Informations de base

2005/0007(COD) COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision) Règlement	Procédure terminée
Transport aérien: droits des personnes à mobilité réduite Voir aussi 2000/0145(COD) Voir aussi 2004/0049(COD) Voir aussi 2005/0241(COD) Voir aussi 2006/0130(COD) Voir aussi 2008/0237(COD) Voir aussi 2008/0246(COD) Voir aussi 2001/0305(COD) **Subject** 3.20.01 Transport aérien de personnes et frêt 4.10.06 Personnes handicapées	

Acteurs principaux

Parlement européen

Commission au fond	Rapporteur(e)	Date de nomination
TRAN Transports et tourisme	EVANS Robert (PSE)	05/04/2005

Commission pour avis	Rapporteur(e) pour avis	Date de nomination
LIBE Libertés civiles, justice et affaires intérieures	La commission a décidé de ne pas donner d'avis.	

Conseil de l'Union européenne

Formation du Conseil	Réunions	Date
Transports, télécommunications et énergie	2654	2005-04-21
Transports, télécommunications et énergie	2680	2005-10-06
Transports, télécommunications et énergie	2735	2006-06-08

Commission européenne

DG de la Commission	Commissaire
Energie et transports	

Evénements clés

Date	Evénement	Référence	Résumé

16/02/2005	Publication de la proposition législative	COM(2005)0047	Résumé
12/04/2005	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 1ère lecture		
21/04/2005	Débat au Conseil		
06/10/2005	Débat au Conseil		Résumé
11/10/2005	Vote en commission,1ère lecture		Résumé
27/10/2005	Dépôt du rapport de la commission, 1ère lecture	A6-0317/2005	
13/12/2005	Débat en plénière		
15/12/2005	Décision du Parlement, 1ère lecture	T6-0519/2005	Résumé
15/12/2005	Résultat du vote au parlement		
08/06/2006	Adoption de l'acte par le Conseil après la 1ère lecture du Parlement		
05/07/2006	Signature de l'acte final		
05/07/2006	Fin de la procédure au Parlement		
26/07/2006	Publication de l'acte final au Journal officiel		

Informations techniques

Référence de la procédure	2005/0007(COD)
Type de procédure	COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision)
Sous-type de procédure	Note thématique
Instrument législatif	Règlement
Modifications et abrogations	Voir aussi 2000/0145(COD) Voir aussi 2004/0049(COD) Voir aussi 2005/0241(COD) Voir aussi 2006/0130(COD) Voir aussi 2008/0237(COD) Voir aussi 2008/0246(COD) Voir aussi 2001/0305(COD)
Base juridique	Traité CE (après Amsterdam) EC 080-p2
État de la procédure	Procédure terminée
Dossier de la commission	TRAN/6/26831

Portail de documentation

Parlement Européen

Type de document	Commission	Référence	Date	Résumé
Amendements déposés en commission		PE362.729	23/09/2005	
Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique		A6-0317/2005	27/10/2005	
Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique		T6-0519/2005	15/12/2005	Résumé

Conseil de l'Union

Type de document	Référence	Date	Résumé
Projet d'acte final	03681/3/2005	05/07/2006	

Commission Européenne

Type de document	Référence	Date	Résumé
Document de base législatif	COM(2005)0047	16/02/2005	Résumé
Réaction de la Commission sur le texte adopté en plénière	SP(2006)0053	12/01/2006	
Document annexé à la procédure	COM(2011)0166	11/04/2011	Résumé
Document de travail de la Commssion (SWD)	SWD(2012)0171	11/06/2012	Résumé
Document de suivi	SWD(2014)0156	07/05/2014	Résumé

Autres Institutions et organes

Institution/organe	Type de document	Référence	Date	Résumé
EESC	Comité économique et social: avis, rapport	CES1059/2005 JO C 024 31.01.2006, p. 0012-0014	28/09/2005	

Informations complémentaires

Source	Document	Date
Commission européenne	EUR-Lex	

Acte final

Règlement 2006/1107
JO L 204 26.07.2006, p. 0001-0010 Résumé

Rectificatif à l'acte final 32006R1107R(01)
JO L 026 26.01.2013, p. 0034

Transport aérien: droits des personnes à mobilité réduite

2005/0007(COD) - 06/10/2005

Au cours d'un débat public, le Conseil a dégagé à l'unanimité une orientation générale sur la proposition de règlement concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles voyagent par voie aérienne, dans l'attente de l'avis que rendra le Parlement européen en première lecture.

Les principaux éléments de ce projet de règlement tel que modifié par le Conseil sont les suivants:

- les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ne se voient pas refuser un transport aérien en raison de leur handicap ou de leur mobilité réduite, sauf pour des motifs de sécurité justifiés ou s'il est physiquement impossible d'embarquer ces personnes, en raison de la taille des portes d'un aéronef par exemple. En cas de refus d'embarquer ces personnes, celles-ci se voient offrir la possibilité d'effectuer, sans frais additionnels, une réservation sur un autre vol ou, si cela n'est pas possible, se voient proposer le remboursement de leur billet ;
- les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite recevront une assistance dans les aéroports et à bord des aéronefs si elles informent la compagnie d'aviation de leurs besoins spécifiques suffisamment à l'avance. En cas de délai insuffisant, l'aéroport sera néanmoins tenu de tout mettre en œuvre afin de fournir cette assistance ;
- le point plus épineux a été celui de savoir à qui devrait incomber la responsabilité de fournir une assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite dans les aéroports. Le Conseil a finalement décidé que c'est aux entités gestionnaires des aéroports que devrait être confiée la responsabilité générale de cette assistance; ces entités gestionnaires peuvent fournir l'assistance elles-mêmes ou s'acquitter de cette responsabilité en la déléguant par contrat à un ou plusieurs tiers, par exemple des transporteurs aériens. Les entités gestionnaires peuvent recouvrer les coûts de cette assistance auprès des compagnies aériennes. L'assistance à bord continuera de relever de la responsabilité des compagnies aériennes ;
- dans les aéroports dont le trafic annuel est de 150.000 mouvements de passagers commerciaux ou plus, l'entité gestionnaire établira des normes de qualité pour l'assistance prévue dans le règlement et déterminera les ressources nécessaires pour y répondre, en collaboration avec les compagnies aériennes et les organisations représentant les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite. Ces normes tiendront compte des politiques et des codes de conduite internationalement reconnus en ce qui concerne la facilitation du transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite ;
- une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite qui estime que le présent règlement n'a pas été respecté devrait en faire part à l'entité gestionnaire de l'aéroport ou au transporteur aérien concerné, selon le cas. Si la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite ne peut obtenir satisfaction par cette voie, elle peut déposer plainte auprès de l'organisme ou des organismes désignés à cette fin par l'État membre concerné.

Transport aérien: droits des personnes à mobilité réduite

2005/0007(COD) - 15/12/2005 - Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique

Le Parlement et le Conseil ont trouvé un compromis avant le vote en plénière, afin que les ministres des Transports approuvent la première lecture du Parlement sans l'amender. Le rapport de Robert **EVANS** (PSE, UK) a été largement approuvé par 506 voix pour, 6 contre et une abstention.

Le champ d'application du règlement a été élargi : il s'applique non seulement aux personnes à mobilité réduite, mais aussi aux personnes handicapées, à savoir toute personne souffrant d'un handicap physique sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire, ou de tout handicap ou déficience intellectuels, ou de tout autre cause de handicap, ou de l'âge.

Pour le Parlement, ces personnes ne devraient pas se voir refuser le transport en raison de leur handicap ou de leur manque de mobilité. Ils ont par ailleurs le droit à recevoir l'assistance nécessaire afin de voyager normalement, et ce, sans supplément de prix. Cette assistance doit comprendre, par exemple, la réponse aux formalités et à l'enregistrement des bagages, la montée à bord de l'appareil, avec l'aide d'ascenseurs, chaises roulantes ou autres, le débarquement, les déplacements aux toilettes, et la prise en charge de tout équipement nécessaire à la mobilité, comme les fauteuils roulants électriques - sous réserve que la demande soit adressée 48 heures à l'avance. L'utilisation d'un chien d'assistance reconnu est autorisée, à condition que notification en ait été faite au transporteur aérien. Une indemnisation est également prévue pour perte ou dégradation de fauteuils roulants durant leur maniement à l'aéroport ou pendant le voyage.

Le règlement concerne les aéroports dont le trafic annuel excède les 150.000 mouvements commerciaux de passagers. Dans ces aéroports, des points d'arrivée et de départ, signalés en tant que tels, doivent être désignés par l'entité gestionnaire, où les personnes à mobilité réduite ou handicapées puissent facilement annoncer leur arrivée et demander de l'assistance. Dès que possible, après le départ d'un vol, le transporteur devra informer l'aéroport de destination du nombre de personnes handicapées sur ce vol ayant besoin d'une assistance appropriée.

L'entité gestionnaire de l'aéroport est responsable de l'assistance. Elle peut l'assurer par elle-même, où passer contrat avec un ou plusieurs tiers. Dans ce cas, elle doit prendre en compte les services existant dans l'aéroport concerné. A l'origine, la Commission souhaitait que les aéroports soient seuls responsables. Le compromis entre le Parlement et le Conseil donne la responsabilité aux aéroports tout en laissant aux compagnies la possibilité de fournir leurs services.

Pour financer cette assistance, l'entité gestionnaire de l'aéroport peut percevoir, sur une base non discriminatoire, une redevance spécifique auprès des transporteurs aériens qui utilisent l'aéroport en proportion du nombre total de passagers que chacun d'eux transporte au départ et à destination de cet aéroport. Cette redevance doit être raisonnable, transparente et être établie en coopération avec les usagers par l'intermédiaire du comité des usagers de l'aéroport. L'entité gestionnaire est tenue de séparer les comptes de ses activités relatives à l'assistance aux personnes à mobilité réduite des comptes de ses autres activités.

De nouvelles dispositions sont introduites en matière de formation. Ainsi, les transporteurs et entités gestionnaires devront : veiller à ce que leur personnel (y compris le personnel des sous-traitants), fournissant une assistance directe aux personnes handicapées et à mobilité réduite sache comment satisfaire aux besoins de ces personnes, selon leur handicap ; fournir à l'ensemble de leur personnel travaillant à l'aéroport en contact direct avec les voyageurs une formation de sensibilisation au handicap et sur l'égalité face au handicap; veiller à ce que tous les nouveaux salariés embauchés reçoivent une formation relative au handicap.

La réservation ou l'embarquement d'une personne handicapée ou à mobilité réduite ne pourront en outre être refusés que s'il y a entrave aux exigences de sécurité, ou si la taille de l'aéronef, ou de ses portes, rend l'embarquement physiquement impossible. Si tel est le cas, le transporteur, son agent ou l'organisateur de voyage s'efforcent de proposer une autre solution acceptable à la personne concernée. Cette dernière, ainsi que la

personne qui l'accompagne, bénéficient du droit au remboursement et au réacheminement. Le droit à un vol de retour ou à un réacheminement est subordonné à la réunion de toutes les conditions de sécurité. Dans certaines conditions, le transporteur pourra exiger que la personne handicapée se fasse accompagner par une autre personne capable de lui fournir l'assistance requise.

Le transporteur doit également mettre à disposition du public les règles qu'il applique au transport de personnes handicapées et à mobilité réduite. Lorsqu'il fait usage d'une dérogation prévue par le règlement, il informe immédiatement la personne concernée de ses motifs. Sur demande, il est tenu de communiquer ces motifs par écrit dans les cinq jours. Les États membres doivent prendre des mesures pour informer les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite de leurs droits en vertu du règlement et de la possibilité de déposer plainte auprès de cet organisme ou de ces organismes désignés.

D'une manière générale, il convient que les entités gestionnaires d'aéroports, au moment de décider de la conception de nouveaux aéroports ou terminaux, ainsi que dans le cadre de réaménagements importants, prennent en compte, autant qu'il est possible, les besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite. Ces besoins doivent également être pris en compte au moment de décider de la conception d'un nouvel aéronef ou d'un aéronef réaménagé.

Transport aérien: droits des personnes à mobilité réduite

2005/0007(COD) - 16/02/2005 - Document de base législatif

OBJECTIF : renforcer les droits des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens.

ACTE PROPOSÉ : Règlement du Parlement européen et du Conseil.

CONTENU : la présente proposition s'inscrit dans un plan d'ensemble visant à renforcer les droits des passagers dans tous les modes de transport public. Elle vise à garantir aux personnes à mobilité réduite le même accès à ce mode de transport que n'importe quel passager. Une autre proposition parallèle tend à garantir le droit de tout passager d'être informé au préalable de l'identité de son transporteur aérien (voir COD/2005/0008).

Le présent projet de règlement sur les droits des personnes à mobilité réduite dans le transport aérien interdit aux opérateurs de refuser la réservation ou l'embarquement d'une personne en raison de son handicap (invalidité, cécité, surdité) ou de son âge. Il existe toutefois certaines exceptions et dérogations, notamment pour des raisons de sécurité justifiées. Il assure également à ces personnes le droit de bénéficier d'une assistance gratuite dans les aéroports (au départ, à l'arrivée et en transit) et à bord des avions (ex : transport de fauteuils roulants ou de chiens guides d'aveugles). Ce sont les gestionnaires d'aéroports qui devront fournir l'assistance, en prélevant pour cela des redevances sur les compagnies aériennes pour financer ces services. Les États membres seront tenus de prévoir des sanctions en cas d'infraction et de créer des organismes indépendants pour le traitement des plaintes.

Il faut noter que la Commission européenne propose également d'étendre les droits des passagers à tous les modes de transport, notamment le transport maritime et le transport international par autocar, afin de garantir aux citoyens des règles précises et valables sur l'ensemble du territoire de l' Union. Pour le transport ferroviaire, la Commission appelle le Parlement européen et les États membres à adopter dès que possible les mesures qu' elle a proposées en mars 2004.

Transport aérien: droits des personnes à mobilité réduite

2005/0007(COD) - 11/04/2011

La Commission présente un rapport relatif au fonctionnement et aux effets du Règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite (PMR) lorsqu'elles font des voyages aériens.

En 2009, la Commission a lancé deux études sur l'application du Règlement : la première a eu pour objectif une évaluation générale du fonctionnement du Règlement, la deuxième a été centrée sur les régimes de sanctions applicables dans les États membres en cas de violations des obligations contenu dans le texte. Le rapport présente une synthèse de ces études et en tire les conséquences afin d'améliorer le fonctionnement de la règlementation actuelle.

1) Principales conclusions des études : la Commission constate que le règlement a imposé **un cadre unique minimum applicable dans toute l'Union**, désormais opérationnel en Europe. Grâce à lui, il existe une liste précise de services d'assistance qui doivent obligatoirement être rendus, gratuitement, aux passagers concernés. Il existe par ailleurs une répartition claire des tâches entre aéroports et transporteurs. Á noter également la mise en place d'un réseau d'organismes nationaux spécialisés (ou *National Enforcement Bodies* - NEB) dans l'ensemble des États membres et une réelle coopération, autour de la Commission mais aussi d'autre organismes, à travers des échanges d'informations et de bonnes pratiques.

Cependant, malgré ces aspects positifs, les services de la Commission ont pu constater **l'existence de disfonctionnements**. La mise en place des nouvelles règles reste inégale d'un État membre à l'autre, d'un aéroport à l'autre et d'un transporteur aérien à l'autre. La principale difficulté reste l'absence d'harmonisation et parfois de cohérence dans leur interprétation.

Difficultés liées aux obligations des aéroports : le rapport note que la qualité de service et son adaptation aux besoins individuels des PMR sont parfois insuffisantes. De plus, l'information des passagers est souvent jugée insuffisante ou peu accessible. La manipulation des équipements de mobilité est également une source de préoccupation.

Difficultés liées aux obligations des transporteurs aériens : les études, comme le traitement des plaintes, indiquent que les principales difficultés d'application du Règlement par les transporteurs aériens concernent les refus de réservation ou d'embarquement de PMR pour des motifs liées à la

sécurité. Il apparaît qu'une certaine confusion règne sur la définition des critères de sécurité qui sont de nature à autoriser les dérogations au principe de non discrimination. Soulignant que l'harmonisation des règles de sécurité est un travail complexe supposant la coopération des autorités nationales compétentes, la Commission considère cependant qu'il est déjà possible de poser des principes simples pour encadrer les dérogations prévues au règlement.

Des difficultés d'application apparaissent également pour la question de l'assistance durant le vol, notamment l'obligation à la charge des transporteurs d'accompagnement jusqu'aux toilettes. La définition des équipements de mobilité qui doivent être transportés gratuitement a donné lieu à des interprétations divergentes. Enfin, il apparait souvent que les PMR sont encore insuffisamment informés de leurs droits, que ce soit lors de la réservation ou en cas de refus d'embarquement.

Difficultés liées aux obligations des autorités nationales en charge de l'application du Règlement : des difficultés ont été relevées par rapport à l'interprétation uniforme du Règlement, ainsi que dans le traitement des plaintes des passagers et l'adoption et l'application des mesures de sanction. De grandes disparités existent entre États membres. Une autre difficulté est l'harmonisation insuffisante de leurs actions.

Autres difficultés relevées : dans certains États membres, des désaccords sont apparus entre les transporteurs et les aéroports sur le montant et les modalités de calcul de la redevance spécifique prévue au Règlement. Des difficultés d'interprétation de certaines définitions du Règlement ont été relevées. Par exemple, pour la définition même de « Personnes à Mobilité Réduite », la question de savoir si les femmes enceintes, les personnes en surpoids ou les enfants en bas âge entraient dans son cadre a été posé. Enfin, le transport et la fourniture de l'oxygène médical fait l'objet de régimes très différents d'un transporteur à l'autre et provoque des incertitudes et beaucoup d'insatisfaction pour les passagers concernés.

2) Propositions pour le futur : la Commission considère que l'application du Règlement se révèle globalement satisfaisante et qu'elle va en s'améliorant, malgré certaines disparités importantes selon les opérateurs et les États membres et malgré le fait que le texte ne soit encore insuffisamment connu du public.

Ce premier bilan, positif dans l'ensemble, permet **d'écarter la nécessité à ce stade d'une révision législative**. La Commission propose néanmoins, dans le rôle de coordination et de supervision qu'il lui incombe, **plusieurs axes d'amélioration à l'intérieur du cadre existant**:

Premier axe - Interprétation uniforme du Règlement :

- formaliser l'existence du réseau NEB sous forme d'un groupe d'experts de ces autorités nationales d'application ;
- établissement de lignes directrices concernant l'interprétation du règlement, à adopter sous la forme d'un document des services ;
- mise en place d'une interprétation commune des exigences de sécurité qui sont de nature à justifier un refus de réservation ou d'embarquement ;
- création et mise à la disposition du public d'une liste unifiée et commune à tous les États membres des motifs pouvant servir de base à un refus de transport des PMR ou à l'obligation d'être accompagné durant le vol.

Deuxième axe - Améliorations du fonctionnement pratique de la règlementation :

- véritable politique d'information à destination du public concerné par le Règlement, en particulier vers ceux qui ne se perçoivent pas dans une situation de handicap et qui pourtant entrent dans la définition des PMR ;
- mise en place de programmes de formation, en collaboration avec les organismes représentatifs des PMR, pour favoriser un meilleur service ;
- mesures afin d'encourager les demandes de notification d'assistance dès l'étape de réservation avec un système de délivrance d'un justificatif.

Troisième axe - Renforcer la supervision et l'efficacité par les autorités nationales des régimes de sanctions :

- mettre en place une base de données commune pour suivre le traitement des plaintes et les décisions administratives et juridictionnelles concernant l'application du Règlement ;
- mise en place d'un plan d'action harmonisé au niveau européen qui détaillerait les actions que les autorités nationales devraient s'engager à réaliser (audits réguliers des opérateurs, des inspections sur le terrain, etc.) ;
- nomination par les compagnies aériennes d'un responsable de la résolution des litiges présent sur place avec la capacité de prendre des décisions immédiates pour régler un litige avec un passager ;
- possibilité de publier la liste des sanctions imposées et des opérateurs concernés.

Quatrième axe - Traiter la question de l'oxygène médical : la Commission encouragera la négociation d'un engagement volontaires des toutes les parties concernant la question de l'usage de l'oxygène médical à bord. A défaut, elle réfléchira sur l'adoption d'une ligne de conduite générale, soit par un acte non-contraignant, soit, si cela apparaît opportun, par la définition de règles contraignantes.

Transport aérien: droits des personnes à mobilité réduite

2005/0007(COD) - 05/07/2006 - Acte final

OBJECTIF : renforcer les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens.

ACTE LÉGISLATIF: Règlement 1107/2006/CE du Parlement européen et du Conseil concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens.

CONTENU : le règlement établit des règles relatives à la protection et à l'assistance en faveur des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite qui font des voyages aériens, afin de les protéger contre la discrimination et de garantir qu'elles reçoivent une assistance.

Aux termes du règlement, la réservation ou l'embarquement ne peuvent être refusés qu'en raison d'exigences de sécurité justifiées ou si la taille de l'aéronef ou de ses portes rend physiquement impossible l'embarquement ou le transport d'une personne handicapée ou à mobilité réduite.

En cas de refus d'accepter une réservation, la personne concernée se verra

proposer une autre solution acceptable. En cas de refus d'embarquement, la personne concernée bénéficiera du droit au remboursement ou au réacheminement.

Il incombe à l'entité gestionnaire d'un aéroport de s'assurer que l'assistance dans les aéroports est fournie sans majoration de prix. Celle-ci doit désigner les points d'arrivée et de départ, situés dans le périmètre de l'aéroport, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des bâtiments du terminal, où les personnes handicapées ou à mobilité réduite peuvent aisément annoncer leur arrivée à l'aéroport et demander de l'assistance.

L'entité gestionnaire peut fournir cette assistance elle-même, ou conclure un contrat avec un ou plusieurs tiers pour fournir l'assistance. Elle peut, pour financer cette assistance, percevoir une redevance spécifique auprès des usagers de l'aéroport.

Il incombe au transporteur aérien de fournir une assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite à bord de l'aéronef, y compris le transport des chiens d'assistance reconnus et d'au maximum deux pièces d'équipement de mobilité par personne.

Il incombe au transporteur aérien et à l'entité gestionnaire d'un aéroport de s'assurer que leur personnel sait comment répondre aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et de lui fournir, le cas échéant, la formation nécessaire à cette fin.

Les États membres prendront des mesures pour informer les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite des droits que leur confère le règlement ainsi que de la possibilité de porter plainte auprès d'organismes désignés à cette fin.

ENTRÉE EN VIGUEUR : 15/08/2006.

APPLICATION : à partir du 26/07/2008, à l'exception des articles 3 (Interdiction de refuser le transport) et 4 (Dérogations, conditions spéciales et information), qui s'appliquent à partir du 26/07/2007.

Transport aérien: droits des personnes à mobilité réduite

2005/0007(COD) - 11/06/2012 - Document de suivi

Ce document travail des services de la Commission présente des lignes directrices interprétatives sur l'application du règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens.

Ces lignes directrices visent à améliorer et à faciliter l'application du règlement et se présentent sous la forme de réponses aux questions les plus fréquemment posées. Elles sont élaborées à partir des questions soulevées par les organismes nationaux spécialisés (*National Enforcement Bodies – NEB*), des plaintes des passagers, ainsi que des questions soulevées par le Parlement européen. Elles font suite aux discussions engagées avec les organisations représentant les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, les personnes âgées et les entités gestionnaires des aéroports.

Ces lignes directrices n'ont pas vocation à l'exhaustivité et ne couvrent pas dans le détail l'ensemble des situations. Leur objectif est de fournir un cadre susceptible de guider les organismes nationaux de contrôle et d'aider les prestataires de services dans l'application du règlement.

La Commission s'est engagée à fournir de telles lignes directrices avant les Jeux paralympiques de 2012 dans son rapport au Parlement européen et du Conseil sur le fonctionnement et les effets du règlement (CE) n ° 1107/2006.

Transport aérien: droits des personnes à mobilité réduite

2005/0007(COD) - 07/05/2014 - Document de suivi

Ce document de travail des services de la Commission porte sur **le traitement des plaintes et l'application par les États membres** du règlement sur les droits des passagers aériens. Il entend montrer l'engagement soutenu de la Commission de surveiller la mise en œuvre de la législation européenne.

Le premier document sur le traitement des plaintes et la mise en œuvre par les États membres de l'UE a été publié en 2011. Il couvrait la période 2007-2009 et portait sur l'application du règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil établissant des règles communes 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, et abrogeant le règlement (CEE) n ° 295/91.

Le présent document couvre la période de **2010 à 2012**. Il compare les données, dans la mesure du possible, avec la période précédente) et franchit un pas supplémentaire en fournissant également des données relatives au règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles voyagent par avion.

Le présent document statistique fait suite aux demandes répétées émanant de diverses sources (notamment l'industrie du transport aérien, le Parlement européen et les États membres) en faveur de statistiques sur le traitement des plaintes et l'application. Les services de la Commission ont pris l'initiative de présenter ces données en l'absence d'obligation de rapport sur ce sujet prévue dans la législation actuelle.

En résumé, au cours de la période considérée (2010-2012), les organismes nationaux chargés de l'application (ONA) ont reçu un total de **201.879 plaintes** en vertu du règlement (CE) 261/2004. Les chiffres montrent que le recours aux sanctions comme moyen d'assurer la conformité avec le règlement a peu été utilisé. **Les ONA ont eu recours aux sanctions plutôt à titre exceptionnel**. En outre, même si des sanctions ont été imposées, les États membres ont éprouvé des difficultés dans la mise en œuvre, en partie en raison de longues procédures administratives et/ou juridiques.

En ce qui concerne **le règlement 1107/2006**, **le nombre de plaintes enregistrées au cours de la période couverte est relativement faible (514 plaintes au total)**. Le faible nombre de plaintes enregistrées par les ONA tient en partie à l'insuffisance du degré de sensibilisation des personnes handicapées et/ou à mobilité réduite quant à leurs droits en tant que passagers aériens et au fait qu'elles sont toujours confrontées à de longues et fastidieuses procédures ayant pour effet de les dissuader de porter plainte.

Le document statistique donne également **un aperçu des données quantitatives pour les retards** pour la période concernée fournies par Eurocontrol.

La Commission a proposé une révision de la législation sur les droits des passagers aériens qui vise principalement à renforcer et à clarifier leurs droits et à assurer une meilleure application du règlement. Cette clarification est nécessaire à la lumière des nombreux conflits observés entre les passagers et les compagnies aériennes. Une meilleure coordination des politiques en ce qui concerne la mise en application devrait assurer une application plus efficace et cohérente de ces droits dans l'UE. La proposition a également précisé les droits existants afin d'assurer un meilleur équilibre entre les intérêts des passagers et ceux de l'industrie.