Informations de base

2008/0246(COD) COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision) Règlement	Procédure terminée
Droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure; coopération entre les autorités nationales Modification Règlement (EC) No 2006/2004 2003/0162(COD) Voir aussi 2005/0241(COD) Voir aussi 2008/0237(COD) Voir aussi 2000/0145(COD) Voir aussi 2001/0305(COD) Voir aussi 2004/0049(COD) Voir aussi 2005/0007(COD) Voir aussi 2006/0130(COD) **Subject** 3.20.03 Transport maritime de personnes et frêt 3.20.04 Transport fluvial 4.60.06 Intérêts économiques et juridiques du consommateur 7.30 Coopération policière, judiciaire et douanière en général	

Acteurs principaux

Parlement européen

Commission au fond	Rapporteur(e)	Date de nomination
TRAN Transports et tourisme		
	Rapporteur(e) fictif/fictive WORTMANN-KOOL Corien (PPE) BILBAO BARANDICA Izaskun (ALDE) LICHTENBERGER Eva (Verts/ALE) EPPINK Derk Jan (ECR) TOUSSAS Georgios (GUE/NGL)	

Commission au fond précédente	Rapporteur(e) précédent(e)	Date de nomination
TRAN Transports et tourisme	TEYCHENNÉ Michel (PSE)	08/12/2008

Commission pour avis précédente	Rapporteur(e) pour avis précédent(e)	Date de nomination

	IMCO Marché intérieur et protection des consommateurs	La commission a décidé de ne pas donner d'avis.	
	JURI Affaires juridiques	PAPASTAMKOS Georgios (PPE-DE)	19/01/2009

Conseil de l'Union européenne

Formation du Conseil	Réunions	Date
Compétitivité (marché intérieur, industrie, recherche et espace)	3035	2010-10-11
Transports, télécommunications et énergie	3001	2010-03-11
Transports, télécommunications et énergie	2964	2009-10-09
Transports, télécommunications et énergie	2935	2009-03-30

Commission européenne

DG de la Commission	Commissaire
Mobilité et transports	KALLAS Siim

Evénements clés

Date	Evénement	Référence	Résumé
04/12/2008	Publication de la proposition législative	COM(2008)0816	Résumé
18/12/2008	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 1ère lecture		
30/03/2009	Débat au Conseil		Résumé
31/03/2009	Vote en commission,1ère lecture		Résumé
02/04/2009	Dépôt du rapport de la commission, 1ère lecture	A6-0209/2009	
22/04/2009	Débat en plénière		
23/04/2009	Décision du Parlement, 1ère lecture	T6-0280/2009	Résumé
23/04/2009	Résultat du vote au parlement		
11/03/2010	Publication de la position du Conseil	14849/3/2009	Résumé
25/03/2010	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 2ème lecture		
01/06/2010	Vote en commission, 2ème lecture		Résumé
11/06/2010	Dépôt de la recommandation de la commission, 2ème lecture	A7-0177/2010	
05/07/2010	Débat en plénière		
06/07/2010	Décision du Parlement, 2ème lecture	T7-0257/2010	Résumé
11/10/2010	Approbation de l'acte par le Conseil, 2ème lecture		
24/11/2010	Signature de l'acte final		
24/11/2010	Fin de la procédure au Parlement		

17/12/2010	Publication de l'acte final au Journal officiel		

Informations techniques

Référence de la procédure	2008/0246(COD)
Type de procédure	COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision)
Sous-type de procédure	Note thématique
Instrument législatif	Règlement
Modifications et abrogations	Modification Règlement (EC) No 2006/2004 2003/0162(COD) Voir aussi 2005/0241(COD) Voir aussi 2008/0237(COD) Voir aussi 2000/0145(COD) Voir aussi 2001/0305(COD) Voir aussi 2004/0049(COD) Voir aussi 2005/0007(COD) Voir aussi 2006/0130(COD)
Base juridique	Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne TFEU 100-p2 Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne TFEU 091-p1
État de la procédure	Procédure terminée
Dossier de la commission	TRAN/7/01244

Portail de documentation

Parlement Européen

Type de document	Commission	Référence	Date	Résumé
Projet de rapport de la commission		PE418.200	27/01/2009	
Avis de la commission	JURI	PE419.965	10/03/2009	
Amendements déposés en commission		PE420.079	10/03/2009	
Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique		A6-0209/2009	02/04/2009	
Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique		T6-0280/2009	23/04/2009	Résumé
Projet de rapport de la commission		PE440.138	14/04/2010	
Amendements déposés en commission		PE441.013	11/05/2010	
Recommandation déposée de la commission, 2e lecture		A7-0177/2010	11/06/2010	
Texte adopté du Parlement, 2ème lecture		T7-0257/2010	06/07/2010	Résumé

Conseil de l'Union

Type de document	Référence	Date	Résumé
Déclaration du Conseil sur sa position	06979/2010	05/03/2010	
Position du Conseil	14849/3/2009	11/03/2010	Résumé
Projet d'acte final	00032/2010/LEX	24/11/2010	

Commission Européenne

Type de document	Référence	Date	Résumé
Document de base législatif	COM(2008)0816	04/12/2008	Résumé
Document annexé à la procédure	SEC(2008)2950	04/12/2008	
Document annexé à la procédure	SEC(2008)2951	04/12/2008	
Réaction de la Commission sur le texte adopté en plénière	SP(2009)3507	25/06/2009	
Communication de la Commission sur la position du Conseil	COM(2010)0120	24/03/2010	Résumé
Avis de la Commission sur la position du Parlement en 2ème lecture	COM(2010)0519	23/09/2010	Résumé
Document de suivi	COM(2016)0274	24/05/2016	Résumé

Autres Institutions et organes

Institution/organe	Type de document	Référence	Date	Résumé
EESC	Comité économique et social: avis, rapport	CES1198/2009	16/07/2009	

Informations complémentaires

Source	Document	Date
Parlements nationaux	IPEX	
Commission européenne	EUR-Lex	

Acte final

Règlement 2010/1177
JO L 334 17.12.2010, p. 0001 Résumé

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

2008/0246(COD) - 30/03/2009

Au cours d'une délibération publique, le Conseil a pris acte d'un rapport de la présidence sur l'état des travaux relatifs à la proposition de règlement concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure. En outre, il a tenu un débat d'orientation axé sur le champ d'application de cette proposition, sur la base d'un questionnaire de la présidence.

Au cours du débat, l'ensemble des États membres ont dit accueillir avec satisfaction la proposition de la Commission et ont réaffirmé qu'ils étaient résolus à renforcer les droits des passagers.

Trois questions ont été examinées :

1°) Type de services proposés aux passagers : une majorité de délégations estime que le champ d'application du règlement proposé devrait inclure tous les types de services, à l'exception des services de visite et d'excursion touristiques.

2°) Application territoriale : une majorité de délégations est d'avis que le règlement proposé devrait s'appliquer aux passagers voyageant entre les ports de la Communauté comme à ceux qui voyagent entre les ports de la Communauté et les ports des pays tiers.

3°) Type de navires : une majorité de délégations a affirmé que le règlement proposé ne devrait pas s'appliquer aux navires exploités principalement pour le transport de fret.

Le Conseil a invité ses instances préparatoires à poursuivre les travaux concernant cette proposition, en vue de parvenir à un accord au mois de juin 2009.

La Commission a présenté sa proposition en décembre 2008.

Le Parlement européen devrait adopter son avis en première lecture en avril 2009.

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

2008/0246(COD) - 23/04/2009 - Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 587 voix pour, 8 voix contre et 19 abstentions, une résolution législative modifiant, en première lecture de la procédure de codécision, la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs.

Les principaux amendements sont les suivants :

Objet : le Parlement souhaite clarifier que le règlement s'applique au transport commercial, par navires à passagers, de passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure.

Champ d'application: les députés proposent que les États membres soient autorisés à exclure le transport urbain et suburbain du règlement à condition qu'ils donnent l'assurance que les objectifs du règlement sont atteints par d'autres mesures réglementaires et s'ils garantissent un niveau comparable de droits pour les passagers par rapport à celui requis par le règlement.

Définitions : les handicaps psychosociaux ont été inclus dans la définition de «personne handicapée». Les définitions de «passager», d' «arrivée» et de «départ», de «prix du billet» et de «force majeure» ont été ajoutées.

Dérogations et conditions spéciales : les députés souhaitent préciser que le motif d'un refus d'embarquement ne peut être le handicap en lui même, mais seulement les caractéristiques matérielles du navire, potentiellement incompatibles avec des personnes handicapés ou à mobilité réduite. Le motif de la sécurité pour le refus d'embarquement n'est pas un motif qui devrait être applicable dans le transport maritime où la structure du navire est le déterminant le plus important.

Accessibilité et information : les transporteurs devront établir, sous le contrôle des organismes nationaux chargés de l'application et avec la participation active des organisations représentatives, des règles d'accès non discriminatoires applicables au transport de personnes handicapées, de personnes à mobilité réduite et de personnes accompagnantes. Ces règles devront être mises à la disposition du public directement ou sur l'internet, au moins au moment de la réservation, dans des formats accessibles. De plus, la confirmation de la prestation d'assistance devra être formulée par écrit par l'entité qui émet la réservation au moment de la réservation.

Droit à une assistance dans les ports : les députés ont supprimé l'obligation pour les transporteurs de séparer les comptes relatifs à leurs activités liées à l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des comptes relatifs à leurs autres activités. Ils ont précisé que le gestionnaire du port aura la charge, si nécessaire, de rendre accessible le port aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

Conditions auxquelles est fournie l'assistance : l'assistance sera fournie à condition que le transporteur, le vendeur de billets ou le voyagiste auprès duquel le billet a été acheté se soit vu notifier, au moment de la réservation ou au moins 48 heures à l'avance, le besoin d'assistance de la personne handicapée, à moins qu'une période de notification plus courte ait été convenue entre le fournisseur d'assistance et le passager (sauf pour les croisières d'une journée, pour lesquelles le besoin d'assistance doit être notifié au moment de la réservation). Le passager devra également recevoir une confirmation de la notification des besoins d'assistance.

Dans le cas des croisières, les passagers handicapés devront se présenter à une heure fixée par le transporteur, qui ne doit pas précéder de plus de 60 minutes l'heure d'enregistrement.

Normes de qualité : les transporteurs devront rendent publiques leurs normes de qualité dans des formats accessibles.

Indemnisation relative aux fauteuils roulants : le Parlement insiste pour que tous les efforts possibles soient entrepris en vue de remplacer rapidement l'équipement, de manière à ce qu'il soit adapté aux besoins du passager concerné.

Droit à une assistance : en cas de retard - si un séjour d'une ou de plusieurs nuits devient nécessaire ou qu'un séjour supplémentaire par rapport à celui prévu par le voyageur s'impose -, le coût de l'hébergement et du transport supplémentaire supporté par le transporteur ne doit pas excéder deux fois le prix du billet.

Indemnisation relative au prix du billet : un amendement précise que si le transporteur a annoncé, au plus tard trois jours avant le départ prévu, l'annulation ou le report de la traversée ou une prolongation de la durée de la traversée, aucune compensation ne pourra être réclamée. En vue d'éviter un double dédommagement, les députés proposent que l'indemnisation accordée en vertu du règlement puisse être déduite d'une indemnisation complémentaire.

Force majeure : les obligations prévues aux articles concernant le droit à une assistance, le réacheminement et le remboursement et l'indemnisation relative au prix du billet ne devraient pas s'appliquer dans les cas de force majeure empêchant la prestation du service de transport.

Organismes nationaux chargés de l'application : le Parlement estime qu'un seul organisme par État membre est suffisant pour garantir l'application du règlement. Chaque organisme devrait être indépendant d'intérêts commerciaux en ce qui concerne son organisation, ses décisions de financement, sa structure juridique et ses décisions.

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.

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

2008/0246(COD) - 06/07/2010 - Texte adopté du Parlement, 2ème lecture

Le Parlement européen a adopté une résolution législative sur la position du Conseil en première lecture en vue de l'adoption du règlement du Parlement européen et du Conseil concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004.

Le Parlement a arrêté sa position en deuxième lecture suivant la procédure législative ordinaire (l'ex-procédure de codécision). Les amendements adoptés en plénière sont le résultat d'un compromis négocié entre le Parlement européen et le Conseil. Ils modifient la position du Conseil en première lecture comme suit :

Champ d'application: comme demandé par le Parlement, le règlement ne s'appliquera pas aux passagers voyageant sur des navires autorisés à transporter jusqu'à **12 passagers**. Il ne s'appliquera pas non plus aux passagers voyageant sur des navires qui ne sont pas propulsés par des moyens mécaniques ainsi que sur des navires à passagers historiques originaux ou des copies individuelles de ces navires conçus avant 1965 et construits essentiellement en matériaux d'origine, autorisés à transporter jusqu'à trente-six passagers.

Les États membres pourront exempter de l'application du règlement les services de transport de passagers visés par des obligations de service public, des contrats de service public ou des services intégrés, à condition que le droit national garantisse d'une manière comparable les droits des passagers en vertu du règlement.

Définitions: le compromis clarifie les définitions de « transporteur » et celle de «voyagiste». Ce dernier désigne un organisateur ou un détaillant, autre qu'un transporteur, au sens de la directive 90/314/CEE.

Droit au transport des personnes handicapées : à la demande du Parlement, le texte amendé clarifie qu'un passager ne peut se voir opposer un refus de voyager **au seul motif** de son handicap ou de sa mobilité réduite. De plus, les réservations et les billets doivent être proposés à ces personnes **sans supplément** et aux mêmes conditions qu'aux autres passagers.

Exceptions et conditions spéciales : **par dérogation**, les transporteurs, agents de voyages et voyagistes pourront refuser d'accepter une réservation, de délivrer ou fournir un billet ou d'embarquer une personne handicapée ou à mobilité réduite, notamment afin de respecter les exigences applicables en matière de sécurité prévues par le droit international, le droit de l'Union ou le droit national. De même, en cas de **stricte nécessité**, ils pourront demander qu'une personne handicapée soit accompagnée par une autre personne capable de fournir l'assistance requise par la personne handicapée ou à mobilité réduite.

Lorsqu'un transporteur, un agent de voyages ou un voyagiste a recours à ces dispositions, il doit en communiquer immédiatement les raisons précises à la personne handicapée. Sur demande, ces raisons doivent être notifiées par écrit à la personne handicapée au plus tard cinq jours ouvrables à partir de la demande.

Accessibilité et information : en collaboration avec les organisations représentatives des personnes handicapées, les transporteurs et les exploitants de terminaux doivent établir des conditions d'accès non discriminatoires applicables au transport de personnes handicapées ou à mobilité réduite, ainsi que des personnes qui les accompagnent. Les conditions d'accès doivent être communiquées, sur demande, aux organismes nationaux chargés de l'application. Elles doivent également être portées à la connaissance du public par les transporteurs, directement ou sur l'internet, dans des formats accessibles sur demande, une attention particulière étant accordée aux besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite.

Les personnes ayant besoin d'assistance doivent recevoir la confirmation de celle-ci par tout moyen disponible, y compris par voie électronique ou par SMS.

Droit à une assistance dans les ports et à bord des navires: cette assistance doit être adaptée aux besoins particuliers de la personne handicapée ou à mobilité réduite.

Conditions auxquelles est fournie l'assistance : l'assistance devra être fournie à condition que le transporteur se soit vu notifier, par tout moyen disponible, y compris par voie électronique ou par SMS, **au moins 48 heures à l'avance**, le besoin d'assistance de la personne, à moins qu'un délai plus court ne soit convenu entre le passager et le transporteur ou l'exploitant de terminal.

Si aucune heure n'a été fixée pour l'embarquement, l'assistance sera fournie à condition que la personne handicapée ou à mobilité réduite se présente elle-même au port au moins 60 minutes avant l'heure de départ annoncée, à moins qu'un délai plus court ne soit convenu entre le passager et le transporteur ou l'exploitant de terminal.

Le passager devra recevoir une confirmation de la notification de ses besoins d'assistance.

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

Formation et consignes : les transporteurs devront veiller à ce que les personnels qui fournissent une assistance directe aux personnes handicapées et ceux chargés de la réservation et de la vente des billets, ainsi que des opérations d'embarquement et de débarquement, maintiennent leurs compétences, par exemple en disposant de consignes ou en recevant des cours de remise à niveau.

Indemnisation relative aux fauteuils roulants : le texte stipule que tous les efforts doivent être déployés pour fournir rapidement un équipement de remplacement temporaire qui constitue une solution de rechange adéquate.

Assistance en cas de départs annulés ou retardés : lorsqu'un transporteur peut raisonnablement s'attendre à ce que le départ d'un service de transport de passagers ou d'une croisière soit **retardé de plus de 90 minutes**, les passagers partant de terminaux portuaires doivent se voir offrir gratuitement des collations, des repas ou des rafraîchissements en suffisance compte tenu du délai d'attente, à condition que ceux-ci soient disponibles ou qu'ils puissent raisonnablement être livrés. Pour chaque passager, le transporteur peut limiter à un montant de **80 EUR par nuit**, pour un maximum de trois nuits, le coût total de l'hébergement à terre, non compris le transport dans les deux sens entre le terminal portuaire et le lieu d'hébergement.

Lorsqu'un service de transport de passagers est annulé ou si son départ d'un port est retardé de plus de 90 minutes, les passagers doivent avoir le droit de choisir entre le réacheminement et le remboursement du prix du billet de la part du transporteur. Le réacheminement vers la destination finale doit s’effectuer sans aucun supplément.

Avec l'accord du passager, le remboursement intégral du billet peut également être fait sous forme de bons et/ou d'autres services d'un montant équivalent au tarif auquel il a été acheté, à condition que les conditions soient flexibles, notamment en ce qui concerne la période de validité et la destination.

Exemptions : les dispositions en matière d’assistance en cas de départs annulés ou retardés et d’indemnisation relative au prix du billet en cas de retard à l'arrivée ne s'appliquent pas **lorsque le transporteur prouve** que l'annulation ou le retard sont dus à des conditions météorologiques compromettant l'exploitation du navire en toute sécurité ou à des circonstances extraordinaires empêchant l'exécution du service de transport.

Plaintes: les transporteurs et les exploitants de terminaux devront mettre en place des mécanismes indépendants de traitement des plaintes concernant les droits et les obligations visés par le règlement. La réponse définitive devra être donnée au passager dans un délai de **deux mois au maximum** à partir de la date de réception de la plainte.

Organismes nationaux chargés de l'application : chaque organisme doit être indépendant d'intérêts commerciaux en ce qui concerne son organisation, ses décisions de financement, sa structure juridique et son processus de prise de décision. Tout passager pourra déposer une plainte pour infraction alléguée au règlement auprès de l'organisme compétent. L'organisme compétent devra fournir aux passagers une réponse motivée à leur plainte dans un délai raisonnable.

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

2008/0246(COD) - 09/10/2009

Dans le cadre d'une délibération publique, le Conseil a dégagé **un accord politique** sur le projet de règlement destiné à améliorer les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure. Le Parlement européen a adopté son avis en première lecture en avril 2009.

Sur la base de cet accord, le Conseil élaborera sa position commune qui sera transmise au Parlement européen pour seconde lecture en vertu de la procédure de codécision.

Ce projet de règlement fixe des règles en matière de non-discrimination, d'accessibilité et d'assistance en faveur des passagers handicapés ou à mobilité réduite. Il contient également des dispositions applicables à l'ensemble des passagers et relatives à l'assistance, à l'information et à l'indemnisation en cas d'annulation ou de retard de leur voyage ainsi qu'au traitement des plaintes.

Concernant les **questions encore en suspens**, les ministres sont convenus des solutions suivantes:

- **champ d'application du projet de règlement**: les navires ne transportant pas plus de 36 passagers devraient être exclus. Sont également exclus les navires ne comptant pas plus de trois membres d'équipage, les services de transport de passagers sur des distances inférieures à 500 mètres par trajet ainsi que les excursions et visites touristiques autres que les croisières. En outre, les deux premières années suivant la date d'application, le règlement ne devrait pas s'appliquer aux navires de mer de moins de 300 tonneaux de jauge brute utilisés pour les transports nationaux, sous réserve que les droits des passagers soient dûment respectés en vertu de la législation nationale ;
- **exemptions concernant les obligations d'assistance et d'indemnisation incombant au transporteur en cas d'annulation ou de retard**: a) aucune indemnisation ne devrait être prévue si le passager est informé de l'annulation ou du retard avant l'achat du billet ou si l'annulation ou le retard sont dus à une faute du passager ; b) si l'annulation ou le retard sont dus à de mauvaises conditions météorologiques ou à des circonstances extraordinaires, les règles d'indemnisation ne s'appliqueront pas. Toutefois, en cas de circonstances extraordinaires, les passagers seront en droit de se voir offrir des collations, des repas ou des rafraîchissements ainsi qu'un hébergement, tandis qu'en cas de mauvaises conditions météorologiques, l'assistance ne comprendra pas l'hébergement.

De plus, il a été décidé que le transporteur peut limiter les frais d'hébergement à **120 EUR par passager**.

La proposition s'inscrit dans le cadre de la politique générale de l'UE visant à garantir l'égalité de traitement des passagers, quel que soit le mode de transport qu'ils choisissent d'utiliser. Une législation similaire a déjà été adoptée dans le domaine des transports aérien et ferroviaire et a également été proposée pour les services de transport par autobus et autocar.

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

2008/0246(COD) - 24/11/2010 - Acte final

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

ACTE LÉGISLATIF : Règlement (UE) n° 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004.

CONTENU : à la suite d'un accord intervenu avec le Parlement européen à l'issue de la deuxième lecture, le Conseil a adopté un règlement établissant des règles pour le transport par voie maritime ou voie de navigation intérieure en ce qui concerne:

- la non-discrimination entre les passagers pour ce qui est des conditions de transport offertes par les transporteurs;
- la non-discrimination et l'assistance pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite;
- les droits des passagers en cas d'annulation ou de retard;
- les informations minimales à fournir aux passagers;
- le traitement des plaintes;
- les règles générales en matière d'application.

Champ d'application : le règlement s'applique aux **navires transportant plus de 12 passagers et dont l'équipage comprend plus de trois personnes**. Les services de transport de passagers sur une très courte distance (inférieure à 500 mètres par aller simple) sont exclus du champ d'application du règlement, de même que les passagers voyageant sur des navires historiques et dans le cadre d'excursions ou de visites touristiques autres que des croisières. En outre, les navires de mer de moins de 300 tonnes de jauge brute exploités pour le transport national peuvent être exemptés de l'application du règlement pendant une période de deux ans à partir du 18 décembre 2012, à condition que le droit national garantisse d'une manière appropriée les droits des passagers.

Droit au transport des personnes handicapées : comme demandé par le Parlement européen, le texte prévoit qu'un passager ne peut se voir opposer un refus de voyager **au seul motif** de son handicap ou de sa mobilité réduite. De plus, les réservations et les billets doivent être proposés à ces personnes sans supplément et aux mêmes conditions qu'aux autres passagers.

Par dérogation, les transporteurs pourront refuser d'accepter une réservation, de délivrer ou fournir un billet ou d'embarquer une personne handicapée ou à mobilité réduite i) afin de respecter les exigences applicables en matière de sécurité prévues par le droit international, le droit de l'Union ou le droit national ; ii) si la conception du navire ou les infrastructures et les équipements du port rendent l'embarquement, le débarquement ou le transport impossible dans des conditions sûres. En cas de stricte nécessité, ils pourront demander qu'une personne handicapée soit accompagnée par une autre personne capable de fournir l'assistance requise par la personne handicapée ou à mobilité réduite.

Lorsqu'un transporteur a recours à ces dispositions, il doit en **communiquer immédiatement les raisons précises à la personne handicapée**. Sur demande, ces raisons doivent être notifiées par écrit à la personne handicapée au plus tard cinq jours ouvrables à partir de la demande.

Indemnisation et assistance : le règlement prévoit une indemnisation et une assistance en cas d'annulation ou de retard d'un service de transport et des règles concernant la non-discrimination et l'assistance pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite. Les passagers de navires bénéficieront de droits accrus à une indemnisation et à une assistance lorsque leur voyage est annulé ou retardé. Les passagers handicapés ou à mobilité réduite se verront fournir l'assistance appropriée lors de l'embarquement et du débarquement, ainsi qu'à bord du navire.

En cas d'annulation ou de retard, les passagers doivent être informés de la situation **au plus tard 30 minutes après l'heure prévue de départ**. Ils ont le droit à une assistance et à un réacheminement ou à un remboursement lorsque le départ est retardé de plus de 90 minutes; dans ce cas, le transporteur doit offrir des collations, des repas ou des rafraîchissements et, si nécessaire, un hébergement dont il peut limiter le coût total à un montant de 80 euros par nuit, pour un maximum de trois nuits. En fonction de la durée prévue du voyage, **une indemnisation équivalente à un quart ou à la moitié du prix du billet** peut également être due en cas de retard à l'arrivée.

Cependant, le droit à l'hébergement ne s'applique pas si le retard ou l'annulation intervient en raison de mauvaises conditions météorologiques; de même, aucune indemnisation ne sera versée en cas de retard à l'arrivée si le transporteur prouve que les conditions météorologiques ou des circonstances extraordinaires ont empêché l'exécution du service de transport de passagers.

Les passagers handicapés ou à mobilité réduite bénéficieront d'une assistance à condition qu'ils informent le transporteur **au moins 48 heures à l'avance** de l'assistance requise. Si aucune heure n'a été fixée pour l'embarquement, l'assistance sera fournie à condition que la personne handicapée ou à mobilité réduite se présente elle-même au port au moins 60 minutes avant l'heure de départ annoncée, à moins qu'un délai plus court ne soit convenu entre le passager et le transporteur ou l'exploitant de terminal. Le passager devra recevoir une confirmation de la notification de ses besoins d'assistance.

Si le passager handicapé doit être accompagné, son accompagnant sera transporté gratuitement. La **perte ou la détérioration de l'équipement de mobilité** causée par le transporteur ou par un évènement maritime fera l'objet d'une indemnisation.

Plaintes: les transporteurs et les exploitants de terminaux devront mettre en place des mécanismes indépendants de traitement des plaintes concernant les droits et les obligations visés par le règlement. La réponse définitive devra être donnée au passager dans un délai de **deux mois au maximum** à partir de la date de réception de la plainte.

Rapport : la Commission fera rapport au Parlement européen et au Conseil sur le fonctionnement et les effets du présent règlement, au plus tard le 19 décembre 2015. Le rapport sera assorti, le cas échéant, de propositions législatives destinées à mettre en œuvre de manière plus détaillée les dispositions du règlement ou à le modifier.

ENTRÉE EN VIGUEUR : 06/01/2011.

APPLICATION : à partir du 18/12/2012.

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

2008/0246(COD) - 23/09/2010 - Avis de la Commission sur la position du Parlement en 2ème lecture

L'avis du Parlement européen adopté le 6 juillet 2010 en deuxième lecture a rapproché la position du Conseil de la proposition de la Commission :

- en élargissant le champ d'application (exclusion limitée aux embarcations transportant un maximum de 12 passagers, au lieu de 36),
- en protégeant mieux les droits des passagers à mobilité réduite ou avec un handicap (accessibilité du format des informations, réduction du nombre d'exceptions au droit au transport, délais de notification plus courts)
- et en relevant le niveau de protection des passagers voyageant par mer ou par voie navigable au sens large (baisse des seuils de compensation, niveaux d'assistance plus élevés).

La position du Parlement résulte d'un compromis obtenu lors du trilogue informel du 15 juin 2010. Ce compromis a été débattu et approuvé au Conseil le 23 juin 2010.

La Commission accepte les modifications apportées à sa proposition par le texte de compromis susmentionné entre le Conseil et le Parlement.

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

2008/0246(COD) - 24/03/2010 - Communication de la Commission sur la position du Conseil

La Commission estime que le Conseil a sensiblement modifié certaines parties de sa proposition.

1°), la position du Conseil vise à exclure du **champ d'application** de la proposition les navires transportant un maximum de 36 passagers, de 3 membres d'équipages ou effectuant des trajets d'un maximum de 500 mètres. En outre, il a aussi été introduit une dérogation temporaire – de deux ans à compter de la demande – pour les navires de moins de 300 tonnes de jauge brute assurant des liaisons intérieures, à la condition que la législation nationale prévoie une protection appropriée des droits des passagers. Seules les croisières comportant plus de deux nuitées à bord seraient couvertes. Il résulterait de tous ces éléments une restriction significative du champ d'application.

2°) certaines des **conditions d'assistance** fixées par la position du Conseil ont pour effet de limiter quelque peu les droits des personnes à mobilité réduite (PMR) et à leur imposer des exigences spécifiques. En outre, le compromis du Conseil, relativement à l'obligation de fournir gratuitement un hébergement aux passagers restés à quai en cas de départ annulé ou retardé, introduit une nouvelle distinction entre conditions météorologiques compromettant l'exploitation du navire en toute sécurité (qui sont susceptibles d'exclure l'obligation de fournir une telle assistance) et circonstances extraordinaires (qui, au contraire, n'excluent pas l'obligation de fournir toute l'assistance).

Les autres formes d'assistance (c.-à-d. en-cas, repas et rafraîchissements) resteraient obligatoires pour les transporteurs en toutes circonstances – y compris dans les conditions météorologiques ou circonstances extraordinaires susmentionnées –, à moins que le passager ne soit informé de la situation en achetant son billet. En même temps, la position du Conseil fixe un nouveau montant maximum de 120 EUR par passager lorsqu'un hébergement doit être fourni en cas de retard ou d'annulation de voyage.

Les amendements du Parlement européen acceptés par la Commission et repris, en totalité ou en partie, dans la position du Conseil visaient à :

- introduire une disposition sur la sécurité des PMR en voyage relativement à l'article 8 qui concerne les dérogations et conditions spéciales;
- faire référence aux conditions imposées aux personnes accompagnant des PMR;
- simplifier la formulation de la proposition et à renforcer les droits à l'information des passagers;
- supprimer l'obligation pour les transporteurs de tenir des comptes séparés pour les activités relatives à l'assistance fournie aux PMR;
- introduire une clarification concernant l'assistance aux personnes à mobilité réduite ;
- amendement sur l'article concernant l'indemnisation.

Les amendements du Parlement européen acceptés par la Commission mais non repris dans la position du Conseil, visaient les points suivants :

- introduire un nouveau considérant qui clarifie le rapport entre le règlement proposé et d'autres législations internationales, communautaires ou nationales concernant les PMR;
- suggérer que la Commission propose des règles en matière de droits des passagers applicables aux points de passage des personnes entre la terre et le moyen de transport sur l'eau;
- suggérer une approche législative horizontale couvrant tous les modes de transport à l'avenir ;
- introduire la possibilité d'exclure du champ d'application les transports urbains et suburbains si les objectifs du règlement sont atteints et si un niveau comparable de protection des droits des passagers est garanti;
- clarifier certaines définitions ;
- améliorer les informations relatives à l'accessibilité et de l'assistance aux PMR ;
- clarifier les conditions auxquelles l'assistance aux PMR doit être fournie, et renforcer les droits à l'information;
- clarifier les conditions auxquelles l'assistance est fournie aux PMR effectuant des croisières ;
- préciser le délai de transmission de l'information à un tiers ;
- indemnisation en ce qui concerne les fauteuils roulants et autres équipements de mobilité;
- renforcer les obligations d'information du transporteur en cas d'interruption du voyage;
- remboursement du prix du billet en cas de retard ou d'annulation ;
- indemnisation des passagers d'une croisière ;
- introduire la notion de force majeure ;
- déduction de l'indemnisation lorsqu'une indemnisation complémentaire est accordée au titre de toute autre législation applicable ;
- désignation et compétences des organismes nationaux chargés de l'application ;
- types de sanctions ;
- renforcement des droits des PMR.

La Commission est vivement préoccupée par les modifications très importantes, par rapport à la proposition initiale de la Commission et à certains amendements du Parlement européen, qui ont été apportées par le Conseil au point qu'elles **limitent considérablement le champ d'application** du projet de règlement et, partant, le niveau de protection des voyageurs de l'UE. La Commission prend note de la position adoptée à l'unanimité par le Conseil et estime qu'il faudrait **relever le niveau d'ambition**, de façon constructive, dans le cadre d'un nouveau débat interinstitutionnel en vue de l'adoption finale du règlement.

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

2008/0246(COD) - 11/03/2010 - Position du Conseil

Le Conseil, bien que d'accord avec la Commission quant à l'objectif de la proposition, a introduit des modifications importantes à la proposition initiale. Bon nombre des amendements proposés par le Parlement européen ont été intégrés dans la position du Conseil en première lecture, que ce soit partiellement, intégralement ou dans leur esprit.

Champ d'application.

- ***Portée géographique*** : la position en première lecture clarifie la proposition de la Commission: elle établit une distinction entre, d'une part, les services de transport de passagers utilisant un port d'embarquement situé sur le territoire d'un État membre et, d'autre part, les services de transport de passagers utilisant un port d'embarquement situé hors du territoire d'un État membre mais un port de débarquement situé sur le territoire d'un État membre. Dans ce dernier cas, le règlement ne s'applique que si les services sont exploités par un transporteur de l'Union.

Cependant, il convient de donner aux termes « transporteur de l'Union » l'interprétation la plus large possible, afin de couvrir la plupart des services de transport de passagers reliant des ports de l'UE et des ports de pays tiers. En ce qui concerne les croisières, le règlement s'applique uniquement lorsque le port d'embarquement est situé sur le territoire d'un État membre.

- Exemptions du champ d'application : le Conseil convient d'exclure du champ d'application les passagers voyageant sur des navires autorisés à transporter jusqu'à 36 passagers, sur des navires dont l'équipage ne comprend pas plus de trois personnes ou sur des navires qui assurent un service de transport de passagers d'une longueur totale inférieure à 500 mètres par trajet. Les excursions ou les visites touristiques (autres que les croisières) sont également exclues.

En outre, les États membres peuvent exempter, pendant une période de deux ans à compter de la date d'application du règlement, les navires de mer de moins de 300 tonnes de jauge brute exploités pour le transport national. Si un État membre opte pour cette possibilité, il doit toutefois garantir de manière appropriée les droits des passagers dans le cadre du droit national. Les États membres peuvent également exempter les services de transport de passagers visés par des obligations de service public, des contrats de service public ou des services intégrés, à condition que le droit national garantisse d'une manière appropriée les droits des passagers.

Le Parlement européen a suivi quant à son principe l'approche de la Commission, en ajoutant cependant une possibilité pour les États membres d'exempter les services de transport urbain et de transport suburbain. Le Conseil ne prend pas cet amendement en compte, mais les exemptions du champ d'application qu'il propose se traduiront dans la pratique par l'exclusion de nombreux services de ce type.

Droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite : le Conseil suit de près la proposition de la Commission, en apportant certaines simplifications et clarifications.

-

- En ce qui concerne les exceptions au droit au transport, la Commission avait proposé qu'une personne handicapée puisse se voir refuser l'accès à un navire à passagers en raison d'exigences liées à la sécurité ou de la structure du navire. Le Conseil a ajouté à ces motifs les exigences en matière de santé, afin de tenir compte des cas où l'état de santé du passager est tel que son transport en toute sécurité ne peut être garanti. À cet égard, le Parlement européen avait proposé de supprimer toute référence aux exigences en matière de sécurité et d'ajouter une référence au transport dans des conditions sûres, dignes et réalisables sur le plan opérationnel. Le Conseil a intégré ce dernier amendement dans sa position en première lecture, à l'exception du terme « dignes ».
- Selon la proposition initiale, le transporteur pouvait demander qu'une personne handicapée ou à mobilité réduite soit accompagnée par une autre personne capable de lui fournir l'assistance requise. La position du Conseil prévoit que, si le transporteur fait une telle demande dans le cadre d'un service de transport de passagers, l'accompagnant est transporté gratuitement.
- Une assistance sera fournie aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite à condition que la personne concernée informe le transporteur ou l'exploitant du terminal au moins deux jours ouvrables à l'avance (la Commission avait proposé 48 heures) et soit présente dans le port ou à un point désigné au moins 60 minutes avant l'embarquement ou l'heure de départ. En outre, si la personne a des besoins particuliers en ce qui concerne la cabine ou la place assise ou s'il est nécessaire d'emporter du matériel médical, le passager doit en informer le transporteur lors de la réservation, si ces besoins sont connus à ce moment-là.

Plusieurs amendements du Parlement concernaient la fourniture d'informations dans des formats accessibles aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Ils ont été repris par le Conseil. Il en va de même des amendements du Parlement concernant le remplacement des termes « assistance d'un animal » par « assistance d'un chien ».

Obligations des transporteurs et des exploitants de terminaux en cas d'interruption de voyage : le Conseil approuve le principe selon lequel les transporteurs et les exploitants de terminaux doivent s'occuper de leurs passagers, et il l'a étendu à tous les cas d'annulation.

- La position du Conseil introduit la notion de terminaux portuaires, c'est-à-dire des terminaux dotés de personnel situés dans un port comportant certaines installations (telles que des comptoirs d'enregistrement et de vente de billets ou des salons). Certaines obligations des transporteurs et des exploitants de terminaux ne s'appliquent qu'aux passagers partant de ces terminaux portuaires. Tel est le cas des droits à l'information et à une assistance et, dans une certaine mesure, des droits au réacheminement et au remboursement.
- Pour éviter que les transporteurs, pour des raisons économiques, ne prennent la mer ou de la vitesse dans des conditions météorologiques dangereuses compromettant l'exploitation du navire en toute sécurité, une exemption à l'obligation de prévoir un hébergement ou une indemnisation relative au prix du billet dans de tels cas a été introduite. Les notions de mauvaises conditions météorologiques et de circonstances extraordinaires sont expliquées de manière non exhaustive dans deux considérants.
- D'autres exemptions au droit à une assistance et à une indemnisation ont été introduites dans le cas où le passager est informé de l'annulation ou du retard avant d'acheter le billet ou dans le cas où le passager provoque l'annulation ou le retard.
- Enfin, la possibilité a été offerte au transporteur de limiter à un montant de 120 EUR le coût de l'hébergement et de fixer un seuil minimal en-dessous duquel aucune indemnisation n'est payée (billets coûtant 10 EUR ou moins).

Le Parlement avait proposé des exemptions en cas de force majeure ou si l'annulation ou le retard sont annoncés à l'avance. L'esprit de ces amendements a été repris par le Conseil. En revanche, l'amendement proposant de limiter le coût de l'hébergement à deux fois le prix du billet n'a pas été repris.

Traitement des plaintes et organismes nationaux chargés du contrôle de l'application : le Conseil est d'accord avec la proposition quant au principe, et notamment avec le fait que les transporteurs devraient répondre aux plaintes émanant de leurs clients, mais il introduit une plus grande flexibilité dans le système afin d'éviter toute conséquence imprévue pour les systèmes juridiques ou les structures administratives des États membres.

Le Parlement a suggéré que chaque État membre désigne un seul organisme national chargé du contrôle de l'application et que les États membres, et non les transporteurs, établissent un mécanisme de traitement des plaintes indépendant. Le Conseil ne juge pas approprié de limiter de cette manière la marge de manœuvre des États membres. Le Parlement a également proposé que les organismes nationaux chargés du contrôle de l'application soient indépendants de tout intérêt commercial. La position du Conseil précise que ces organismes devraient être indépendants des transporteurs, des voyagistes et des exploitants de terminaux.

Date d'application du règlement : selon la position en première lecture du Conseil, l'ensemble du règlement entrera en application 3 ans après sa publication.

Il faut noter que la position en première lecture **ne reprend pas certains amendements**, qui portent sur:

- la prise en compte des besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite dans tous les cas lors de la conception et de la rénovation des ports, terminaux et navires à passagers ;
- la précision que les dispositions régissant l'embarquement des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite s'entendent sans préjudice des dispositions générales applicables à l'embarquement des passagers ;
- l'invitation faite à la Commission de proposer des règles claires en matière de droits des passagers applicables aux points de passage des personnes entre la terre et la mer ou du transport de navigation intérieure ;
- une approche législative horizontale couvrant tous les moyens de transport si une initiative législative relative aux droits des passagers devait être adoptée ;
- l'inclusion du handicap psychosocial dans la définition de la personne handicapée ou à mobilité réduite;
- les définitions proposées pour les termes « formats accessibles », « passager », « arrivée », « départ », « prix du billet » et « force majeure »;
- les règles d'accès applicables au transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite, qui devraient être établies sous le contrôle des organismes nationaux chargés de l'exécution, et l'inclusion dans ces règles des personnes accompagnantes et de l'accessibilité des équipements d'assistance aménagés;
- la confirmation écrite qui doit être donnée de la prestation d'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite;
- une assistance adaptée aux besoins particuliers de la personne handicapée ou à mobilité réduite ;
- la charge confiée au gestionnaire du port de rendre accessible le port aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite ;

- la possibilité, pour le fournisseur d'assistance et le passager, de convenir entre eux d'une période de notification plus courte pour l'assistance ;
- la nécessité de veiller à ce que le passager reçoive une confirmation de la notification de ses besoins d'assistance ;
- l'obligation imposée au transporteur de fournir un équipement de remplacement adapté aux besoins du passager concerné lorsque l'équipement de mobilité est endommagé au cours du voyage ;
- le fait que, en cas de retard, le passager devrait se voir offrir le remboursement du prix du billet uniquement s'il décide de ne pas voyager avec ce transporteur;
- toute indemnisation accordée en vertu du règlement, qui peut être déduite d'une indemnisation complémentaire ;
- les sanctions applicables en cas de violation des dispositions du règlement, qui pourraient inclure le paiement d'une indemnisation.

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

2008/0246(COD) - 24/05/2016 - Document de suivi

La Commission a présenté un rapport sur l'application du règlement (UE) n° 1177/2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure. Le règlement vise à assurer la protection de base des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure au moyen de services de transport de passagers ou de croisières. Il est applicable depuis le 18 décembre 2012.

Le rapport se fonde en partie sur les données quantitatives et qualitatives des rapports des autorités nationales sur l'application du règlement **en 2013-2014** et sur la consultation des parties prenantes représentant les passagers et le secteur au niveau européen.

Pour rappel, le règlement dispose que les États membres désignent des organismes nationaux de contrôle (ONC) chargés de l'application du règlement et déterminent des sanctions effectives, proportionnées et dissuasives dans leur législation nationale pour sanctionner les exploitants qui l' enfreignent. Les passagers peuvent introduire des plaintes pour infraction alléguée au règlement auprès du transporteur, auprès de l'exploitant du terminal portuaire ou directement auprès de l'ONC.

Évaluation du fonctionnement du règlement : la Commission n'a relevé **aucune non-conformité délibérée, grave ou systématique** avec le règlement.

La plupart des plaintes individuelles dont elle a connaissance concernent une absence d'indemnisation ou d'assistance appropriée en cas de retard ou d'annulation. Il ressort des rapports des ONC **qu'un grand nombre de ces plaintes ne relèvent pas du champ d'application du règlement** ou sont dénuées de fondement.

Malgré ce tableau généralement positif, la Commission a répertorié **les obstacles** suivants à une application plus efficace du règlement:

- les passagers et les exploitants **ne connaissent pas suffisamment leurs droits** et leurs obligations ;
- l'application du règlement accuse **du retard dans certains États membres** : à la fin de l'année 2015, la Belgique, la Grèce, l'Espagne et le Luxembourg ne disposaient toujours pas d'ONC pleinement opérationnels ou de systèmes complets de sanctions pour non-conformité avec le règlement ;
- les ONC et exploitants ont **interprété de façon différente** certaines dispositions du règlement.

La Commission a pris des mesures pour remédier aux problèmes rencontrés :

- en juin 2013, elle a lancé une campagne d'information sur deux ans concernant les droits des passagers empruntant tous les moyens de transport, y compris les transports par voie d'eau ;
- elle a ouvert une procédure d'infraction contre tous les États membres qui n'ont pas pris les mesures nécessaires pour appliquer le règlement ;
- elle a fourni des précisions sur l'application pratique de plusieurs dispositions du règlement, contribuant ainsi à son application uniforme dans l' ensemble de l'Union.

Conclusions et prochaines étapes : la Commission considère que la mise en œuvre du règlement est **globalement satisfaisante** et qu'il semble être suffisamment souple pour permettre des améliorations **sans qu'il soit nécessaire de le modifier à ce stade**. Les parties prenantes partagent ce point de vue même si elles considèrent que les exploitants et les ONC doivent encore fournir des efforts et que d'autres mesures doivent être prises pour garantir le droit à la mobilité des personnes handicapées et à mobilité réduite.

Afin de surmonter les derniers obstacles auxquels sont confrontés les passagers, la Commission :

- lancera en 2016 sa **troisième campagne d'information** (sur deux ans) concernant les droits des passagers, en se concentrant sur les médias sociaux. Elle invite les ONC, les entreprises, les organisations de défense des droits des passagers et les autres parties prenantes à se joindre à ses efforts ou à lancer des activités similaires à leur niveau;
- poursuivra les **procédures d'infraction** en cours contre les États membres concernés jusqu'à ce qu'ils aient mis en place des ONC et des régimes de sanctions opérationnels qui leur permettent de sanctionner toute infraction au règlement;
- invite les ONC i) à effectuer des **visites à bord des navires et dans les terminaux**, en vue de vérifier la façon dont le règlement est appliqué dans la pratique et de sensibiliser les exploitants à leurs obligations au titre du règlement ; ii) à **vérifier les pages d'accueil des sites web des transporteurs** afin de s'assurer qu'ils contiennent des informations sur les droits des passagers et que les conditions générales des contrats sont conformes au règlement;
- encourage les États membres qui ne disposent pas encore d'un **mécanisme de règlement extrajudiciaire des litiges** en matière de droits des passagers à mettre en place un tel mécanisme, conformément à la directive 2013/11/UE ;

- continuera d’organiser régulièrement des réunions avec les ONC et les représentants des parties prenantes afin de **parvenir à une communauté de vues** sur l’interprétation et la mise en application du règlement ;
- publiera, le cas échéant, des **orientations interprétatives** générales afin d’améliorer la clarté et/ou des documents de bonnes pratiques sur des questions concernant par exemple la façon de mieux répondre aux besoins spécifiques des personnes handicapées ou à mobilité réduite.