le délai dans lequel l'indemnisation doit être versée, ainsi que le mode de paiement.

L'article 21 évoque la possibilité d'obtenir des indemnisations supplémentaires.

L'article 22 encourage les transporteurs à adopter des dispositions afin de renforcer les droits des passagers et la qualité du service.

Chapitre IV Information des passagers et traitement des plaintes

L'article 23 établit le droit général à l'information sur le voyage pour tous les passagers.

L'article 24 impose aux transporteurs, aux transporteurs exécutants et aux organismes de gestion des ports de fournir aux passagers des informations sur leurs droits en vertu du règlement.

L'article 25 fixe les règles pour une procédure de traitement des plaintes.

Chapitre V Application et organismes nationaux chargés de l'application

L'article 26 établit les règles d'application du présent règlement, et oblige notamment les États membres à désigner des organismes nationaux chargés de l'application du règlement, auprès desquels les voyageurs peuvent se plaindre en cas de violation présumée de leurs droits en vertu du présent projet de règlement.

L'article 27 impose aux organismes chargés de l'application la publication d'un rapport d'activité annuel.

L'article 28 établit le principe de coopération entre les organismes nationaux chargés de l'application du règlement.

L'article 29 impose aux États membres d'adopter des sanctions dissuasives en cas de non-respect des droits des passagers.

Chapitre VI Dispositions finales

L'article 30 prévoit que la Commission présente un rapport au Conseil et au Parlement européen sur le fonctionnement du règlement trois ans après son entrée en vigueur.

L'article 31 concerne la modification du règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs

L'article 32 dispose que le règlement entre en vigueur 20 jours après sa publication au Journal officiel de l'UE et prend effet un an après cette date.

L'annexe I établit le droit au remboursement ou au réacheminement en cas de réservation à l'avance par une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite qui s'est vu opposer un refus d'embarquement en raison de son handicap ou de sa mobilité réduite.

L'annexe II définit l'étendue de l'assistance à proposer aux personnes handicapées et à mobilité réduite dans les ports.

L'annexe III définit l'étendue de l'assistance à proposer aux personnes handicapées et à mobilité réduite à bord des navires.

L'annexe IV concerne le contenu de la formation sur le handicap.

2008/0246 (COD)

Proposition de

RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité instituant la Communauté européenne, et notamment son article 71, paragraphe 1, et son article 80, paragraphe 2,

vu la proposition de la Commission[12],

vu l'avis du Comité économique et social européen[13],

vu l'avis du Comité des régions[14],

statuant conformément à la procédure visée à l'article 251 du traité[15],

considérant ce qui suit:

(1) L'action communautaire dans le domaine du transport maritime devrait viser, entre autres, à garantir un haut niveau de protection des voyageurs, comparable à celui des autres modes de transport. De plus, il convient de tenir intégralement compte des exigences de protection des consommateurs en général.

(2) Les passagers maritimes étant la partie faible du contrat de transport, il convient de sauvegarder leurs droits à cet égard, indépendamment de leur nationalité ou de leur lieu de résidence au sein de la Communauté.

(3) Le marché unique des services de transport de passagers par mer ou par voie de navigation intérieure devrait profiter aux citoyens en général. Par conséquent, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, que ce soit du fait d'un handicap, de l'âge ou de tout autre facteur, devraient avoir la possibilité d'utiliser les services commerciaux de transport maritime de passagers dans des conditions comparables à celles des autres citoyens. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont le même droit que tous les autres citoyens à la libre circulation, à la liberté de choix et à la non-discrimination.

(4) À la lumière de l'article 9 de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées et afin de donner aux personnes handicapées et aux personnes à

---

12 JO C […] du […], p. […].
13 JO C […] du […], p. […].
14 JO C […] du […], p. […].
15 JO C […] du […], p. […].

mobilité réduite la possibilité de voyager par mer et par voie de navigation intérieure dans des conditions comparables à celles des autres citoyens, des règles de non-discrimination et d'assistance au cours de leur voyage devraient être établies. Ces personnes devraient par conséquent être acceptées à l'embarquement et ne pas se voir opposer un refus de transport du fait de leur handicap ou de leur mobilité réduite, sauf pour des motifs justifiés par des raisons de sécurité et prescrits par la loi. Elles doivent bénéficier d'un droit à une assistance dans les ports et au niveau des embarcadères / débarcadères en l'absence de port, ainsi qu'à bord des navires à passagers. Dans l'intérêt de l'intégration sociale, les personnes concernées devraient bénéficier de cette assistance sans supplément de prix. Les transporteurs devraient établir des règles d'accessibilité, en se servant de préférence du système de normalisation européen.

(5) Lors de l'adoption de décisions relatives à la conception des nouveaux ports et terminaux, le cas échéant, et dans le cadre de travaux de rénovation majeure, les organismes de gestion des ports et les transporteurs qui les exploiteront devraient, si nécessaire, prendre en compte les besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite. De même, les transporteurs devraient, si nécessaire, prendre en compte ces besoins dans les décisions concernant la conception de navires à passagers neufs et rénovés conformément à la directive 98/18/CE du Conseil du 17 mars 1998 établissant des règles et normes de sécurité pour les navires à passagers[16].

(6) L'assistance fournie dans les ports situés sur le territoire d'un État membre auquel s'applique le traité devrait, entre autres, permettre aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite de se déplacer d'un point d'arrivée donné dans un port vers le navire à passagers et du navire à passagers vers un point de départ donné dans le port, embarquement et débarquement compris.

(7) L'assistance devrait être financée de manière à répartir équitablement cette charge entre tous les voyageurs qui utilisent un transporteur et à éviter les mesures décourageant le transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite. Un montant prélevé sur chaque voyageur utilisant un transporteur, inclus dans le prix de base du billet, semble être le moyen de financement le plus efficace. Les montants devraient être fixés et appliqués de manière totalement transparente.

(8) Dans le cadre de l'organisation des dispositions relatives à l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, ainsi que de la formation de leur personnel, les transporteurs devraient s'inspirer de la recommandation de l'Organisation maritime internationale concernant la conception et l'exploitation des navires à passagers en vue de répondre aux besoins des personnes âgées et des personnes handicapées[17].

(9) Les voyageurs devraient être informés de manière adéquate en cas d'annulation ou de retard d'un service. Cette information devrait aider les voyageurs à prendre les dispositions requises et, si nécessaire, à obtenir des informations concernant les autres correspondances.

(10) Les désagréments occasionnés aux voyageurs en raison d'une annulation ou d'un retard important de leur voyage devraient être limités. À cette fin, les voyageurs devraient bénéficier d'une assistance adéquate et être capables d'annuler leur voyage et de se

---

16 JO L 144 du 15.5.1998, p. 1.

17 OMI – Comité de la sécurité maritime, circulaire 735, 24 juin 1996 au moment de l'adoption du règlement.

faire rembourser leurs billets ou d'obtenir un réacheminement dans des conditions satisfaisantes.

(11) Les transporteurs devraient prévoir le versement d'une indemnisation pour les voyageurs en cas de retard ou d'annulation d'un service sur la base d'un pourcentage du prix du billet, sauf si le retard ou l'annulation intervient dans des circonstances exceptionnelles, qui n'auraient pas pu être évitées même en prenant des mesures raisonnables.

(12) Les transporteurs devraient coopérer en vue de l'adoption de dispositions au niveau national ou européen dans le but d'améliorer la prise en charge et l'assistance des voyageurs en cas d'interruption de leur voyage, notamment en cas de retards importants.

(13) Le présent règlement ne devrait pas affecter les droits des passagers établis par la directive 90/314/CEE du Conseil concernant les voyages, vacances et circuits à forfait[18]. Si un circuit à forfait est annulé pour des raisons autres que l'annulation du service de transport maritime, le présent règlement ne devrait pas s'appliquer.

(14) Les voyageurs devraient être pleinement informés de leurs droits en vertu du présent règlement, de manière à pouvoir exercer ces droits efficacement. Les droits des passagers voyageant par mer et par voie de navigation intérieure devraient inclure l'obtention d'informations concernant le service avant et pendant le voyage. Toutes les informations essentielles fournies aux passagers voyageant par mer et par voie de navigation intérieure devraient également être fournies sous d'autres formes accessibles aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

(15) Les voyageurs devraient être en mesure d'exercer leurs droits au moyen de procédures de plainte appropriées mises en œuvre par les transporteurs, ou, le cas échéant, par le dépôt de plaintes auprès de l'organisme ou des organismes désignés à cette fin par l'État membre concerné.

(16) Les plaintes relatives à l'assistance fournie dans un port ou un embarcadère / débarcadère devraient être adressées à l'organisme ou aux organismes chargés de l'application du règlement désignés par l'État membre où se situe le port en question. Les plaintes relatives à l'assistance fournie par un transporteur en mer devraient être adressées à l'organisme ou aux organismes chargés de l'application du règlement désignés par l'État membre qui a délivré la licence d'exploitation au transporteur. L'organisme désigné chargé de l'application du règlement devrait avoir le pouvoir et la capacité d'examiner les plaintes individuelles et de faciliter le règlement des litiges à l'amiable.

(17) Les États membres devraient superviser et assurer la conformité au présent règlement et désigner un organisme approprié pour exécuter les tâches de mise en application. Cette supervision n'affecte pas le droit des passagers à recourir à une procédure judiciaire devant les tribunaux en vertu du droit national.

(18) Les États membres devraient déterminer les sanctions applicables en cas de violation des dispositions du présent règlement et veiller à l'application de ces sanctions. Lesdites sanctions, qui pourraient inclure le paiement d'une indemnisation à la personne concernée, devraient être effectives, proportionnées et dissuasives.

---

[18] JO L 158 du 23.6.1990, p. 59.

(19) Étant donné que les objectifs du présent règlement, à savoir garantir des niveaux élevés et équivalents de protection et d'assistance aux voyageurs dans tous les États membres et s'assurer que les acteurs économiques opèrent dans des conditions harmonisées au sein d'un marché unique, ne peuvent pas être réalisés de manière suffisante par les États membres et peuvent donc, en raison de l'échelle ou des effets de l'action, être mieux réalisés au niveau communautaire, la Communauté peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, le présent règlement n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs.

(20) Il convient de fonder l'application du présent règlement sur le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs («règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs»)[19]. Ledit règlement devrait donc être modifié en conséquence.

(21) Il y a lieu que la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données[20] s'applique de manière stricte afin de garantir le respect de la vie privée des passagers voyageant par mer et par voie de navigation intérieure, et de s'assurer que les informations demandées servent uniquement à remplir les obligations d'assistance établies par le présent règlement et ne sont pas employées au détriment des voyageurs.

(22) Le présent règlement respecte les droits fondamentaux et observe les principes consacrés notamment par la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne,

ONT ARRÊTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

Chapitre I
Dispositions générales

Article premier

Objet

Le présent règlement établit des règles en ce qui concerne:

(1) la non-discrimination entre les voyageurs en ce qui concerne les conditions de transport offertes par les transporteurs,

(2) la non-discrimination et l'assistance obligatoire pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite;

(3) les obligations des transporteurs envers les voyageurs en cas d'annulation ou de retard;

(4) les informations minimales à fournir aux voyageurs;

(5) le traitement des plaintes;

(6) l'application des droits des passagers.

---

[19] JO L 364 du 9.12.2004, p. 1.

[20] JO L 281 du 23.11.1995, p. 31.

Article 2

Champ d'application

1. Le présent règlement s'applique aux services commerciaux de transport de passagers par mer ou par voie de navigation intérieure, y compris les croisières, les trajets entre ou dans des ports ou des embarcadères / débarcadères situés sur le territoire d'un État membre auquel le traité s'applique.

2. Les États membres peuvent accorder une dérogation aux services couverts par des contrats de service public si ces contrats garantissent un niveau comparable de droits pour les passagers par rapport à celui requis par le présent règlement.

Article 3

Définitions

Aux fins du présent règlement, on entend par:

(a) «personne handicapée» ou «personne à mobilité réduite»: 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 et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de tous les voyageurs;

(b) «annulation»: le fait qu'un service qui était prévu initialement et sur lequel au moins une place était réservée n'a pas été effectué;

(c) «retard»: la différence de temps entre l'heure à laquelle le voyageur devait partir ou arriver d'après l'horaire publié et l'heure de son départ ou son arrivée réel(le) ou prévu(e);

(d) «transporteur»: une personne par qui ou pour le compte de qui un contrat de transport a été conclu, ou le transporteur exécutant, selon que le transport est effectivement assuré par cette personne ou par un transport exécutant, autre qu'un voyagiste;

(e) «service commercial de transport maritime de passagers»: un service de transport maritime de passagers assuré par un transporteur via un itinéraire prévu ou imprévu, proposé au public à titre onéreux, individuellement ou dans le cadre d'un voyage à forfait;

(f) «transporteur exécutant»: une personne autre le transporteur et le voyagiste, qui assure effectivement la totalité ou une partie du transport;

(g) «port»: une zone de terre ferme et d'eau constituée des ouvrages et équipements permettant, essentiellement, l'accueil des navires, leur chargement et leur déchargement, le stockage des marchandises, la réception et la livraison de ces marchandises par transport terrestre, ainsi que l'embarquement et le débarquement des navires à passagers;

(h) «embarcadère / débarcadère»: une zone de terre et d'eau autre qu'un port, à partir de laquelle des passagers embarquent et débarquent régulièrement;

(i) «navire»: un bâtiment de mer ou de rivière, à l'exclusion de tout véhicule sur coussin d'air;

(j) «contrat de transport»: un contrat de transport entre un transporteur ou son vendeur de billets agréé et le voyageur en vue de la fourniture d'un ou de plusieurs services de transport;

(k) «billet»: un document en cours de validité établissant le droit au transport, ou quelque chose d'équivalent sous forme immatérielle, y compris électronique, délivré ou autorisé par le transporteur ou son vendeur de billets agréé;

(l) «vendeur de billets»: tout détaillant de services de transport maritime qui conclut des contrats de transport et vend des billets pour le compte d'un transporteur ou pour son propre compte;

(m) «voyagiste»: un organisateur ou un détaillant, autre qu'un transporteur, au sens de l'article 2, points 2) et 3), de la directive 90/314/CEE;

(n) «réservation»: une autorisation, sur papier ou dans une version électronique, donnant droit au transport selon des modalités de transport personnalisées ayant fait l'objet d'une confirmation;

(o) «navire à passagers»: un navire transportant plus de douze passagers;

(p) «navire roulier à passagers»: un navire transportant plus de douze passagers, doté d'espaces rouliers à cargaison ou d'espaces de catégorie spéciale, tels que définis à la règle II-2/A/2 de la convention internationale de 1974 pour la sauvegarde de la vie humaine en mer, telle que modifiée;

(q) «autorité portuaire» ou «gestionnaire du port»: un organisme qui, en combinaison avec d'autres activités ou non, a pour objectif, en vertu du droit national, d'administrer et de gérer les infrastructures portuaires, ainsi que de coordonner et de contrôler les activités des différents opérateurs présents dans le port ou l'ensemble portuaire. Il peut être composé de plusieurs organismes séparés ou être responsable de plusieurs ports à la fois;

(r) «croisière»: une activité de transport de passagers par un navire, complétée par un hébergement et d'autres prestations, consistant en un séjour supérieur à une journée (nuitée), et qui n'est pas un service régulier proposé aux voyageurs entre deux ports ou plus, mais dont les passagers reviennent généralement au port d'embarquement.

Article 4

Contrat de transport et conditions contractuelles non discriminatoires

1. Les transporteurs fournissent aux voyageurs la preuve de la conclusion du contrat de transport en émettant un ou plusieurs titres de transport. Les titres de transport font foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion du contrat et confèrent donc les droits prévus par le présent règlement.

2. Sans préjudice des obligations de service public exigeant l'existence de tarifs sociaux, les conditions contractuelles et les prix appliqués par les transporteurs ou d'autres vendeurs de billets doivent être proposés au public sans discrimination basée sur la nationalité ou le lieu de résidence du client final, ni sur le lieu d'établissement des transporteurs ou des vendeurs de billets au sein de la Communauté.

Article 5

Exclusion des exonérations

1. Les obligations résultant du présent règlement ne peuvent pas faire l'objet d'une limitation ou d'une exonération, notamment par une dérogation ou une clause restrictive figurant dans le contrat de transport.

2. Les transporteurs peuvent offrir au voyageur des conditions contractuelles plus favorables que celles fixées dans le présent règlement.

Chapitre II
Droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite

Article 6

Prévention de refus d'embarquement

1. Les vendeurs de billets des transporteurs et les voyagistes ne peuvent refuser, en raison du handicap ou de la mobilité réduite d'une personne:

   (a) d'accepter une réservation ou d'émettre un billet pour un voyage auquel le présent règlement s'applique;

   (b) d'embarquer une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite dans un port ou un embarcadère / débarcadère, à condition que la personne concernée possède un billet ou une réservation valide.

2. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ne se voient compter aucun supplément pour leurs réservations et leurs billets.

Article 7

Dérogations et conditions spéciales

1. Nonobstant les dispositions de l'article 6, les transporteurs, vendeurs de billets ou voyagistes peuvent refuser, en raison d'un handicap ou de la mobilité réduite d'une personne, d'accepter une réservation ou d'émettre un billet ou d'embarquer une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite:

   (a) afin de respecter les exigences de sécurité applicables établies par le droit international, communautaire ou national, ou de respecter les exigences de sécurité établies par l'autorité qui a délivré la licence d'opérateur au transporteur concerné,

   (b) si la structure du navire à passagers rend l'embarquement ou le transport de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite matériellement impossible.

   En cas de refus d'accepter une réservation pour les motifs indiqués au point a) ou b) du premier paragraphe, les transporteurs, vendeurs de billets ou voyagistes fournissent des efforts raisonnables afin de proposer une alternative acceptable à la personne concernée.

En cas de réservation à l'avance, une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite qui s'est vu opposer un refus d'embarquement en raison de son handicap ou de sa mobilité réduite, et toute personne accompagnant cette personne conformément au paragraphe 2, ont droit à un remboursement ou un réacheminement tel que le prévoit l'annexe I. Le droit de choisir entre un trajet retour ou un réacheminement est fonction du respect de toutes les exigences de sécurité.

2. Dans les mêmes conditions que celles stipulées au paragraphe 1, point a), un transporteur, un vendeur de billets ou un voyagiste peut requérir qu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite soit accompagnée par une autre personne capable de fournir l'assistance demandée par cette personne, à condition que cela soit strictement nécessaire.

3. Lorsqu'un transporteur, un vendeur de billets ou un voyagiste exerce la dérogation prévue au paragraphe 1 ou 2, il en communique immédiatement les raisons à la personne handicapée ou à mobilité réduite concernée. Sur demande, le transporteur, le vendeur de billets ou le voyagiste communique ces raisons par écrit à la personne handicapée ou à mobilité réduite concernée, dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la date de la demande.

Article 8

Accessibilité et information

1. Les transporteurs établissent, avec la participation active des organisations représentatives des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et des organismes chargés de l'application visés à l'article 26, des règles d'accès non discriminatoires applicables au transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite, ainsi que toute restriction concernant le transport de ces personnes ou de leur équipement de mobilité due à la structure des navires à passagers, afin de satisfaire aux exigences de sécurité applicables. Ces règles contiennent toutes les conditions d'accès au service maritime en question, y compris l'accessibilité des navires exploités et de leurs équipements à bord.

2. Les règles prévues au paragraphe 1 sont mises à la disposition du public par les transporteurs ou les vendeurs de billets au moins au moment de la réservation, selon des moyens adéquats, et dans les mêmes langues que celles dans lesquelles les informations sont généralement fournies à tous les voyageurs. Lors de la fourniture de ces informations, une attention particulière est apportée aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

3. Sur demande, les transporteurs mettent à disposition les textes de loi internationaux, communautaires ou nationaux établissant les exigences de sécurité sur lesquelles se fondent les règles d'accès non discriminatoires.

4. Les voyagistes mettent à disposition les règles prévues au paragraphe 1 qui s'appliquent aux trajets inclus dans les voyages, les vacances et les circuits à forfait qu'ils organisent, commercialisent ou proposent à la vente.

5. Les transporteurs, leurs vendeurs de billets ou les voyagistes veillent à ce que toutes les informations pertinentes concernant les conditions de transport, les informations sur les voyages et les informations relatives à l'accessibilité des services soient mises à la disposition des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, dans

des formes appropriées et accessibles, y compris pour la réservation et les informations en ligne.

Article 9

Droit à une assistance dans les ports

1. Lorsqu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite part d'un port, y transite ou y arrive, il incombe au transporteur de lui fournir gratuitement l'assistance visée à l'annexe II, de manière à ce que cette personne puisse embarquer à bord du service au départ, ou débarquer du service à l'arrivée, pour lequel elle a acheté un billet, sans préjudice des règles d'accès visées à l'article 8, paragraphe 1.

2. Un transporteur peut fournir l'assistance lui-même ou conclure un contrat avec une ou plusieurs autres parties pour la fourniture de l'assistance. Le transporteur peut conclure un tel contrat de sa propre initiative ou sur demande, y compris d'une autorité portuaire, et en tenant compte des services existants dans le port en question.

   Si un transporteur conclut un contrat avec une ou plusieurs autres parties pour la fourniture de l'assistance requise, le transporteur demeure responsable de la fourniture de l'assistance et du respect des normes de qualité visées à l'article 14, paragraphe 1.

3. Sur une base non discriminatoire, les transporteurs peuvent prélever un montant spécifique sur les titres de transport de tous les voyageurs afin de financer l'assistance dans les ports. Ce montant spécifique doit être raisonnable, calculé en fonction du coût, et transparent.

4. Les transporteurs séparent les comptes relatifs à leurs activités liées à l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des comptes relatifs à leurs autres activités, conformément aux pratiques commerciales courantes.

5. Les transporteurs mettent à la disposition de l'organisme ou des organismes chargés de l'application du règlement désignés conformément à l'article 26, paragraphe 1, une vue d'ensemble annuelle, soumise à un audit, des recettes et dépenses réalisées au titre de l'assistance fournie aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

Article 10

Droit à une assistance dans les embarcadères / débarcadères

S'il n'existe pas de port pour une destination ou une étape particulière, l'assistance est organisée par le transporteur au niveau de l'embarcadère / du débarcadère, conformément à l'article 9.

Article 11

Droit à une assistance à bord des navires

Les transporteurs fournissent à titre gratuit au moins l'assistance visée à l'annexe III aux personnes handicapées ou aux personnes à mobilité réduite qui partent, arrivent ou transitent par un port auquel le présent règlement s'applique.

Article 12

Conditions auxquelles est fournie l'assistance

Les transporteurs, les gestionnaires des ports, les vendeurs de billets et les voyagistes coopèrent afin de fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite l'assistance prévue aux articles 9, 10 et 11 conformément aux points suivants:

(a) l'assistance est fournie à condition que le transporteur, le vendeur de billets ou le voyagiste auprès duquel le billet a été acheté se soit vu notifier, au moins quarante-huit heures à l'avance, le besoin d'assistance de la personne handicapée ou à mobilité réduite. Lorsque le billet permet d'effectuer plusieurs voyages, une seule notification suffit, pour autant que des informations suffisantes soient fournies sur les horaires des voyages ultérieurs;

(b) Les transporteurs, les vendeurs de billets et les voyagistes prennent toutes les mesures nécessaires pour la réception des notifications du besoin d'assistance effectuées par les personnes handicapées ou à mobilité réduite. Cette obligation s'applique dans l'ensemble de leurs points de vente, y compris la vente par téléphone et par Internet;

(c) si aucune notification n'est effectuée conformément au point a), les transporteurs, les vendeurs de billets et les voyagistes s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de fournir à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite une assistance qui lui permette d'embarquer sur le service au départ, de rejoindre le service correspondant ou de débarquer du service à l'arrivée, pour lequel elle a acheté un billet;

(d) sans préjudice des pouvoirs d'autres entités en ce qui concerne les zones situées en dehors de l'enceinte du port, le gestionnaire du port ou toute autre personne autorisée indique les endroits d'arrivée et de départ, dans les limites de la zone portuaire, à l'intérieur et/ou à l'extérieur des bâtiments de terminaux, selon le cas, où les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite peuvent annoncer leur arrivée et demander une assistance; ces endroits sont clairement signalés et fournissent, sous des formes accessibles, des informations de base sur le port et l'assistance offerte.

(e) une assistance est fournie à condition que la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite se présente à l'endroit indiqué:

– à une heure fixée par le transporteur, qui ne doit pas précéder de plus de soixante minutes l'heure de départ annoncée, ou

– si aucune heure n'a été fixée, au moins trente minutes avant l'heure de départ annoncée.

(f) Si une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite requiert l'assistance d'un animal, celui-ci est accueilli sous réserve que le transporteur, le vendeur de billets ou le voyagiste ait été informé conformément aux règles nationales applicables en matière de transport des animaux d'assistance reconnus à bord des navires à passagers, si ces règles existent.

Article 13

Transmission d'informations à des tiers

1. Si la fourniture d'assistance fait l'objet d'un contrat de sous-traitance, et que le transporteur, le vendeur de billets ou le voyagiste reçoit une notification du besoin d'assistance au moins quarante-huit heures avant l'heure de départ annoncée pour le voyage, celui-ci transmet les informations correspondantes de manière à ce que le sous-traitant les reçoivent au moins trente-six heures avant l'heure de départ annoncée pour le voyage.

2. Si la fourniture d'assistance fait l'objet d'un contrat de sous-traitance, et que le transporteur, le vendeur de billets ou le voyagiste ne reçoit pas la notification du besoin d'assistance au moins quarante-huit heures avant l'heure de départ annoncée pour le voyage, le transporteur, le vendeur de billets ou le voyagiste transmet les informations au sous-traitant dès que possible.

Article 14

Normes de qualité applicables à l'assistance

1. Les transporteurs définissent des normes de qualité pour l'assistance prévue aux annexes II et III et déterminent des exigences en matière de ressources requises pour respecter ces normes en collaboration avec les organisations représentatives des voyageurs handicapés et des voyageurs à mobilité réduite.

2. Lors de la définition de ces normes de qualité, il convient de tenir pleinement compte des politiques et codes de conduite reconnus au niveau international concernant la simplification du transport des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite, notamment la recommandation de l'Organisation maritime internationale concernant la conception et l'exploitation des navires à passagers en vue de répondre aux besoins des personnes âgées et des personnes handicapées.

3. Les transporteurs rendent publiques leurs normes de qualité.

Article 15

Formation

Les transporteurs:

(a) veillent à ce que leur personnel, y compris les personnes employées par un sous-traitant, qui fournit une assistance directe aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, possède des connaissances concernant la façon de répondre aux besoins des personnes souffrant de handicaps divers ou de problèmes de mobilité;

(b) prévoient une formation sur l'assistance aux personnes handicapées et la sensibilisation au handicap telle que décrite à l'annexe IV à l'ensemble du personnel travaillant dans le port et ayant un contact direct avec les voyageurs;

(c) veillent à ce que tous les nouveaux employés bénéficient, lors de leur embauche, d'une formation sur le handicap, et à ce que le personnel suive des cours de remise à niveau si nécessaire.

Article 16

Indemnisation relative aux fauteuils roulants et à l'équipement de mobilité

1. En cas de perte ou de détérioration d'un fauteuil roulant ou autre équipement de mobilité ou pièces d'un tel équipement lors de la prise en charge au port ou durant le transport à bord du navire, avant, pendant ou après le voyage, le passager propriétaire de l'équipement est indemnisé par le transporteur ou par le gestionnaire du port, en fonction de la personne sous la responsabilité de laquelle l'équipement se trouvait au moment de la perte ou de la détérioration.

   Si nécessaire, tous les efforts possibles sont entrepris en vue de remplacer rapidement l'équipement.

2. Aucune limite ne s'applique au montant de l'indemnisation payable en vertu du présent article.

Chapitre III
Obligations des transporteurs en cas d'interruption de voyage

Article 17

Information

1. En cas de retard, le transporteur ou, le cas échéant, le gestionnaire du port informe les voyageurs des heures estimées de départ et d'arrivée dès que ces informations sont disponibles, mais au moins trente minutes après l'horaire de départ prévu ou une heure avant l'horaire d'arrivée prévu, respectivement.

2. Si des voyageurs manquent une correspondance en raison d'un retard, le transporteur exécutant s'efforce, dans la mesure du raisonnable, d'informer les voyageurs concernés des autres correspondances disponibles.

Article 18

Droit à une assistance

1. Lorsqu'un transporteur peut raisonnablement s'attendre à ce qu'un service maritime de transport de passagers soit retardé de plus de soixante minutes par rapport à l'heure de départ prévue, les voyageurs se voient offrir gratuitement des repas et des rafraîchissements en quantité raisonnable compte tenu du délai d'attente, s'il y en a à bord du navire ou dans le port, ou s'ils peuvent raisonnablement être livrés.

2. En cas de retard, si un séjour d'une ou de plusieurs nuits devient nécessaire ou qu'un séjour supplémentaire par rapport à celui prévu par le voyageur s'impose, lorsque c'est matériellement possible, les voyageurs se voient offrir gratuitement un hébergement à l'hôtel ou ailleurs, ainsi que le transport entre le port et le lieu d'hébergement, en plus des repas et rafraîchissements prévus au paragraphe 1.

3. Si le service maritime ne peut plus se poursuivre, les transporteurs mettent en place dès que possible d'autres services de transport pour les voyageurs.

4. Lors de l'application des paragraphes 1, 2 et 3, le transporteur exécutant accorde une attention particulière aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et des personnes qui les accompagnent.

Article 19

Réacheminement et remboursement

1. Lorsqu'un transporteur peut raisonnablement s'attendre à ce qu'un service maritime de transport de passagers soit retardé de plus de cent vingt minutes par rapport à son heure de départ prévue, les voyageurs ont immédiatement le choix entre:

   (a) se voir offrir d'autres services de transport dans des conditions raisonnables ou, si cela n'est pas faisable, être informés des autres services de transport adéquats proposés par d'autres opérateurs;

   (b) se faire rembourser le prix du billet, sauf si le voyageur accepte les autres services de transport visés au point a).

   Le paiement du remboursement prévu au point b) est effectué dans les mêmes conditions que le paiement de l'indemnisation visée à l'article 20.

2. Le droit au remboursement en vertu du présent article ne s'applique pas aux passagers d'une croisière, sauf si ces droits sont conférés par la directive 90/314/CEE.

Article 20

Indemnisation relative au prix du billet

1. Le voyageur qui subit un retard à l'arrivée en raison d'une annulation ou d'un retard au départ peut, sans perdre son droit au transport, exiger une indemnisation de la part du transporteur. Les indemnisations minimales sont les suivantes:

   (a) 25 % du prix du billet en cas de retard d'une durée comprise entre 60 et 119 minutes;

   (c) 50 % du prix du billet en cas de retard de 120 minutes ou plus;

   (d) 100 % du prix du billet, si le transporteur ne fournit pas les autres services ou les informations visés à l'article 19, point a).

2. Le droit à une indemnisation en vertu du présent article ne s'applique pas aux passagers d'une croisière, sauf si ces droits sont conférés par la directive 90/314/CEE.

3. L'indemnisation est payée dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation. Elle peut être payée sous la forme de bons et/ou d'autres services si les conditions sont souples, notamment en ce qui concerne la période de validité et la destination. Elle est payée en espèces à la demande du voyageur.

4. Le présent article ne s'applique pas si le retard ou l'annulation est causé par des circonstances exceptionnelles empêchant l'exécution du service de transport, qui n'auraient pas pu être évitées même en prenant toutes les mesures raisonnables possibles.

Article 21

Autres droits

Aucune disposition du présent règlement ne saurait empêcher les voyageurs de demander auprès des tribunaux nationaux des dommages-intérêts au titre de pertes résultant de l'annulation ou du retard de services de transport.

Article 22

Mesures supplémentaires en faveur des voyageurs

Les transporteurs coopèrent en vue de l'adoption de dispositions au niveau national ou européen avec la participation des parties prenantes, des associations professionnelles et des associations représentant les consommateurs, les voyageurs et les personnes handicapées. Ces mesures devraient viser à améliorer l'attention apportée aux voyageurs, notamment en cas de retards importants et d'interruption ou d'annulation d'un voyage.

Chapitre IV
Information des passagers et traitement des plaintes

Article 23

Droit à l'information sur les voyages

Les gestionnaires des ports et les transporteurs fournissent aux voyageurs les informations adéquates tout au long de leur voyage, dans le format le plus approprié. Une attention particulière est apportée aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

Article 24

Information des voyageurs sur leurs droits

1. Au plus tard au moment du départ, les transporteurs veillent à ce que les voyageurs soient informés de manière appropriée et compréhensible des droits que leur confère le présent règlement. Le transporteur exécutant n'est pas tenu de fournir les informations si le transporteur les a fournies, et inversement. Les informations sont fournies dans le format le plus approprié. Lors de la fourniture de ces informations, une attention particulière est apportée aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

2. Les transporteurs et les gestionnaires des ports veillent à ce que les informations relatives aux droits des passagers en vertu du présent règlement soient mises à la disposition du public à bord des navires et dans les ports. Ces informations incluent les coordonnées permettant de contacter les organismes chargés de l'application désignés par les États membres en vertu de l'article 26, paragraphe 1.

Article 25

Plaintes

1. Les transporteurs établissent un mécanisme de traitement des plaintes concernant les droits et obligations énoncés dans le présent règlement.

2. Un voyageur peut déposer une plainte auprès de tout transporteur concerné dans un délai d'un mois à compter de la date à laquelle un service a été exécuté ou aurait dû être exécuté. Dans un délai de 20 jours ouvrables, le destinataire de la plainte donne une réponse motivée ou, lorsque la situation le justifie, informe le voyageur de la date pour laquelle il peut s'attendre à une réponse. Cette réponse doit lui être donnée dans un délai de deux mois au maximum à compter de la date de réception de la plainte.

3. Si aucune réponse n'est reçue dans les délais visés au paragraphe 2, la plainte est réputée avoir été acceptée.

Chapitre V
Application et organismes nationaux chargés de l'application

Article 26

Organismes nationaux chargés de l'application

1. Chaque État membre désigne un ou plusieurs organismes chargés de l'application du présent règlement. Chaque organisme prend les mesures nécessaires pour garantir le respect des droits des passagers, y compris la conformité aux règles d'accessibilité visées à l'article 8. Chaque organisme est indépendant des transporteurs en ce qui concerne son organisation, ses décisions de financement, sa structure juridique et ses décisions.

2. Les États membres informent la Commission de la désignation d'un ou de plusieurs organismes conformément au présent article et de ses ou de leurs responsabilités.

3. Chaque voyageur peut porter plainte pour infraction alléguée au présent règlement auprès de l'organisme compétent désigné en vertu du paragraphe 1 ou auprès de tout autre organisme compétent désigné par un État membre.

4. Les États membres ayant choisi d'accorder des dérogations à certains services en vertu de l'article 2, paragraphe 2, mettent en place un mécanisme comparable de mise en application des droits des passagers.

Article 27

Rapport de mise en application

1. Le 1er juin de chaque année, les organismes chargés de l'application désignés en vertu de l'article 26 publient un rapport concernant leurs activités de l'année précédente, contenant entre autres:

   (a) une description des actions entreprises pour mettre en application les dispositions du présent règlement,

(b) une référence à la procédure applicable au règlement des plaintes individuelles,

(c) un résumé des règles d'accessibilité pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite applicables dans l'État membre concerné,

(d) des données agrégées concernant les plaintes,

(e) le détail des sanctions appliquées,

(f) les autres aspects importants relatifs à une meilleure application du présent règlement.

2. Afin de pouvoir rédiger un tel rapport, les organismes chargés de l'application tiennent des statistiques portant sur les plaintes individuelles, en fonction de l'objet de la plainte et des entreprises concernées. Sur demande, ces données sont mises à la disposition de la Commission ou des autorités nationales d'investigation jusqu'à trois ans après la date de l'incident.

Article 28

Coopération entre organismes chargés de l'application

Les organismes chargés de l'application visés à l'article 26, paragraphe 1, s'échangent des informations sur leurs travaux ainsi que sur leurs principes et pratiques de décision aux fins de coordonner la protection des passagers de façon cohérente dans toute la Communauté. La Commission les assiste dans cette tâche.

Article 29

Sanctions

Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables en cas de violation des dispositions du présent règlement et prennent toute mesure nécessaire pour en assurer la mise en œuvre. Les sanctions prévues doivent être effectives, proportionnées et dissuasives. Les États membres notifient ces dispositions à la Commission et lui communiquent sans délai toute modification ultérieure les concernant.

Chapitre VI
Dispositions finales

Article 30

Rapport

La Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil sur la mise en œuvre et les effets du présent règlement, au plus tard trois ans après l'entrée en vigueur de celui-ci. Le rapport est assorti, le cas échéant, de propositions législatives portant sur la mise en application plus détaillée des dispositions du présent règlement, ou sur sa modification.

Article 31

Modification du règlement (CE) n° 2006/2004

Dans l'annexe au règlement (CE) n° 2006/2004, le point [19] suivant est ajouté:

«19. Règlement du Parlement européen et du Conseil du [...] concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs[21]».

Article 32

Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur le vingtième jour après la date de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Il est applicable à partir [de deux ans] après sa publication. Les articles 6, 7, 25, 26 et 29 s'appliquent à partir [d'un an] après sa publication.

Le présent règlement est obligatoire dans tous ses éléments et directement applicable dans tout État membre.

Fait à Bruxelles, le [...]

Par le Parlement européen	*Par le Conseil*
Le président	*Le président*
[…]	*[…]*

[21] JO C […] du […], p. […].

ANNEXE I

Droit au remboursement ou au réacheminement en cas de réservation pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite

1. S'il est fait référence à la présente annexe, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite se voient offrir le choix entre:

a) – dans un délai de sept jours, le remboursement intégral du billet, payé en espèces, par virement bancaire électronique, mandat ou chèque, avec l'accord signé du voyageur, au tarif auquel le billet a été acheté, pour la ou les parties non effectuées du voyage et pour la ou les parties déjà effectuées si le voyage ne présente plus aucun intérêt par rapport au plan de voyage initial du voyageur, ainsi que, s'il y a lieu,

– un voyage de retour jusqu'au point de départ initial dans les meilleurs délais; ou

b) un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais; ou

c) un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et à une date ultérieure, à la convenance du voyageur, sous réserve de la disponibilité des places.

2. Le paragraphe 1, point a), s'applique également aux voyageurs dont le voyage fait partie d'un forfait, à l'exception du droit au remboursement, si un tel droit est conféré par la directive 90/314/CEE[22].

3. Si une ville ou une région est desservie par plusieurs ports, lorsqu'un transporteur exécutant propose au voyageur un voyage vers un autre port que celui pour lequel la réservation avait été faite, le transporteur exécutant supporte le coût du transfert du voyageur entre cet autre port et soit le port pour lequel la réservation avait été faite, soit une autre destination proche convenue avec le voyageur.

[22] JO L 158 du 23.6.1999, p. 55.

ANNEXE II

Assistance dans les ports

Assistance et dispositions nécessaires visant à permettre aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite:

- de communiquer leur arrivée dans un port et leur demande d'assistance,
- de se déplacer entre un point d'entrée et le guichet d'enregistrement, le cas échéant, ou le navire,
- de s'enregistrer et de faire enregistrer leurs bagages, si nécessaire,
- de rejoindre le navire depuis le guichet d'enregistrement (le cas échéant), avec accomplissement des procédures de sortie du territoire, douanières et de sécurité,
- d'embarquer à bord du navire, avec mise à disposition d'ascenseurs, fauteuils roulants ou autre type d'assistance appropriée,
- de rejoindre leur place depuis l'entrée du navire,
- de ranger et récupérer leurs bagages à bord du navire,
- de rejoindre l'entrée du navire depuis leur place,
- de débarquer du navire, avec mise à disposition d'ascenseurs, fauteuils roulants ou autre type d'assistance appropriée,
- de récupérer leurs bagages, si nécessaire, avec accomplissement des procédures douanières et d'entrée sur le territoire,
- de se rendre du hall de retrait des bagages ou du point de débarquement vers la sortie indiquée,
- de se rendre aux toilettes si nécessaire.

Si une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite est assistée par une personne qui l'accompagne, celle-ci doit, si nécessaire, être autorisée à lui fournir l'assistance nécessaire dans le port et au moment de l'embarquement et du débarquement.

Prise en charge de tout l'équipement de mobilité nécessaire, y compris des équipements tels que des fauteuils roulants électriques.

Remplacement temporaire d'un équipement de mobilité endommagé ou perdu, mais pas nécessairement par un équipement absolument identique.

Prise en charge à terre des animaux d'assistance reconnus, le cas échéant.

Communication des informations requises pour l'embarquement et le débarquement dans des formats accessibles.

ANNEXE III

Assistance à bord des navires

Transport des animaux d'assistance reconnus à bord du navire, sous réserve des réglementations nationales.

Outre l'équipement médical, transport d'un maximum de deux équipements de mobilité par personne handicapée ou personne à mobilité réduite, y compris les fauteuils roulants électriques.

Communication des informations essentielles concernant un trajet dans des formats accessibles.

Prise de toutes les dispositions raisonnables afin de prévoir une place répondant aux besoins des personnes handicapées ou à mobilité réduite, sur demande et sous réserve du respect des exigences de sécurité et de la disponibilité.

Assistance pour se rendre aux toilettes, si nécessaire.

Si une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite est assistée par une personne qui l'accompagne, la compagnie de navigation s'efforce, dans la mesure du raisonnable, de procurer à cette personne une place à côté de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite.

ANNEXE IV

Formation sur le handicap

Formation de sensibilisation au handicap

La formation du personnel travaillant en contact direct avec les voyageurs inclut:

- une sensibilisation et les réponses appropriées à apporter aux voyageurs souffrant de handicaps physiques ou sensoriels (ouïe et vue), d'une invalidité cachée ou d'une déficience intellectuelle, y compris la distinction entre les différentes capacités des individus dont la mobilité, l'orientation ou la communication peuvent être limitées;
- les obstacles auxquels sont confrontées les personnes à mobilité réduite, y compris les obstacles relatifs à l'attitude, à l'environnement et à l'agencement et les obstacles physiques;
- les animaux d'assistance reconnus, y compris le rôle et les besoins d'un animal d'assistance;
- la gestion des événements imprévus;
- les capacités interpersonnelles et les méthodes de communication avec les personnes sourdes et malentendantes, les personnes malvoyantes, les personnes ayant des difficultés d'élocution et les personnes souffrant d'une déficience intellectuelle;
- une sensibilisation générale aux lignes directrices de l'OMI liées à la recommandation concernant la conception et l'exploitation des navires à passagers en vue de répondre aux besoins des personnes âgées et des personnes handicapées;
- la façon de manipuler les fauteuils roulants et les autres équipements auxiliaires de mobilité avec précaution afin d'éviter de les endommager (pour l'ensemble du personnel responsable de la prise en charge des bagages, le cas échéant).

Formation d'assistance aux personnes handicapées

La formation du personnel assistant directement les personnes à mobilité réduite inclut:

- la manière d'aider les utilisateurs de fauteuils roulants à sortir d'un fauteuil roulant et à s'asseoir dedans;
- les aptitudes requises pour fournir une assistance aux personnes à mobilité réduite voyageant avec un animal d'assistance reconnu, y compris le rôle et les besoins d'un tel animal;
- les techniques d'accompagnement des voyageurs aveugles et malvoyants et de prise en charge et de transport des animaux d'assistance reconnus;
- la compréhension des types d'équipements qui peuvent assister les personnes à mobilité réduite et des connaissances sur la prise en charge de ces équipements;
- l'utilisation des équipements d'assistance à l'embarquement et au débarquement employés et des connaissances sur les procédures appropriées d'assistance à l'embarquement et au débarquement permettant d'assurer la sécurité et la dignité des personnes à mobilité réduite;
- une compréhension suffisante de la nécessité d'une assistance fiable et professionnelle. De plus, sensibilisation au fait que certains voyageurs handicapés peuvent ressentir une certaine vulnérabilité au cours du voyage en raison de leur dépendance à l'assistance fournie;
- des connaissances sur les premiers secours.