**CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE**

**Bruxelles, le 8 décembre 2008 (OR. en)**

**16933/08**

**Dossier interinstitutionnel: 2008/0237 (COD)**

**TRANS 460**
**CODEC 1759**

**PROPOSITION**

| | |
|---|---|
| Origine: | Commission |
| En date du: | 5 décembre 2008 |
| Objet: | Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar 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) 817 final

COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 4.12.2008
COM(2008) 817 final

2008/0237 (COD)

Proposition de

# RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

**concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar 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**

**(présentée par la Commission)**

{SEC(2008) 2953}
{SEC(2008) 2954}

# EXPOSÉ DES MOTIFS

## 1. CONTEXTE DE LA PROPOSITION

### 1.1. Motivations et objectifs

Le marché du transport international de passagers par autobus et autocar est déjà libéralisé. Le règlement (CEE) n° 684/92, modifié par le règlement (CE) n° 11/98, a ouvert l'accès à ce marché. Conjointement avec le règlement (CE) n° 12/98 fixant les conditions de l'admission des transporteurs non résidents aux transports nationaux de voyageurs par route dans un État membre, cette législation définit le cadre général de fonctionnement du marché intérieur des services de transport international de passagers par route[1]. Pour les citoyens européens, le marché unique des transports a apporté des avantages de taille avec, notamment, un éventail élargi de destinations et des offres de voyage concurrentielles. La suppression des frontières et la croissance des transports n'ont pas toujours été accompagnées de mesures suffisantes en matière de protection des droits des passagers. Il apparaît crucial d'établir de manière complète les droits d'accès à ces services et les règles régissant leur fonctionnement, ce mode de transport étant, en effet, indispensable pour se rendre à son travail, visiter sa famille ou ses amis, et pratiquer des activités touristiques ou de loisir. Un accès restreint est susceptible d'entraver sérieusement l'intégration de nombreux citoyens, au détriment de la société dans sa globalité. Dans son Livre blanc intitulé «La politique européenne des transports à l'horizon 2010: l'heure des choix»[2], la Commission européenne prévoyait l'établissement de droits des passagers dans tous les modes de transport, plaçant ainsi les usagers au cœur de la politique des transports. La nécessité d'agir en ce sens a été soulignée une nouvelle fois dans la communication de 2005 concernant le renforcement des droits des passagers dans l'Union européenne[3], dans laquelle la Commission a présenté une approche visant à étendre les mesures de protection des passagers à tous les modes de transport, au-delà du seul transport aérien. La Commission a dressé un inventaire des droits qu'il conviendrait de renforcer par des mesures communautaires, indépendamment du mode de transport emprunté[4].

En matière de transport par autocar, la Commission a identifié trois grands domaines d'intervention, à savoir: 1) les droits des personnes à mobilité réduite, 2) les questions de responsabilité et 3) l'indemnisation et l'assistance en cas d'interruption du voyage.

Dans sa communication du 22 juin 2006 «Pour une Europe en mouvement - Mobilité durable pour notre continent, Examen à mi-parcours du livre blanc sur les transports publié en 2001 par la Commission européenne»[5], la Commission s'est engagée à rechercher des moyens d'améliorer la qualité du service et la protection des droits des passagers dans tous les modes de transport.

---

1 Voir également: proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil établissant des règles communes pour les transports internationaux de voyageurs effectués par autocars et autobus (refonte) - COM(2007) 264.

2 COM(2001) 370.

3 COM(2005) 46.

4 Droits des personnes à mobilité réduite, solutions automatiques et immédiates en cas d'interruption du voyage, responsabilité en cas de décès ou de blessure des passagers, traitement des plaintes et moyens de recours, information des passagers et autres initiatives.

5 COM(2006) 314.

### 1.2. Transport par autobus et autocar

Ce mode de transport se caractérise par un certain nombre de traits distinctifs se rapportant à la fois aux opérateurs et aux passagers.

Si on raisonne en termes de passager-kilomètre, le transport par autobus et autocar représente 9,3 % de l'ensemble des services de transport terrestre au sein de l'Union européenne et reste le principal moyen de transport pour les personnes (8,3 % de l'ensemble des modes de transport), après la voiture (82,8 %)[6]. Le secteur a connu une croissance régulière de 5,8 % entre 1995 et 2004 (de 474 à 502 millions)[7]. Le volume annuel de passagers utilisant les transports internationaux par autobus et autocar est estimé à 72,8 millions.

Les passagers empruntant d'autres modes de transport, notamment l'avion, sont déjà couverts par une série de droits établis au niveau communautaire qui leur garantissent une protection appropriée.

Contrairement aux autres modes de transport, aucun accord international [exception faite de la convention de la Commission économique pour l'Europe des Nations unies relative au contrat de transport international de voyageurs et de bagages par route (CVR)[8], ratifiée par trois États membres seulement], ni législation communautaire ne protège les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar.

La protection des passagers voyageant en autobus et autocar varie entre les États membres. Les usagers dépendent des régimes de responsabilité nationaux, de la législation sur la concurrence loyale et des engagements volontaires pris par les opérateurs vis-à-vis de la clientèle. Dans certains pays, des accords volontaires sont mis en place à grande échelle par les opérateurs, notamment dans le domaine du traitement des plaintes et du règlement des litiges, mais ce n'est pas le cas dans la majorité des États membres. Actuellement, il n'existe pas de règles communes concernant les procédures de traitement des plaintes et de règlement des litiges entre passagers et opérateurs, ce qui empêche une concurrence loyale entre les opérateurs de différents États membres.

Des différences importantes existent en matière de règles sur la responsabilité des opérateurs, et l'indemnisation et l'assistance en cas d'interruption du voyage ne sont pas encore généralisées. Alors que les autres modes de transport obéissent à des régimes de responsabilité établis au niveau communautaire[9] ou international, le transport par autobus et autocar est en reste. Les passagers effectuant des déplacements internationaux peinent à identifier les systèmes de responsabilité applicables en cas d'accident[10].

---

6 Source: EU Energy and Transport in Figures, Statistical Pocketbook 2006.

7 Source: EU Energy and Transport in Figures, Statistical Pocketbook 2006.

8 Convention de la Commission économique pour l'Europe des Nations unies relative au contrat de transport international de voyageurs et de bagages par route (CVR), en date du 1er mars 1973.

9 Règlement (CE) nº 2027/97 du Conseil du 9 octobre 1997 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident accidents (JO L 285 du 17.10.1997, p. 1), modifié par le règlement (CE) n° 889/2002 du 13 mai 2002 (JO L 140 du 30.5.2002, p. 2). Règlement (CE) n° 785/2004 du 21 avril 2004 relatif aux exigences en matière d'assurance applicables aux transporteurs aériens et aux exploitants d'aéronefs (JO L 138 du 30.4.2004, p. 1). Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (JO L 315 du 3.12.2007, p. 14).

10 Pour imaginer la complexité du problème il suffit de songer à l'exemple suivant: un autobus belge conduit par un conducteur marocain a un accident en France.

Des obligations générales[11] s'appliquent en ce qui concerne l'information des voyageurs, les opérateurs étant tenus d'afficher l'itinéraire du service, les arrêts d'autobus, les horaires, les tarifs et les conditions de transport. Cependant, dans les situations critiques où le voyage est interrompu, les passagers peuvent se trouver dans l'impossibilité d'obtenir des informations suffisantes.

Généralement, les usagers de ce mode de transport sont assez «vulnérables» en termes de revenu. Les personnes handicapées et à mobilité réduite disposent d'un accès limité aux services de transport par autobus et autocar, ce qui entrave dès lors leur intégration dans la société.

### 1.3. Questions abordées

La proposition vise l'établissement des droits des passagers dans le transport par autobus et autocar, dans le but d'améliorer l'intérêt pour le transport par autobus et autocar, de renforcer la confiance en ce mode de transport et d'assurer des conditions de concurrence égales entre les transporteurs des différents États membres et entre les modes de transport.

Dans son principe, la proposition prévoit des dispositions concernant:

- la responsabilité en cas de décès ou de blessure des passagers, et de perte ou de détérioration de leurs bagages;
- l'exclusion de toute discrimination en raison de la nationalité ou du lieu de résidence en ce qui concerne les conditions de transport offertes aux passagers par les compagnies d'autobus ou d'autocars;
- l'assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite;
- les obligations des compagnies d'autobus et d'autocars en cas d'annulation du voyage ou de retard;
- les obligations d'information;
- la gestion des plaintes;
- les règles générales en matière de contrôle de l'application des règles.

## 2. CHAMP D'APPLICATION

La présente proposition concerne les services de transport par autobus et autocar. La question de l'accès au marché est déjà réglementée au niveau de la Communauté en vertu du règlement (CEE) n° 684/92 du Conseil du 16 mars 1992 établissant des règles communes pour les transports internationaux de voyageurs effectués par autocars et autobus, tel que modifié par le règlement (CE) n° 11/98 du Conseil.

---

[11] Règlement (CEE) n° 684/92 du 16 mars 1992 établissant des règles communes pour les transports internationaux de voyageurs effectués par autocars et autobus.

Dans les États membres, les services de transport urbain, de transport suburbain et de transport régional de courte distance par autobus sont normalement couverts par des contrats de service public qui accordent une large place aux droits des passagers et à la qualité du service. C'est par ce moyen que la législation nationale définit les obligations des exploitants de services d'autobus et les droits correspondants des passagers. Les États membres sont autorisés à exclure ces services du champ d'application du règlement à condition que les droits garantis aux passagers dans ces contrats soient d'un niveau comparable à celui établi par le présent règlement.

Les solutions proposées aux passagers et le niveau de protection offert en termes de responsabilité des opérateurs et d'assistance aux personnes handicapées varient entre les États membres. La présente proposition s'intéresse, dès lors, aux situations identifiées comme critiques en raison d'une prise en charge et d'une assistance insuffisantes de la clientèle. Par exemple, les passagers voyageant sur de longues distances, loin de leur domicile, se retrouvent dans une position très vulnérable si le voyage est interrompu ou si un accident se produit.

À ce stade, la Commission propose de s'attaquer aux questions nécessitant des travaux d'harmonisation considérables entre les États membres en raison de leur complexité et/ou de leur dimension internationale (voyages transfrontaliers, opérateurs internationaux). 3. Cohérence avec les autres politiques et les objectifs de l'Union

Le règlement proposé contribuera à la réalisation des objectifs du traité en rehaussant le niveau de protection des consommateurs, en luttant contre la discrimination et l'exclusion sociale des personnes handicapées, et en permettant aux citoyens européens de tirer pleinement parti des possibilités créées par le marché intérieur.

### 3.1. Protection des consommateurs

L'établissement et le renforcement des droits des passagers s'inscrivent dans le droit fil de la volonté affirmée par le traité d'Amsterdam d'accorder une priorité élevée à la protection des consommateurs. 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»[12], la Commission précise que l'une des priorités est de placer le consommateur au cœur d'autres politiques de l'Union européenne. Elle observe également que des progrès ont été réalisés dans la prise en compte des intérêts des consommateurs, notamment dans le transport aérien. Il convient, à l'avenir, de faire fond sur ces réalisations pour systématiser davantage la prise en compte des intérêts des consommateurs. Dans cet esprit, la Commission étend actuellement les droits des passagers élaborés dans le secteur de l'aviation à d'autres modes de transport, notamment pour les passagers à mobilité réduite.

### 3.2. Inclusion sociale et droits fondamentaux

La présente proposition concernant les droits des passagers des services d'autobus et d'autocar est cohérente avec les objectifs de lutte contre l'exclusion sociale, en ceci qu'elle établit le principe de la non-discrimination et de l'assistance des personnes handicapées. L'article 12 du traité CE interdit toute discrimination fondée sur la nationalité. Le secteur du

[12] COM(2007) 99.

transport par autobus et autocar est lui aussi concerné, si bien que, sans préjudice des obligations de service public exigeant des tarifs sociaux, les conditions contractuelles et les tarifs appliqués par les compagnies d'autobus et/ou d'autocars ou par les vendeurs de billets sont proposés au grand public sans discrimination fondée sur la nationalité ou le lieu de résidence du client final ou sur le lieu d'établissement des vendeurs de billets dans la Communauté. La proposition est également conforme à l'article 21 de la Charte des droits fondamentaux, qui érige en 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 s'accorde aussi avec l'article 13 du traité instituant la Communauté européenne, qui autorise la Communauté à combattre toute discrimination dans les limites de ses compétences. Enfin, la proposition est en accord avec la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées, qui a reçu la signature de l'ensemble des États membres et de la Communauté européenne.

### 3.3. Marché unique

Pour conclure, la proposition doit assurer aux passagers une meilleure protection, leur permettant ainsi de tirer pleinement avantage du marché unique. Les citoyens, notamment les personnes à mobilité réduite, pourront exploiter au maximum, et en toute confiance, les possibilités offertes par le marché unique. La politique des consommateurs de l'UE est au cœur de la prochaine phase du marché unique, conformément à la communication de la Commission au Conseil européen de printemps sur le réexamen du marché unique[13]. Choix plus étendu, prix réduits et protection adéquate: tels sont les avantages offerts par le marché unique aux consommateurs. À cet égard, l'établissement des droits des passagers du transport par autobus et autocar apporte une nouvelle contribution aux progrès réalisés dans le secteur du transport dans le cadre du marché unique européen.

## 4. CONSULTATION DES PARTIES INTERESSEES ET ANALYSE D'IMPACT

### 4.1. Consultation des parties intéressées

En juillet 2005, les services de la Commission ont lancé une consultation publique ayant pour fondement un document de travail des services de la Commission intitulé «Droits des voyageurs dans le transport international par autobus et autocar», lequel contenait un exposé des questions et enjeux liés à l'établissement des droits des passagers empruntant ce mode de transport, et invitait les parties intéressées à apporter leurs commentaires sur un certain nombre de questions. La consultation publique s'est achevée par la publication de ses résultats[14] et par une réunion des parties intéressées qui s'est tenue à Bruxelles le 29 mars 2006[15].

---

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

14 Le rapport sur les résultats de la consultation publique est disponible en allemand, en anglais et en français à l'adresse suivante: http://ec.europa.eu/transport/road/consultations/passengers_rights_en.htm.

15 Le compte rendu de la réunion est disponible à l'adresse suivante: http://ec.europa.eu/transport/road/consultations/passengers_rights_en.htm.

Les réponses reçues révèlent une fracture manifeste entre les compagnies d'autobus et/ou d'autocars et leurs associations et fédérations, d'une part, et les associations de consommateurs, d'autre part. D'une manière générale, les premiers considèrent qu'il n'est pas ou pratiquement pas nécessaire de légiférer au niveau de l'UE, alors que les seconds appellent à l'instauration de droits étendus pour les passagers. La structure économique et organisationnelle du secteur suscite également de vives préoccupations, et la question du champ d'application de la réglementation est controversée, en particulier en ce qui concerne l'inclusion ou l'exclusion des services régionaux et locaux. Les opérateurs font valoir pour la plupart que la situation économique actuelle ne permet pas d'alourdir la charge imposée, qu'il n'y a pas de besoin réel de légiférer, et qu'un grand nombre de questions ont déjà trouvé une réponse, soit dans la législation nationale, soit sous la forme d'engagements volontaires. Dans le même temps, les associations de consommateurs ont appelé à une vaste action communautaire, dans la mesure où la protection des droits des passagers varie considérablement d'un pays à l'autre.

Les parties concernées ne sont pas unanimes sur les moyens de traiter la question de l'accessibilité des services et de l'assistance aux personnes à mobilité réduite empruntant ce mode de transport. Certains opérateurs ont mis en avant le coût supplémentaire et la faisabilité limitée de l'adaptation d'un parc complet d'autobus et d'autocars et ont signalé l'existence d'alternatives viables pour les passagers à mobilité réduite (compagnies d'autobus et/ou d'autocars spécialisées), tandis que d'autres ont souligné la menace d'exclusion sociale qui pesait sur ces personnes.

Certaines dispositions relatives à l'indemnisation en cas de retard suscitent des inquiétudes: elles pourraient être préjudiciables à la sécurité du transport sur route.

Le résumé des contributions reçues à la suite de la consultation publique, le texte des réponses individuelles et le compte rendu de la réunion des parties intéressées du 29 mars 2006 sont disponibles à l'adresse suivante: http://ec.europa.eu/transport/road/consultations/passengers_rights_en.htm.

### 4.2. Obtention et utilisation d'expertise

En juin 2006, la Commission a reçu un avis du Forum européen de l'énergie et des transports encourageant une action communautaire en matière de droits des passagers dans le transport par autobus et autocar. La Commission a pris en considération les études suivantes: «COST Action 349 - Accessibility of Coaches and Long Distance Buses for People with Reduced Mobility», octobre 2005, et «Evaluation and monitoring of trends with regard to passenger needs on the level of service and treatment of passengers» (SHORT «EU SERVICE GUARANTEES - EUSG»)[16].

### 4.3. Analyse d'impact

L'analyse d'impact effectuée conformément aux lignes directrices couvrait essentiellement les points suivants: principes de responsabilité des opérateurs en cas de décès ou de blessure des passagers, sur le modèle des autres modes de transport; principes d'indemnisation et d'assistance en cas d'annulation ou de retard; règles d'accessibilité, non-discrimination et assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite; normes de qualité

[16] Disponible à l'adresse http://ec.europa.eu/consumers/topics/facts_en.htm.

et obligations en matière d'information; règles relatives au traitement des plaintes et au contrôle de conformité.

Quatre options d'action ont été évaluées.

L'option du «statu quo» ne prévoit aucune action de la part de l'Union européenne.

L'option «protection minimale» impliquerait l'établissement d'un cadre général définissant uniquement les règles de protection minimale et, le cas échéant, consolidant/modifiant et/ou simplifiant la législation communautaire ou nationale existante (assurance des véhicules automoteurs, directive concernant les circuits à forfait, législation relative à la protection de la clientèle).

L'option «protection maximale» prévoit une intervention juridique communautaire établissant les droits des passagers des autobus et autocars dans le transport international (option I) et dans le transport tant national (longue distance, régional) qu'international (option II), en ce qui concerne les services réguliers/occasionnels. Cette option garantirait un niveau uniforme et suffisant de protection des passagers dans l'ensemble des États membres.

Quant à l'option «engagements volontaires et autorégulation», elle suppose que les compagnies d'autobus et/ou d'autocars élaborent et adoptent des mesures d'autorégulation à l'échelle de l'UE ou à l'échelle nationale en ce qui concerne les droits des passagers voyageant en autobus et en autocar.

Synthèse de l'analyse d'impact «Document de travail des services de la Commission - Document accompagnant la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil concernant les droits des passagers du transport international par autobus et autocar».

Compte tenu de la portée très large des questions examinées dans le cadre de l'analyse d'impact, un certain nombre d'options ont été retenues comme étant les plus efficaces du point de vue du juste équilibre entre coûts et bénéfices.

Concernant le principe de non-discrimination et d'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, la meilleure approche consiste à combiner l'option 2, c'est-à-dire le scénario de la protection minimale (pour les services occasionnels uniquement) et l'option 3.I, c'est-à-dire le scénario de la protection maximale (services réguliers internationaux uniquement). Afin de donner effet au principe de non-discrimination et d'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, l'action proposée devrait garantir un niveau optimal d'accessibilité obligeant les opérateurs et les gestionnaires de stations à installer des moyens d'accès adéquats et, dans le même temps, à empêcher une augmentation du prix des billets qui serait liée à cette obligation.

En ce qui concerne les régimes de responsabilité, l'analyse d'impact a montré que les avantages les plus significatifs pour les passagers, sans pour autant augmenter sensiblement les coûts, résulteraient du choix de l'option «établissement d'un régime à part entière». Les passagers bénéficieront d'une meilleure protection juridique et économique, et les disparités résultant des législations nationales seront effacées.

S'agissant des interruptions de voyage, l'option «établissement d'un régime à part entière» apparaît comme la plus efficace en termes d'assistance et au regard des obligations d'information. Le renforcement de la protection des passagers se traduira par une amélioration

de la prestation de services. Dans le même temps, si les compagnies d'autobus et/ou d'autocars améliorent la prise en charge de leurs passagers, elles pourront probablement mieux se positionner vis-à-vis des concurrents avec lesquels elles mènent une bataille sur le plan des prix et de la qualité de service. La Commission privilégie par conséquent l'option «protection maximale» pour l'assistance et les obligations d'information.

La présente proposition est accompagnée du rapport d'analyse d'impact et des annexes y afférentes.

## 5. ASPECTS JURIDIQUES

### 5.1. Base juridique

La base juridique de la présente proposition est définie à l'article 71 du traité instituant la Communauté européenne, auquel s'applique la procédure de codécision.

### 5.2. Choix des instruments

La proposition vise principalement à garantir un niveau adéquat de protection aux passagers voyageant par autobus et autocar, notamment aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Les règles établies par la présente proposition devront être appliquées de façon efficace et uniforme dans toute l'Union européenne. Un règlement directement applicable apparaît comme l'instrument le plus approprié afin d'assurer une mise en application des règles la plus cohérente possible au sein de tous les États membres. La Communauté a déjà choisi ce type d'instrument juridique pour protéger les droits des passagers aériens et ferroviaires. Afin d'établir des droits opposables et équivalents pour les passagers voyageant par autobus et autocar, un règlement a été considéré comme l'instrument le plus approprié.

### 5.3. Principe de subsidiarité

Partie intégrante de la réglementation du marché intérieur et de la politique commune des transports, la protection des passagers est une problématique de dimension européenne qui exige une solution à l'échelle de la Communauté. La libéralisation d'un marché et la prise en compte des intérêts des consommateurs, en particulier les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, sont deux aspects complémentaires du marché intérieur. Étant donné le nombre croissant de consommateurs amenés à voyager au sein de l'Union européenne à des fins personnelles ou professionnelles, il devient essentiel de leur garantir des droits équivalents où qu'ils se trouvent. La présente proposition vise donc à s'assurer que les passagers du transport par autobus et autocar bénéficient des mêmes droits et du même niveau de protection dans toute l'Union européenne.

Ce mode de transport présentant une dimension internationale (voyages et/ou exploitants de services d'autobus et d'autocar), cet objectif ne peut être atteint dans une mesure suffisante par l'action isolée des États membres. L'actuel accord international (convention CVR de la Commission économique des Nations unies pour l'Europe) ne peut être considéré comme un outil efficace, étant donné qu'il n'a été ratifié que par un nombre très limité d'États membres. Une intervention de la Communauté s'avère donc nécessaire.

### 5.4. Principe de proportionnalité

La proposition est conforme au principe de proportionnalité. La Commission l'a limitée aux domaines pour lesquels des règles communautaires précises font défaut, en écartant les questions pouvant être mieux résolues au moyen de mesures d'autorégulation. Elle porte uniquement sur les domaines dans lesquels le besoin d'une intervention de la Communauté est clair et largement accepté. Elle est donc proportionnée à l'objectif poursuivi et adaptée aux circonstances dans lesquelles il est poursuivi. Sans harmonisation, les passagers jouiraient, au mieux, de droits différents et, au pire, ne seraient pas protégés du tout. En outre, il leur serait difficile de connaître leurs droits où qu'ils se trouvent en Europe et de les exercer.

### 5.5. Contrôle de l'application des règles

Les passagers, et plus particulièrement les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, se retrouvent en position de faiblesse lorsque les compagnies d'autobus et/ou d'autocars ne respectent pas leurs obligations. Conformément à la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées, les personnes se déclarant victimes d'une violation des dispositions de ladite convention par un État partie ont la possibilité de présenter une communication au Comité. L'établissement d'un nouveau règlement communautaire permettra, dès lors, d'uniformiser la protection juridique au sein de l'Union européenne et de renforcer son efficacité. Le présent règlement proposé devra être appliqué de manière stricte. La proposition de la Commission inclut à ce titre un article obligeant les États membres à définir les sanctions applicables en cas de non-conformité et à désigner les organismes chargés du contrôle de l'application du présent règlement et du traitement des plaintes émises par les passagers. Ces dispositions respectent la même approche que celle du règlement du Parlement européen et du Conseil en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, ainsi que du règlement concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens.

### 5.6. Espace économique européen et Suisse

Le règlement proposé présente de l'intérêt pour l'Espace économique européen et doit y être étendu. Il présente également de l'intérêt pour la Suisse.

### 5.7. Autorégulation

La Commission est consciente que les compagnies d'autobus et/ou d'autocars ont défini un certain nombre d'accords volontaires et d'autres mesures d'autorégulation garantissant des niveaux de qualité de service adéquats. La Commission reste favorable à ce type de mesures pour compléter l'intervention communautaire proposée.

## 6. DISPOSITIONS DE LA PROPOSITION

Chapitre I

Le chapitre I contient les dispositions générales concernant l'objet du règlement et son champ d'application, ainsi qu'une série de définitions. La proposition définit la responsabilité des compagnies d'autobus et/ou d'autocars et les règles de non-discrimination et d'assistance obligatoire aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Elle établit également les obligations des compagnies d'autobus et/ou d'autocars en cas d'interruption du

voyage, ainsi que les règles appropriées régissant le contrôle de l'application du règlement et la gestion des plaintes.

Article 1

Cet article définit l'objet du règlement.

Article 2

Cet article définit le champ d'application du règlement.

Article 3

Cet article énonce une série de définitions.

Article 4

Cet article concerne l'administration de la preuve de la conclusion d'un contrat de transport et interdit les conditions contractuelles discriminatoires fondées sur la nationalité ou le lieu de résidence des passagers.

Article 5

Cet article traite de l'irrecevabilité des dérogations aux droits établis par la présente proposition.

Chapitre II

Ce chapitre définit les règles régissant la responsabilité des compagnies d'autobus et/ou d'autocars vis-à-vis des passagers et de leurs bagages. Les passagers se verront accorder des niveaux d'indemnisation uniformes et seront protégés par des règles harmonisées visant la responsabilité des compagnies d'autobus et/ou d'autocars. La responsabilité desdites compagnies est illimitée. En outre, en cas d'accident lors d'un voyage, et sous certaines conditions, ces compagnies ne pourront pas contester les demandes de dommages-intérêts n'excédant pas un montant déterminé. Les passagers victimes d'un accident sont en droit de percevoir des avances destinées à leur permettre de surmonter les difficultés économiques auxquelles ils sont confrontés, eux ou leur famille, en cas de décès ou de blessure. Ce chapitre fixe également les règles d'indemnisation en cas de perte ou de détérioration de bagages.

Article 6

Cet article traite de la question de la responsabilité en cas de décès ou de blessure des passagers.

Article 7

Cet article établit les règles générales relatives aux dommages-intérêts.

Article 8

Cet article oblige les compagnies d'autobus et/ou d'autocars à verser des avances en cas d'accident.

Article 9

Cet article établit les règles d'indemnisation en cas de perte ou de détérioration de bagages.

Chapitre III

Ce chapitre concerne essentiellement les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite voyageant par autobus et autocar. Cette catégorie de passagers se trouve souvent dans l'impossibilité d'emprunter les transports par autobus et autocar en raison d'un manque d'accessibilité de ces services et d'une assistance insuffisante par les compagnies d'autobus et/ou d'autocars. Le chapitre III résout ces questions en interdisant toute discrimination fondée sur des critères de handicap ou de mobilité réduite lors de la réservation d'un voyage ou de l'embarquement dans un véhicule. Cette disposition est sans préjudice des exceptions et dérogations spéciales, en particulier pour des motifs de sécurité justifiés, prévues par la loi.

La portée de l'assistance obligatoire dans les stations et à bord des véhicules est définie à l'annexe I. Une telle assistance doit être fournie gratuitement à condition que le passager en ait signalé le besoin au préalable et se présente à la station à une heure fixée, avant l'heure de départ prévue. Le personnel des compagnies d'autobus et/ou d'autocars et le personnel employé dans les stations devront posséder les compétences requises en matière d'assistance aux personnes handicapées.

Article 10

Cet article établit les règles interdisant le refus de transport pour cause de handicap ou de mobilité réduite.

Article 11

Cet article traite des dérogations, des conditions spéciales et de l'information en rapport avec les règles établies dans le chapitre III.

Article 12

Cet article établit les règles générales d'accessibilité pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite.

Article 13

Cet article établit les règles d'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

Article 14

Cet article définit les règles d'assistance dans les stations.

Article 15

Cet article traite de l'assistance due à bord.

Article 16

Cet article définit les conditions de fourniture de l'assistance.

Article 17

Cet article se rapporte à la transmission des notifications de besoin d'assistance pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite aux tiers par les compagnies d'autobus et/ou d'autocars ou les vendeurs de billets.

Article 18

Cet article instaure l'obligation d'assurer au personnel une formation adéquate à la problématique des handicaps.

Article 19

Cet article établit les règles générales d'indemnisation en cas de perte ou de détérioration d'équipements de mobilité.

Chapitre IV

Ce chapitre définit les obligations des compagnies d'autobus et/ou d'autocars en cas d'interruption du voyage pour cause d'annulation du service ou de retard. Ainsi, en cas d'annulation et, pour les services réguliers d'une durée minimale de trois heures, de retard au départ dépassant deux heures, les compagnies sont tenues de proposer d'autres services raisonnables dans des délais comparables ou, si cela n'est pas possible, d'informer les passagers sur les autres services disponibles. En cas de manquement à cette obligation, les compagnies devront verser une indemnité correspondant à la moitié du prix du billet. Dans tous les cas, les passagers disposent d'un droit à l'information concernant le voyage.

Article 20

Cet article établit les règles générales régissant la responsabilité dans les cas d'annulation et de retard important. Il définit la portée du droit à l'information, au réacheminement et/ou au remboursement et à l'indemnisation en cas d'annulation ou de retard important.

Article 21

Cet article établit le droit à l'information concernant le voyage.

Article 22

Cet article définit les conditions permettant de prétendre à une indemnisation complémentaire.

Article 23

Cet article oblige la compagnie d'autobus et/ou d'autocars à coopérer en vue de l'adoption de mesures de nature à renforcer les droits des passagers et à améliorer la qualité du service.

Chapitre V

Ce chapitre oblige les compagnies d'autobus et/ou d'autocars à mettre en place des procédures internes de traitement des plaintes. Les plaintes déposées par les passagers devront être examinées dans des délais rigoureux. Il incombe aux compagnies et aux entités gestionnaires de stations d'informer les passagers sur leurs droits.

Article 24

Cet article porte sur l'information des voyageurs par les compagnies d'autobus et/ou d'autocars et les entités gestionnaires de stations.

Article 25

Cet article impose aux compagnies d'autobus et/ou d'autocars et des entités gestionnaires de stations l'obligation d'informer les passagers sur les droits que leur confère le présent règlement.

Article 26

Cet article établit les règles régissant la procédure de gestion des plaintes.

Chapitre VI

Ce chapitre définit les règles de contrôle de l'application du présent règlement et le cadre institutionnel approprié. Les États membres doivent désigner les organismes nationaux chargés du contrôle de l'application du présent règlement auxquels les passagers peuvent s'adresser s'ils s'estiment lésés dans leurs droits au regard du présent règlement. Ces organismes nationaux sont tenus de coopérer les uns avec les autres. Les États membres devront également prévoir des sanctions dissuasives en cas de non-respect des droits des passagers.

Article 27

Cet article concerne le contrôle de l'application du présent règlement, et notamment la mise en place des organismes nationaux chargés de cette mission.

Article 28

Cet article oblige les organismes chargés du contrôle de l'application du présent règlement à publier un rapport annuel sur leurs activités.

Article 29

Cet article établit le principe de coopération entre les organismes nationaux chargés du contrôle de l'application du présent règlement.

Article 30

Cet article traite des sanctions à imposer par les États membres.

Chapitre VII

Ce chapitre oblige la Commission à faire rapport au Parlement européen et au Conseil sur le fonctionnement du règlement trois ans après la date de son entrée en vigueur. Le règlement entrera en vigueur vingt jours après sa publication au Journal officiel de l'Union européenne et deviendra applicable un an après son entrée en vigueur.

Article 31

Cet article définit les obligations incombant à la Commission en matière de présentation de rapports.

Article 32

Cet article 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.

Article 33

Cet article fixe la date d'entrée en vigueur du règlement.

Annexe I

Cette annexe définit l'étendue de l'assistance à fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite dans les stations (a) et à bord des autobus ou autocars (b).

Annexe II

Cette annexe précise le contenu de la formation relative aux handicaps.

2008/0237 (COD)

Proposition de

**RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL**

**concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar 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,

vu la proposition de la Commission[17],

vu l'avis du Comité économique et social européen[18],

vu l'avis du Comité des régions[19],

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

considérant ce qui suit:

(1) L'action de la Communauté dans le domaine du transport par autobus et autocar devrait notamment viser à garantir un niveau élevé de protection des passagers, qui soit comparable à celui des autres modes de transport, quelle que soit la destination. Il convient en outre de tenir pleinement compte des exigences de la protection des consommateurs en général.

(2) Le passager voyageant par autobus ou autocar étant la partie faible du contrat de transport, il convient de sauvegarder ses droits à cet égard, sans distinction de nationalité ou de lieu de résidence au sein de la Communauté.

(3) Les passagers devraient bénéficier de régimes de responsabilité comparables à ceux qui s'appliquent dans les autres modes de transport en cas d'accident entraînant un décès ou une blessure.

(4) Les passagers devraient pouvoir percevoir des avances pour faire face à leurs besoins économiques immédiats suite à un accident.

---

17

18

19 JO C […] du […], p. […].

(5) Les compagnies d'autobus et/ou d'autocars devraient assumer la responsabilité de la perte ou de la détérioration des bagages des passagers selon des conditions comparables à celles fixées pour les autres modes de transport.

(6) Il convient que les services de transport de passagers par autobus et autocar profitent aux citoyens en général. Par conséquent, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, du fait d'un handicap, de leur âge ou de tout autre facteur, devraient pouvoir accéder aux services de transport par autobus et autocar dans des conditions comparables à celles dont bénéficient les 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.

(7) Compte tenu 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 mobilité réduite des possibilités de transport par autobus et autocar comparables à celles dont disposent les autres citoyens, des règles de non-discrimination et d'assistance lors des voyages devraient être établies. Ces personnes devraient par conséquent avoir accès au transport et ne devraient pas se voir refuser un transport en raison de leur handicap ou de leur manque de mobilité, sauf pour des motifs de sécurité justifiés, prescrits par la loi. Elles devraient pouvoir bénéficier d'une assistance dans les stations d'autobus et d'autocar et à bord des véhicules, y compris lors de l'embarquement et du débarquement. Dans un souci d'inclusion sociale, cette assistance devrait être fournie sans frais supplémentaires pour les personnes concernées. Les compagnies d'autobus et/ou d'autocars devraient établir des règles d'accessibilité et privilégier, pour ce faire, le système de normalisation européen.

(8) Lorsqu'elles décident de la conception de nouvelles stations, ainsi que dans le cadre de réaménagements importants, les entités gestionnaires devraient tenir compte, autant qu'il est possible, des besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite. Dans tous les cas, les entités gestionnaires des stations d'autobus et d'autocar devraient désigner les points où ces personnes pourraient annoncer leur arrivée et demander de l'assistance.

(9) Parmi les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar devrait figurer la réception d'informations sur le service avant et pendant le voyage. Toutes les informations essentielles communiquées aux passagers voyageant par autobus et autocar devraient également être fournies sous d'autres formes accessibles aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

(10) Le présent règlement ne devrait pas limiter le droit des compagnies d'autobus et d'autocars de demander réparation à toute personne, y compris un tiers, conformément à la législation applicable.

(11) Il convient de réduire les désagréments auxquels sont confrontés les passagers en cas d'annulation ou de retard important de leur voyage. À cette fin, les passagers devraient être servis et informés de manière adéquate. Ils devraient pouvoir annuler leur voyage et obtenir le remboursement de leur billet, être réacheminés dans des conditions satisfaisantes ou recevoir des informations concernant d'autres services de transport. En cas de manquement de la compagnie d'autobus et/ou d'autocars à son obligation de lui apporter l'assistance nécessaire, le passager devrait avoir droit à une indemnisation financière.

(12) Les compagnies d'autobus et d'autocars devraient coopérer en vue de l'adoption de mesures à l'échelon national ou européen pour améliorer la prise en charge et l'assistance des passagers si leur voyage est interrompu, et notamment en cas de retard important.

(13) Le présent règlement est sans effet sur les droits des passagers établis par la directive 90/314/CEE concernant les voyages, vacances et circuits à forfait[20]. En cas d'annulation d'un voyage à forfait pour des raisons autres que l'annulation du service de transport par autobus ou autocar, le présent règlement ne devrait pas s'appliquer.

(14) Les passagers devraient être pleinement informés des droits que leur confère le présent règlement, afin d'être en mesure de les exercer effectivement.

(15) Les passagers devraient pouvoir exercer leurs droits au moyen de procédures de réclamation appropriées mises en place par les compagnies d'autobus et/ou d'autocars ou, selon le cas, en envoyant leur plainte à l'organisme ou aux organismes nationaux compétents désignés à cette fin par l'État membre concerné.

(16) Les États membres devraient veiller à l'application générale par leurs compagnies d'autobus et/ou d'autocars du présent règlement, contrôler son application et désigner un organisme approprié chargé de le faire appliquer. Le contrôle ne devrait pas porter atteinte aux droits des passagers de demander réparation auprès des tribunaux conformément aux procédures prévues par le droit national.

(17) 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. Ces sanctions devraient être effectives, proportionnées et dissuasives.

(18) Les objectifs du présent règlement, à savoir des niveaux élevés et uniformes de protection et d'assistance pour les passagers voyageant par autobus et autocar dans tous les États membres, ne pouvant pas être réalisés de manière suffisante par les États membres et pouvant donc, en raison de leur importante dimension internationale, être mieux réalisés au niveau communautaire, la Communauté peut adopter des mesures en vertu du principe de subsidiarité énoncé 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.

(19) Il y a lieu que le présent règlement s'applique sans préjudice de 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[21].

(20) Le contrôle de l'application du présent règlement devrait être fondé 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

---

[20] JO L 158 du 23.6.1990, p. 59.
[21] JO L 281 du 23.11.1995, p. 31.

coopération en matière de protection des consommateurs»)[22]. Il convient donc de modifier en conséquence ledit règlement.

(21) Le présent règlement respecte les droits fondamentaux et observe les principes reconnus, en particulier, 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 passagers en ce qui concerne les conditions de transport offertes par les compagnies d'autobus et/ou d'autocars;

(2) la responsabilité des compagnies d'autobus et/ou d'autocars en cas d'accident entraînant le décès ou la lésion de passagers ou la perte ou la détérioration de leurs bagages;

(3) la non-discrimination et l'assistance obligatoire des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite voyageant par autobus ou autocar;

(4) les obligations des compagnies d'autobus et/ou d'autocars vis-à-vis des passagers en cas d'annulation ou de retard;

(5) les informations minimales à fournir aux passagers;

(6) la gestion des plaintes;

(7) le contrôle de l'application des droits des passagers.

*Article 2*
*Champ d'application*

1. Le présent règlement s'applique aux services réguliers de transport de passagers par les compagnies d'autobus et/ou d'autocars.

2. Les États membres sont autorisés à exclure du champ d'application du présent règlement les services de transport urbain, de transport suburbain et de transport régional couverts par des contrats de service public, à condition que ces contrats offrent aux passagers un niveau de protection de leurs droits qui soit comparable à celui que prévoit le présent règlement.

---

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

3. Les services occasionnels relèvent uniquement du chapitre II.

*Article 3*
*Définitions*

Aux fins du présent règlement, on entend par:

(1) «compagnie d'autobus et/ou d'autocars»: une compagnie de transport qui est habilitée dans l'État d'établissement à effectuer des transports par autocar et autobus conformément aux conditions d'accès au marché fixées par la législation nationale et une compagnie de transport titulaire d'une licence communautaire en cours de validité délivrée en vertu du règlement (CEE) n° 684/92 pour l'exercice d'activités de transport international de voyageurs;

(2) «services occasionnels»: des services au sens de l'article 2, paragraphe 3, du règlement (CEE) n° 684/92;

(3) «services réguliers»: des services au sens de l'article 2, paragraphe 1, du règlement (CEE) n° 684/92;

(4) «contrat de transport»: un contrat de transport entre une compagnie d'autobus et/ou d'autocars ou son vendeur de billets agréé et le passager en vue de la fourniture d'un ou de plusieurs services de transport;

(5) «billet»: un document en cours de validité établissant le droit au transport, ou son équivalent sous une forme autre que le papier, y compris sous forme électronique, délivré ou autorisé par la compagnie d'autobus et/ou d'autocars ou son vendeur de billets agréé;

(6) «vendeur de billets»: tout détaillant de services de transport par autobus et autocar qui conclut des contrats de transport et vend des billets pour le compte d'une compagnie d'autobus et/ou d'autocars ou pour son propre compte;

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

(8) «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 son âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers des services mis à la disposition de tous les passagers;

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

(10) «entité gestionnaire de station»: une entité organisationnelle dans un État membre chargée de la gestion d'une station d'autobus et/ou d'autocar;

(11) «annulation»: la non-exécution d'un service précédemment planifié et pour lequel au moins une réservation avait été effectuée;

(12) «retard»: la différence de temps entre l'heure à laquelle le passager devait partir ou arriver d'après l'horaire publié et l'heure de son départ réel ou prévu ou de son arrivée réelle ou prévue.

*Article 4*
*Contrat de transport et conditions contractuelles non discriminatoires*

1. Les compagnies d'autobus et d'autocars fournissent aux passagers la preuve de la conclusion du contrat de transport en leur délivrant un ou plusieurs billets. Le billet fait foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion du contrat de transport et confère, dès lors, les droits prévus par le présent règlement.

2. Sans préjudice des obligations de service public exigeant des tarifs sociaux, les conditions contractuelles et les tarifs appliqués par les compagnies d'autobus et/ou d'autocars ou par les vendeurs de billets sont proposés au grand public sans discrimination fondée sur la nationalité ou le lieu de résidence du client final ou sur le lieu d'établissement des compagnies d'autobus et/ou d'autocars ou des vendeurs de billets dans la Communauté.

*Article 5*
*Irrecevabilité des dérogations*

1. Les obligations énoncées par le présent règlement ne peuvent être limitées ou levées, notamment par une dérogation ou une clause restrictive figurant dans le contrat de transport.

2. Les compagnies d'autobus et/ou d'autocars peuvent offrir des conditions contractuelles plus favorables au passager que celles fixées dans le présent règlement.

# Chapitre II
# Responsabilité des compagnies d'autobus et/ou d'autocars vis-à-vis des passagers et de leurs bagages

*Article 6*
*Responsabilité en cas de décès ou de blessure des passagers*

1. Conformément au présent chapitre, les compagnies d'autobus et/ou d'autocars sont responsables des pertes ou dommages résultant du décès, des blessures ou des atteintes à l'intégrité psychique des passagers suite à un accident en relation avec l'exécution de services de transport par autobus et autocar et survenu pendant le séjour du passager dans le véhicule ou à l'occasion de son entrée dans le véhicule ou de sa sortie du véhicule.

2. La responsabilité de la compagnie d'autobus et/ou d'autocars du fait des dommages causés ne fait l'objet d'aucune limite pécuniaire, même si celle-ci est fixée par voie législative, conventionnelle ou contractuelle.

3. Pour tout dommage jusqu'à concurrence de 220 000 EUR, la compagnie d'autobus et/ou d'autocars ne peut exclure ou limiter sa responsabilité en prouvant qu'elle a exercé la diligence requise conformément au paragraphe 4, point a).

4. La compagnie d'autobus et/ou d'autocars ne peut être tenue pour responsable en vertu du paragraphe 1:

   (a) si l'accident a été causé par des circonstances extérieures à l'exécution des services de transport par autobus et autocar que la compagnie d'autobus et/ou d'autocars, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles elle ne pouvait pas obvier;

   (b) dans la mesure où l'accident est dû à une faute du passager ou à sa négligence.

5. Aucune disposition du présent règlement ne peut être interprétée:

   (a) comme désignant la compagnie d'autobus et/ou d'autocars seule partie redevable de dommages-intérêts ou

   (b) comme limitant le droit d'une compagnie d'autobus et/ou d'autocars de demander à un tiers réparation conformément au droit applicable dans un État membre.

*Article 7*
*Dommages-intérêts*

1. En cas de décès d'un passager, les dommages-intérêts prévus au titre du régime de responsabilité fixé à l'article 6 comprennent:

   (a) les frais nécessaires consécutifs au décès, notamment ceux du transport du corps et des obsèques;

   (b) si la mort n'est pas survenue immédiatement, les dommages-intérêts prévus au paragraphe 2 du présent article.

2. En cas de blessures ou de toute autre atteinte à l'intégrité physique ou psychique du passager, les dommages-intérêts comprennent:

   (a) les frais nécessaires, notamment ceux de traitement et de transport;

   (b) la réparation du préjudice causé, soit par l'incapacité de travail totale ou partielle, soit par l'accroissement des besoins.

3. Lorsque, par suite du décès d'un passager, une personne que ce dernier était ou aurait été légalement tenu d'entretenir est privée de son soutien, cette personne est également indemnisée de cette perte.

*Article 8*
*Avances*

1. En cas de décès, de blessure ou de toute autre atteinte à l'intégrité physique ou psychique d'un passager résultant d'un accident en relation avec l'exécution de services de transport par autobus et autocar, la compagnie d'autobus et/ou d'autocars est tenue de verser sans délai, et en tout état de cause au plus tard quinze jours après l'identification de la personne physique ayant droit à une indemnisation, toute avance qui serait nécessaire pour couvrir les besoins économiques immédiats, proportionnellement au préjudice subi.

2. Sans préjudice du paragraphe 1, l'avance ne peut être, en cas de décès, inférieure à 21 000 EUR par passager.

3. Le versement d'une avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité, et l'avance peut être déduite de toute somme payée ultérieurement en vertu du présent règlement, mais elle n'est pas remboursable, sauf lorsque le préjudice a été causé par la négligence ou la faute du passager ou que la personne à laquelle l'avance a été versée n'était pas celle ayant droit à une indemnisation.

*Article 9*
*Responsabilité en cas de perte ou de détérioration de bagages*

1. La compagnie d'autobus et/ou d'autocars est responsable en cas de perte ou de détérioration des bagages placés sous sa responsabilité. Le montant maximal de l'indemnisation est de 1 800 EUR par passager.

2. En cas d'accident résultant de l'exécution de services de transport par bus et autocar, la compagnie d'autobus et/ou d'autocars est responsable de la perte ou de la détérioration des effets personnels que le passager portait sur lui ou emportait comme bagage à main. Le montant maximal de l'indemnisation est de 1 300 EUR.

3. Si la compagnie d'autobus et/ou d'autocars apporte la preuve que les dommages sont dus, directement ou indirectement, à une négligence ou une faute du passager, la compagnie d'autobus et/ou d'autocars est totalement ou partiellement exonérée de sa responsabilité à l'égard du demandeur dans la mesure où cette faute ou cette négligence a causé les dommages ou y a contribué.

# Chapitre III
# Droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite

*Article 10*
*Interdiction de refuser le transport*

1. Ni la compagnie d'autobus et/ou d'autocars, ni ses vendeurs de billets, ni le voyagiste ne peuvent refuser, pour cause de handicap ou de mobilité réduite:

(a) d’accepter une réservation pour un service de transport ou d’émettre un billet pour un voyage relevant du présent règlement;

(b) d’embarquer une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite, si cette personne dispose d’un billet ou d’une réservation valable.

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

*Article 11*
*Dérogations et conditions particulières*

1. Nonobstant les dispositions de l’article 10, une compagnie d’autobus et/ou d’autocars, ses vendeurs de billets ou les voyagistes peuvent, pour cause de handicap ou de mobilité réduite, refuser d’accepter une réservation pour une personne handicapée ou pour une personne à mobilité réduite, de délivrer un billet à cette personne ou de l'embarquer:

(a) afin de respecter les exigences de sécurité applicables, qu'elles soient prévues par la législation internationale, communautaire ou nationale ou établies par l'autorité qui a délivré l'autorisation à la compagnie d'autobus et/ou d'autocars concernée;

(b) si la taille du véhicule rend physiquement impossible l'embarquement ou le transport de la personne handicapée ou à mobilité réduite.

En cas de refus d'accepter une réservation pour les motifs visés au premier alinéa, points a) et b), les transporteurs, vendeurs de billets ou voyagistes s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de proposer une autre solution acceptable à la personne concernée.

2. Une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite à laquelle l’embarquement est refusé sur la base de son handicap ou de sa mobilité réduite bénéficie du droit au remboursement et à d’autres services de transport raisonnables pour l’amener à destination dans un délai comparable.

3. Dans des conditions identiques à celles énoncées au paragraphe 1, point a), une compagnie d'autobus, un vendeur de billets ou un voyagiste peut exiger qu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite se fasse accompagner par une autre personne capable de lui fournir l'assistance qu'elle requiert, en cas de stricte nécessité.

4. Lorsque la compagnie d’autobus et/ou d’autocars, un vendeur de billets ou un voyagiste exerce la dérogation prévue au paragraphe 1, il ou elle en communique immédiatement les raisons à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite, ou, sur demande, l’en informe par écrit dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la date à laquelle la réservation a été refusée.

*Article 12*
*Accessibilité et information*

1. Les compagnies d'autobus et/ou d'autocars établissent, avec la participation active des représentants des organisations soutenant les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite et des organismes chargés du contrôle de l'application du présent règlement visés à l'article 27, des règles d'accès non discriminatoires applicables au transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite, afin de répondre aux exigences légales en vigueur en matière de sécurité. Ces règles comprennent l'ensemble des conditions d'accès du service de transport par autobus ou autocar concerné, y compris en ce qui concerne l'accessibilité des véhicules exploités et leur équipement à bord.

2. Les règles visées au paragraphe 1 sont rendues publiques par les compagnies d'autobus et/ou d'autocars ou les vendeurs de billets au plus tard au moment de la réservation, dans les formes appropriées et dans les langues utilisées d'une manière générale pour l'information de tous les passagers. Pour la fourniture de ces informations, une attention particulière est accordée aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

3. Les compagnies d'autobus et d'autocars communiquent, sur demande, les dispositions législatives internationales, communautaires ou nationales établissant les exigences de sécurité sur lesquelles sont fondées les règles d'accès non discriminatoires.

4. Les voyagistes communiquent les règles visées au paragraphe 1 qui s'appliquent aux voyages compris dans les voyages, vacances et circuits à forfait qu'ils organisent, vendent ou proposent à la vente.

5. Les compagnies d'autobus et/ou d'autocars, leurs vendeurs de billets ou les voyagistes mettent à la disposition des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, sous des formes appropriées et accessibles, l'ensemble des informations pertinentes concernant les conditions de transport, les voyages et l'accessibilité des services, comprenant notamment un service d'information et de réservation en ligne.

*Article 13*
*Droit à une assistance*

1. Il incombe aux entités gestionnaires de stations et aux compagnies d'autobus et/ou d'autocars de s'assurer que l'assistance spécifiée à l'annexe I est fournie gratuitement à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite avant, pendant et après le voyage.

2. Les entités gestionnaires de stations et les compagnies d'autobus et/ou d'autocars peuvent assurer l'assistance elles-mêmes ou peuvent passer contrat avec un ou plusieurs tiers pour la fourniture de l'assistance. Elles peuvent conclure ce ou ces contrats de leur propre initiative ou sur demande.

Lorsqu'elles peuvent passent contrat avec un ou plusieurs tiers pour la fourniture de services d'assistance, les entités gestionnaires de stations et les compagnies d'autobus et/ou d'autocars conservent la responsabilité de la fourniture de cette assistance.

3. Les dispositions du présent chapitre n'empêchent pas les entités gestionnaires de stations ou les compagnies d'autobus et/ou d'autocars de fournir une assistance d'un niveau plus élevé que celui prévu à l'annexe I, ni de fournir des services supplémentaires par rapport à ceux qui sont indiqués dans cette même annexe.

*Article 14*
*Droit à l'assistance dans les stations*

1. Au plus tard six mois après la date d'entrée en vigueur du présent règlement, les États membres désignent les stations d'autobus et d'autocar dans lesquelles une assistance doit être fournie aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, en tenant compte de la nécessité de garantir l'accessibilité des services dans la plupart des zones géographiques. Les États membres en informent la Commission.

2. L'entité gestionnaire de station désignée par un État membre en vertu du paragraphe 1 est responsable de la prestation des services d'assistance visés à l'annexe I, point a), sans majoration de prix aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, pour autant que la personne intéressée remplisse les conditions fixées à l'article 16.

*Article 15*
*Droit à l'assistance à bord*

Les compagnies d'autobus et/ou d'autocars fournissent, au minimum et gratuitement, l'assistance visée à l'annexe I, point b), aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, à bord de l'autobus ou de l'autocar et lors de l'embarquement et du débarquement, pour autant que la personne intéressée remplisse les conditions fixées à l'article 16.

*Article 16*
*Conditions applicables en matière d'assistance*

1. Les compagnies d'autobus et/ou d'autocars, les entités gestionnaires de stations, les vendeurs de billets et les voyagistes coopèrent afin de fournir une assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, à condition que la nécessité pour ces personnes de disposer d'une assistance soit notifiée à la compagnie d'autobus et/ou d'autocars, à l'entité gestionnaire de la station, au vendeur de billets ou au voyagiste avec un préavis d'au moins quarante-huit heures.

2. Les compagnies d'autobus et/ou d'autocars, les vendeurs de billets et les voyagistes prennent toutes les mesures qui s'imposent pour faciliter la réception de notifications effectuées par des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite faisant état de la nécessité de disposer d'une assistance. Cette obligation s'applique à tous leurs points de vente, y compris la vente par téléphone et sur l'internet.

3. À défaut de la notification visée au paragraphe 1, les compagnies d'autobus et/ou d'autocars, les entités gestionnaires de stations, les vendeurs de billets et les voyagistes s'efforcent dans la mesure du possible de fournir à la personne handicapée ou à mobilité réduite l'assistance nécessaire pour pouvoir embarquer, obtenir sa correspondance ou débarquer pour le service pour lequel elle a acheté un billet.

4. L'assistance est fournie à condition que la personne concernée se présente à l'endroit indiqué:

   – à une heure fixée à l'avance par la compagnie d'autobus et/ou d'autocars, qui ne doit pas précéder de plus de soixante minutes l'heure de départ publiée ou

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

5. L'entité gestionnaire de station désignée par un État membre en vertu de l'article 14, paragraphe 1, indique, en tenant compte des spécificités locales et sans préjudice des pouvoirs d'autres entités en ce qui concerne les zones situées à l'extérieur des bâtiments de la station, les points d'arrivée et de départ situés dans le périmètre de la station ou à des points qu'elle contrôle directement, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des bâtiments de la station, où les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite peuvent annoncer leur arrivée et demander de l'assistance.

6. Les points visés au paragraphe 5 sont signalés clairement et donnent, sous des formes accessibles, les informations de base requises concernant la station et l'assistance fournie.

*Article 17*
*Transmission d'informations aux tiers*

1. Lorsque la fourniture des services d'assistance est assurée en sous-traitance et que la compagnie d'autobus et/ou d'autocars, le vendeur de billets ou le voyagiste reçoit une notification faisant état de la nécessité de disposer d'une assistance avec un préavis d'au moins quarante-huit heures avant l'heure de départ publiée, il lui appartient de transmettre les informations nécessaires au sous-traitant au moins trente-six heures avant l'heure de départ publiée.

2. Lorsque la fourniture des services d'assistance est assurée en sous-traitance et que la compagnie d'autobus et/ou d'autocars, le vendeur de billets ou le voyagiste ne reçoit pas de notification faisant état de la nécessité de disposer d'une assistance avec un préavis d'au moins quarante-huit heures avant l'heure de départ publiée, le transporteur, le vendeur de billets ou le voyagiste transmet les informations au sous-traitant dans les meilleurs délais.

*Article 18*
*Formation*

Les compagnies d'autobus et/ou d'autocars:

(a) veillent à ce que l'ensemble de leur personnel, y compris le personnel de tout sous-traitant, qui fournit une assistance directe aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite sache comment répondre aux besoins de ces personnes, en fonction de leur handicap ou de leur réduction de mobilité;

(a) fournissent à l'ensemble de leur personnel s'occupant directement des voyageurs une formation d'assistance et de sensibilisation au handicap, au sens de l'annexe II;

(b) veillent à ce que, à l'embauche, tous les nouveaux salariés assistent à une formation relative au handicap et à ce que, en temps opportun, le personnel suive des sessions de rappel.

*Article 19*
*Indemnisation relative aux fauteuils roulants et aux équipements de mobilité*

1. Lorsque des fauteuils roulants ou d'autres équipements de mobilité sont, en tout ou partie, perdus ou endommagés durant leur maniement dans la station ou leur transport à bord du véhicule, le passager auquel l'équipement appartient est indemnisé par la compagnie d'autobus et/ou d'autocars ou l'entité gestionnaire de station, selon que l'une ou l'autre était responsable de l'équipement au moment de la perte ou de la détérioration.

   Le cas échéant, tout est mis en œuvre pour mettre rapidement à disposition un équipement de remplacement.

2. Le montant de l'indemnisation à verser au titre du présent article n'est pas plafonné.

# Chapitre IV
# Obligations des compagnies d'autobus et/ou d'autocars en cas d'interruption du voyage

*Article 20*
*Responsabilité en cas d'annulation ou de retard important*

Les compagnies d'autobus et/ou d'autocars sont responsables en cas d'annulation et, pour les voyages dont la durée prévue excède trois heures, en cas de retard au départ de plus de deux heures. Dans de tels cas, les passagers concernés doivent, au minimum:

(a) se voir proposer d'autres services de transport dans des conditions raisonnables ou, si cela est malaisé, recevoir des informations sur d'autres services de transport correspondants proposés par d'autres entreprises de transport;

(b) bénéficier du remboursement du prix du billet, sauf s'ils acceptent les autres services de transport visés au point a);

(c) avoir droit à une indemnisation à hauteur de 100 % du prix du billet lorsque la compagnie d'autobus et/ou d'autocars ne leur fournit pas les autres services ou

les informations visés au point a). L'indemnisation est payée dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation.

*Article 21*
*Communication d'informations*

1. En cas de retard, la compagnie d'autobus et/ou d'autocars ou, le cas échéant, les entités gestionnaires de stations communiquent aux passagers les heures de départ et d'arrivée estimées dès que ces informations sont disponibles, au plus tard trente minutes après l'heure de départ prévue ou au moins une heure avant l'heure d'arrivée prévue, respectivement.

2. Lorsqu'un retard amène des passagers à manquer une correspondance, la compagnie d'autobus et/ou d'autocars s'efforce dans la mesure du possible d'informer lesdits passagers des autres correspondances existantes.

*Article 22*
*Autres droits*

Aucune disposition du présent règlement n'interdit aux passagers de réclamer des dommages-intérêts devant les juridictions nationales au motif de préjudices résultant de l'annulation ou du retard de services de transport.

*Article 23*
*Mesures supplémentaires en faveur des passagers*

Les compagnies d'autobus et d'autocars coopèrent en vue de l'adoption de mesures à l'échelon national ou européen, avec la participation des parties intéressées, des associations professionnelles et des associations représentant les clients, les passagers et les personnes handicapées. Ces mesures doivent avoir pour objet d'améliorer la prise en charge des passagers, notamment en cas de retard important et d'interruption ou d'annulation du voyage.

# Chapitre V
# Information des passagers et gestion des réclamations

*Article 24*
*Droit à l'information concernant le voyage*

Les entités gestionnaires de stations et les compagnies d'autobus et/ou d'autocars fournissent aux passagers les informations utiles tout au long du voyage sous la forme la mieux adaptée. Une attention particulière est accordée aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

*Article 25*
*Informations sur les droits des passagers*

1. Les compagnies d'autobus et/ou d'autocars et les entités gestionnaires de stations veillent à ce que les passagers reçoivent, au plus tard au moment du départ et pendant leur voyage, des informations pertinentes et compréhensibles concernant leurs droits au titre du présent règlement. Les informations sont communiquées sous la forme la plus appropriée. Pour la fourniture de ces informations, une attention particulière est accordée aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite. Parmi ces informations figurent les coordonnées de l'organisme chargé du contrôle de l'application du présent règlement désigné par l'État membre en vertu de l'article 27, paragraphe 1.

*Article 26*
*Plaintes*

1. Les compagnies d'autobus et/ou d'autocars établissent un mécanisme de traitement des plaintes concernant les droits et obligations qui font l'objet du présent règlement.

2. Le passager peut déposer une plainte auprès d'une compagnie d'autobus et/ou d'autocars au plus tard un mois après la date à laquelle le service a été fourni ou aurait dû être fourni. Dans les vingt jours ouvrables, le destinataire de la plainte donne une réponse motivée ou, lorsque la situation le justifie, informe le passager de la date pour laquelle il peut s'attendre à une réponse. Le délai de réponse ne dépasse pas deux mois à compter de la réception de sa plainte.

3. En l'absence de réponse dans les délais fixés au paragraphe 2, la plainte est réputée acceptée.

# Chapitre VI
# Contrôle de l'application et organismes nationaux chargés du contrôle de l'application du présent règlement

*Article 27*
*Organismes nationaux chargés du contrôle de l'application du présent règlement*

1. Chaque État membre désigne un ou plusieurs organismes chargés du contrôle de l'application du présent règlement. Chaque organisme prend les mesures nécessaires pour assurer le respect des droits des passagers, y compris en ce qui concerne les règles d'accessibilité visées à l'article 12. Chaque organisme est indépendant de toute compagnie d'autobus et/ou d'autocars en ce qui concerne son organisation, ses décisions de financement, sa structure juridique et ses procédures de décision.

2. Les États membres informent la Commission de l'organisme ou des organismes désignés conformément au présent article et de leurs responsabilités.

3. Tout passager qui estime que le présent règlement a été enfreint peut saisir l'organisme compétent désigné conformément au paragraphe 1.

4. Les États membres qui ont choisi d'exclure certains services du champ d'application du présent règlement en vertu de l'article 2, paragraphe 2, doivent mettre en place un mécanisme comparable pour le contrôle de l'application des droits des passagers.

*Article 28*
*Rapport sur le contrôle de l'application du présent règlement*

1. Le 1er juin de chaque année, les organismes chargés du contrôle de l'application du présent règlement désignés conformément à l'article 27, paragraphe 1, publient un rapport sur leurs activités de l'année écoulée, contenant notamment:

   (a) une description des mesures prises en vue de mettre en œuvre les dispositions du présent règlement;

   (b) une référence à la procédure applicable en matière de règlement des plaintes individuelles;

   (c) une synthèse des règles d'accessibilité applicables dans l'État membre concerné pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite;

   (d) des données agrégées concernant les plaintes;

   (e) les sanctions appliquées,

   (f) toute autre information d'intérêt pour un meilleur contrôle de l'application du présent règlement.

2. Afin d'être en mesure de rédiger un tel rapport, les organismes chargés du contrôle de l'application du présent règlement établissent des statistiques concernant les plaintes reçues, en fonction de leur objet et des entreprises concernées. Sur demande, ces données sont mises à la disposition de la Commission ou des autorités de police nationales jusqu'à trois ans après la date de l'incident.

*Article 29*
*Coopération entre les organismes chargés du contrôle de l'application du présent règlement*

Les organismes nationaux chargés du contrôle de l'application du présent règlement et désignés conformément à l'article 27, paragraphe 1, échangent des informations sur leur travail et sur leurs principes et pratiques en matière de prise de décision, aux fins d'assurer une protection cohérente des passagers dans toute la Communauté. La Commission les assiste dans cette tâche.

*Article 30*
*Sanctions*

Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations du présent règlement et prennent toutes les mesures nécessaires pour en assurer la mise en œuvre. Les sanctions ainsi prévues doivent être effectives, proportionnées et dissuasives. Les États

membres notifient ces dispositions à la Commission et toute modification ultérieure les concernant dans les meilleurs délais.

# Chapitre VII
# Dispositions finales

*Article 31*
*Rapport*

Au plus tard trois ans à compter de la date d'entrée en vigueur du présent règlement, la Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil sur son fonctionnement et ses résultats. Le rapport est assorti, le cas échéant, de propositions législatives destinées à mettre en œuvre de manière plus détaillée les dispositions du présent règlement, ou à le réviser.

*Article 32*
*Modification du règlement (CE) n° 2006/2004*

Le point suivant est ajouté à l'annexe du règlement (CE) n° 2006/2004:

«18. Règlement du Parlement européen et du Conseil du ... concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil[23]».

*Article 33*
*Entrée en vigueur*

1. Le présent règlement entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au Journal officiel de l'Union européenne.

2. Il devient applicable [un an après son entrée en vigueur].

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* |

[23] JO L […] du […], p. […].

## ANNEXE I

Assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite

a) Assistance dans les stations

Assistance et arrangements nécessaires pour permettre aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite:

– de signaler leur arrivée à la station et leur demande d'assistance aux points désignés;

– de se déplacer d'un point désigné jusqu'au guichet, à la salle d'attente et à la zone d'embarquement.

b) Assistance à bord

Assistance et arrangements nécessaires pour permettre aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite:

– d'embarquer à bord du véhicule, grâce à la mise à disposition d'ascenseurs, de fauteuils roulants ou de tout autre équipement requis;

– de charger leurs bagages;

– de récupérer leurs bagages;

– de débarquer du véhicule;

– de se rendre aux toilettes sur demande;

– d'embarquer à bord d'un autobus ou d'un autocar un chien d'assistance reconnu;

– de se rendre jusqu'à leurs sièges;

– d'obtenir, sous des formes accessibles, les informations essentielles concernant un voyage;

– d'embarquer et de débarquer lors des pauses pendant un voyage, dans la mesure du possible.

## ANNEXE II

Formation relative aux handicaps

a) Formation de sensibilisation aux handicaps

La formation du personnel qui s'occupe directement des voyageurs comprend les éléments suivants:

– connaissance des handicaps physiques, sensoriels (auditifs et visuels), cachés ou instrumentaux et prise en charge appropriée des passagers présentant de tels handicaps, y compris la différenciation des aptitudes des personnes pouvant souffrir d'une déficience de la mobilité, de l'orientation ou de la communication;

– obstacles rencontrés par les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, notamment sur le plan des attitudes, de l'environnement matériel et de l'organisation;

– animaux d'assistance reconnus, y compris le rôle et les besoins des animaux d'assistance;

– réactions en cas d'événements imprévus;

– aptitudes relationnelles et méthodes de communication avec les personnes présentant des troubles de l'ouïe, de la vue, de la parole et de l'apprentissage;

– maniement prudent des fauteuils roulants et autres équipements de mobilité de manière à éviter les préjudices (pour l'ensemble du personnel chargé de la manutention des bagages, le cas échéant).

b) Formation d'assistance aux personnes souffrant d'un handicap

La formation du personnel directement concerné par l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite comprend les éléments suivants:

– aide apportée aux personnes utilisant un fauteuil roulant pour leur permettre d'entrer et de sortir d'un fauteuil roulant;

– aptitude à l'assistance des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite accompagnées d'un animal d'assistance reconnu, y compris le rôle et les besoins de ces animaux;

– techniques d'accompagnement des passagers atteints de cécité totale ou partielle et techniques de prise en charge et de transport des animaux d'assistance reconnus;

– connaissance des types d'équipement pouvant assister les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite et du maniement de ces équipements;

– utilisation des équipements d'assistance à l'embarquement et au débarquement utilisés et connaissance des procédures appropriées d'assistance à l'embarquement et au débarquement permettant de préserver la sécurité et la dignité des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite;

– compréhension suffisante de la nécessité d'une assistance fiable et professionnelle, et sensibilisation au risque de voir apparaître pendant le voyage des sentiments de vulnérabilité chez certains passagers handicapés en raison de leur dépendance à l'égard des services d'assistance;

– connaissance des premiers secours.