

Droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure; coopération entre les autorités nationales

2008/0246(COD) - 04/12/2008 - Document de base législatif

OBJECTIF : établir les droits des passagers dans le cadre du transport maritime national et international, y compris pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite.

ACTE PROPOSÉ : Règlement du Parlement européen et du Conseil.

CONTEXTE : depuis 30 ans, la mobilité a explosé en Europe. 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. Conséquence directe de cette évolution, 398 millions de personnes ont transité par les ports de l'Union européenne en 2006.

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).

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.

CONTENU : 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.

Droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite : la proposition consacre le principe général d'interdiction du refus d'embarquement pour les personnes à mobilité réduite. Elle établit le droit à une assistance dans les ports pour ces personnes et désigne l'organisme responsable de l'assistance dans les ports, ainsi que la manière dont cet organisme doit financer cette assistance. L'assistance doit être apportée gratuitement en ce qui concerne l'assistance à bord des navires. La proposition fixe également des obligations pour la personne à mobilité réduite en matière de délai en cas

de réservation faite à l'avance. Les opérateurs doivent être informés au plus tôt de leurs besoins particuliers avant un voyage. La proposition prévoit l'exigence de veiller à ce que le personnel reçoive une formation adéquate concernant la problématique du handicap.

Obligations des transporteurs en cas d'interruption de voyage : la proposition établit l'obligation de fournir des informations ainsi que le droit à une indemnisation en cas d'interruption du voyage. Elle établit également 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). Les voyageurs auront le droit d'être réacheminé ou remboursé en cas de retard supérieur à une certaine durée ou en cas d'annulation de services.

Information des passagers et traitement des plaintes : la proposition établit le droit général à l'information sur le voyage pour tous les passagers et impose aux transporteurs et aux organismes de gestion des ports de fournir aux passagers des informations sur leurs droits. Elle fixe également les règles pour une procédure de traitement des plaintes.

Application et organismes nationaux chargés de l'application : la proposition oblige 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. Elle établit le principe de coopération entre les organismes nationaux chargés de l'application du règlement. Enfin, elle impose aux États membres d'adopter des sanctions dissuasives en cas de non-respect des droits des passagers.