Informations de base

2011/2150(INI) INI - Procédure d'initiative	Procédure terminée
Fonctionnement et application des droits acquis des usagers des transports aériens **Subject** 3.20.01 Transport aérien de personnes et frêt 4.10.06 Personnes handicapées 4.60.06 Intérêts économiques et juridiques du consommateur	

Acteurs principaux

Parlement européen

Commission au fond	Rapporteur(e)	Date de nomination
TRAN Transports et tourisme	TAYLOR Keith (Verts/ALE)	15/06/2011
	Rapporteur(e) fictif/fictive ZASADA Artur (PPE) SASSOLI David Maria (S&D) GRIESBECK Nathalie (ALDE) FOSTER Jacqueline (ECR) KOHLÍČEK Jaromír (GUE/NGL)	

Commission pour avis	Rapporteur(e) pour avis	Date de nomination
EMPL Emploi et affaires sociales	La commission a décidé de ne pas donner d'avis.	
IMCO Marché intérieur et protection des consommateurs	PARVANOVA Antonyia (ALDE)	14/07/2011

Commission européenne

DG de la Commission	Commissaire
Mobilité et transports	KALLAS Siim

Evénements clés

Date	Evénement	Référence	Résumé

11/04/2011	Publication du document de base non-législatif	COM(2011)0174	Résumé
07/07/2011	Annonce en plénière de la saisine de la commission		
27/02/2012	Vote en commission		
08/03/2012	Dépôt du rapport de la commission	A7-0053/2012	Résumé
29/03/2012	Décision du Parlement	T7-0099/2012	Résumé
29/03/2012	Résultat du vote au parlement		
29/03/2012	Fin de la procédure au Parlement		

Informations techniques

Référence de la procédure	2011/2150(INI)
Type de procédure	INI - Procédure d'initiative
Sous-type de procédure	Rapport d'initiative
Base juridique	Règlement du Parlement EP 55
Autre base juridique	Règlement du Parlement EP 165
État de la procédure	Procédure terminée
Dossier de la commission	TRAN/7/06423

Portail de documentation

Parlement Européen

Type de document	Commission	Référence	Date	Résumé
Projet de rapport de la commission		PE476.095	06/12/2011	
Avis de la commission	IMCO	PE472.374	12/01/2012	
Amendements déposés en commission		PE480.549	16/01/2012	
Rapport déposé de la commission, lecture unique		A7-0053/2012	08/03/2012	Résumé
Texte adopté du Parlement, lecture unique		T7-0099/2012	29/03/2012	Résumé

Commission Européenne

Type de document	Référence	Date	Résumé
Document annexé à la procédure	COM(2011)0166	11/04/2011	Résumé
Document de base non législatif	COM(2011)0174	11/04/2011	Résumé
Réaction de la Commission sur le texte adopté en plénière	SP(2012)426	18/07/2012	

Fonctionnement et application des droits acquis des usagers des transports aériens

2011/2150(INI) - 08/03/2012 - Rapport déposé de la commission, lecture unique

La commission des transports et du tourisme a adopté un rapport d'initiative de Keith TAYLOR (Verts/ALE, UK) sur le fonctionnement et l'application des droits établis des personnes voyageant par avion, en réponse à la communication de la Commission sur ce sujet.

Le rapport salue l'engagement de la Commission d'analyser et de réviser la réglementation en vigueur sur les droits des usagers des transports aériens en vue d'améliorer la situation de ceux-ci, tout particulièrement en cas de retard important ou d'annulation. Les députés estiment qu'une **application adéquate des règles existantes** par les États membres et les transporteurs aériens, la mise en place de **voies de recours** suffisantes et simples et la **fourniture d'informations précises** aux passagers sur leurs droits devraient constituer les mesures prioritaires en vue de regagner leur confiance.

Le rapport insiste sur les points suivants :

- nécessité d'établir un **traitement uniforme des plaintes** dans les États membres afin de créer des conditions équitables ;
- nécessité de mieux définir **le rôle des organismes** chargés de faire appliquer la réglementation ; ces organismes devraient être indépendants des transporteurs et des aéroports et ne pas avoir de conflits d'intérêts ; l'efficacité des sanctions nationales applicables aux transporteurs en cas d'infraction à la réglementation de l'Union doit être améliorée;
- des **informations complètes précisant les droits des passagers** devraient être communiquées de façon claire, compréhensible et facilement accessible à tous par les transporteurs et les organisateurs de voyages, dans la langue utilisée pour la réservation du billet, aux différentes étapes clés du voyage, à compter du moment où le passager envisage de réserver un billet ;
- les compagnies aériennes doivent offrir à tous les passagers la possibilité de **présenter une réclamation** par écrit de manière immédiate, simple, accessible et sans frais supplémentaires pour faire valoir leurs droits ; les passagers doivent à tout moment pouvoir identifier le personnel des compagnies aériennes, le personnel navigant et de sécurité ainsi que le personnel aéroportuaire ;
- les passagers doivent avoir un accès sans restriction aux données de leur «**dossier passager**» (*Passenger Name Record - PNR*) et savoir comment leurs données PNR sont utilisées et avec qui elles sont partagées ;
- tous les passagers, y compris **les enfants de moins de 2 ans**, doivent être transportés en toute sécurité ; les transporteurs devraient veiller à ce que les passagers avec enfants puissent embarquer aisément avec des poussettes, compte tenu du fait que les jeunes enfants voyageant avec des adultes peuvent être considérés comme des personnes à mobilité réduite.

La Commission est, entre autres, invitée à :

- veiller à une interprétation et une application uniformes des règlements et à créer officiellement un **réseau européen** des organismes chargés de faire appliquer la réglementation ;
- établir un **formulaire type** traduit dans toutes les langues de l'Union pour limiter les éventuels problèmes linguistiques et harmoniser les procédures relatives aux réclamations;
- garantir que les autorités nationales respectent leurs **obligations de contrôler la situation financière des compagnies aériennes** et à veiller à ce que les passagers immobilisés puissent être rapatriés en cas de cessation de paiement, de faillite, de cessation d'activité ou de retrait de licence d'exploitation;
- veiller à la mise en œuvre et à l'application effective de la législation existante sur la **transparence des prix et les pratiques commerciales déloyales** ;
- établir une **« liste noire** » **des clauses abusives** spécifiques dans le secteur du transport aérien;
- proposer d'introduire l'obligation pour les transporteurs aériens de fournir un **point d'information central**, et spécifiquement un site internet, un numéro de téléphone à coût réduit et une adresse électronique, en vue d'assurer une bonne information des consommateurs;
- proposer des mesures qui permettraient aux passagers de **corriger aisément et gratuitement** des éléments mineurs de la réservation et d'annuler une réservation en ligne dans les deux heures de la réservation initiale ;
- proposer des mesures qui permettraient d'harmoniser la **pratique commerciale des bagages à main** afin de leur permettre d'emporter à bord une quantité raisonnable de bagages à main, incluant les achats dans les boutiques des aéroports;
- examiner les questions relatives à la protection des passagers afférentes aux **nouvelles méthodes de contrôle**, telles que les scanners de sûreté, les fouilles manuelles et le profilage des passagers ;
- poursuivre la **campagne d'information** lancée en 2010 afin de sensibiliser les passagers à leurs droits et d'encourager les réseaux de consommateurs à y contribuer également, en coopération avec les organismes chargés de faire appliquer la réglementation.

Indemnisation et assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol (Règlement (CE) n° 261 /2004) : les députés demandent à la Commission, lors de la prochaine révision du règlement, d'adopter des éclaircissements concernant la notion de « **circonstances extraordinaires**» et d'«**annulation**», ainsi que les règles relatives à l'assistance et au droit de recours et d'indemnisation. Ils jugent absolument nécessaire de disposer de règles précises concernant le contenu, l'accessibilité, la précision et le moment de la **communication des informations** aux passagers aériens, en vue d'expliquer les raisons des retards ou annulations, la durée prévue des perturbations, la procédure en cas de surréservation, ainsi que les alternatives de voyage s'offrant aux passagers.

Les députés estiment qu'en cas de perte, de retard ou de détérioration d'un bagage, les compagnies aériennes doivent dans un premier temps **indemniser les passagers** avec qui elles ont passé un contrat, mais que dans un second temps, les compagnies doivent avoir un droit de recours à l' encontre des aéroports ou des prestataires de service si elles ne sont pas responsables du préjudice subi par le passager.

La Commission est invitée proposer un **délai maximum de deux mois** pour le secteur aérien et de deux mois pour les entités chargées de faire appliquer la réglementation, pour traiter les réclamations des passagers (l'accusé de réception des réclamations devrait être envoyé aux passagers dans un délai de 48 heures).

Les députés sont d'avis que les passagers effectuant leur **réservation par voie électronique**, par exemple sur l'internet, devraient également avoir le droit de contacter gratuitement leur compagnie aérienne par les mêmes moyens, à une adresse clairement indiquée. Ils demandent également qu'une **ligne téléphonique et un service en ligne** soient mis en place afin de permettre aux passagers d'obtenir des informations sur le statut de leurs réclamations.

Droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite (Règlement (CE) n° 1107/2006) : insistant sur la nécessité de fournir une protection spécifique aux groupes de **consommateurs vulnérables**, le rapport souligne la nécessité d'assurer aux personnes à mobilité réduite et aux personnes handicapées un accès aux voyages aériens **sur un pied d'égalité** avec les autres voyageurs, ainsi qu'un accès **sans restrictions** aux services.

Bien que la sécurité en vol constitue un intérêt public important, une compagnie ne devrait pas pouvoir refuser l'embarquement à un passager handicapé ou à mobilité réduite **sous prétexte qu'il n'est pas accompagné**.

Les députés soulignent également que la **formation des équipages**, des aéroports et des entités chargées de faire appliquer la réglementation joue un rôle essentiel et doit dûment prendre en compte les besoins individuels des personnes à mobilité réduite et des personnes handicapées, en particulier en ce qui concerne l'embarquement et le débarquement et la manipulation des équipements d'assistance.

Le rapport insiste en outre sur le fait que la **présentation des informations**, le processus de réservation et les procédures de réclamation doivent être totalement accessibles. Les personnes à mobilité réduite et les personnes handicapées devraient être en mesure de **faire connaître leurs besoins d' assistance** au moment même où elles réservent leur billet et une confirmation de la notification d'assistance devrait être transmise au passager.

Les députés préconisent également d'établir des **normes minimales** pour les informations accessibles aux personnes à mobilité réduite et aux personnes handicapées dans tous les aéroports de l'Union, en accordant une attention particulière aux situations d'urgence

La Commission est invitée à :

- faciliter la liberté d'accès à tous les services de transport aérien pour les personnes à mobilité réduite et les personnes handicapées ;
- élaborer des orientations sur l'interprétation du règlement (CE) n° 1107/2006, notamment en ce qui concerne les dispositions relatives à la sécurité et aux accompagnateurs;
- mettre en œuvre un **plan d'action européen** comportant toutes les mesures à prendre par les autorités nationales ;
- présenter une proposition veillant à ce que les personnes à mobilité réduite et les personnes handicapées aient à tout moment le droit d' utiliser gratuitement des **équipements de respiration agréés** du point de vue de la sécurité à bord des aéronefs ;
- fournir des efforts en vue d'une modification éventuelle de la convention de Montréal, afin de garantir que tout dommage causé à un **équipement de mobilité** d'une personne à mobilité réduite soit totalement indemnisé.

Le rapport insiste enfin sur le fait qu'une compagnie aérienne «service intégral» offrant une **restauration à bord** aux passagers ne peut pas discriminer les passagers qui demandent des repas spéciaux en raison de pathologies préexistantes (comme la maladie cœliaque, le diabète, etc.) et que ces repas spéciaux ne doivent jamais entraîner de coûts supplémentaires pour le passager lors d'un voyage.

Fonctionnement et application des droits acquis des usagers des transports aériens

2011/2150(INI) - 29/03/2012 - Texte adopté du Parlement, lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 509 voix pour, 20 voix contre et 53 abstentions, une résolution sur le fonctionnement et l'application des droits établis des personnes voyageant par avion, en réponse à la communication de la Commission sur ce sujet.

Cadre général : le Parlement salue l'engagement de la Commission d'analyser et de réviser la réglementation en vigueur sur les droits des usagers des transports aériens en vue d'améliorer la situation de ceux-ci, tout particulièrement en cas de retard important ou d'annulation.

Les députés estiment qu'une **application adéquate des règles existantes** par les États membres et les transporteurs aériens, la mise en place de **voies de recours** suffisantes et simples et la **fourniture d'informations précises** aux passagers sur leurs droits devraient constituer les mesures prioritaires en vue de regagner leur confiance. Toutefois, ils regrettent que les organismes chargés de faire appliquer la réglementation créés par les États membres ne garantissent pas toujours le respect des droits des passagers. Ils invitent par conséquent les États membres, en particulier en ce qui concerne le **traitement des réclamations et les sanctions**, à organiser le fonctionnement de ces organismes de telle sorte que les droits des passagers puissent être mis en œuvre.

La résolution insiste sur les points suivants :

- nécessité d'établir un **traitement uniforme des plaintes** dans les États membres afin de créer des conditions équitables ;
- nécessité de **mieux définir le rôle des organismes** chargés de faire appliquer la réglementation ; ces organismes devraient être indépendants des transporteurs et des aéroports et ne pas avoir de conflits d'intérêts ; l'efficacité des sanctions nationales applicables aux transporteurs en cas d'infraction à la réglementation de l'Union doit être améliorée;

- des **informations complètes** précisant les droits des passagers devraient être communiquées de façon claire, compréhensible et facilement accessible à tous par les transporteurs et les organisateurs de voyages, dans la langue utilisée pour la réservation du billet, aux différentes étapes clés du voyage, à compter du moment où le passager envisage de réserver un billet ;
- les compagnies aériennes doivent offrir à tous les passagers la possibilité de présenter une **réclamation** par écrit de manière immédiate, simple, accessible et sans frais supplémentaires pour faire valoir leurs droits ; les passagers doivent à tout moment pouvoir identifier le personnel des compagnies aériennes, le personnel navigant et de sécurité ainsi que le personnel aéroportuaire ;
- les passagers doivent avoir un accès sans restriction aux données de leur «**dossier passager**» (*Passenger Name Record - PNR*) et savoir comment leurs données PNR sont utilisées et avec qui elles sont partagées ;
- tous les passagers, **y compris les enfants de moins de 2 ans**, doivent être transportés en toute sécurité ; les transporteurs devraient veiller à ce que les passagers avec enfants puissent embarquer aisément avec des poussettes, compte tenu du fait que les jeunes enfants voyageant avec des adultes peuvent être considérés comme des personnes à mobilité réduite.

Principales recommandations : la Commission est invitée, entre autres, à :

- veiller à une interprétation et une application uniformes des règlements et à créer officiellement un **réseau européen** des organismes chargés de faire appliquer la réglementation ;
- établir un **formulaire type** traduit dans toutes les langues de l'Union pour limiter les éventuels problèmes linguistiques et harmoniser les procédures relatives aux réclamations;
- garantir que les autorités nationales respectent leurs obligations de contrôler la **situation financière des compagnies aériennes** et à veiller à ce que les passagers immobilisés puissent être rapatriés en cas de cessation de paiement, de faillite, de cessation d'activité ou de retrait de licence d'exploitation;
- veiller à la mise en œuvre et à l'application effective de la législation existante sur la **transparence des prix et les pratiques commerciales déloyales**; établir une « liste noire » des clauses abusives spécifiques dans le secteur du transport aérien;
- proposer d'introduire l'obligation pour les transporteurs aériens de fournir un **point d'information central**, et spécifiquement un site internet, un numéro de téléphone à coût réduit et une adresse électronique, en vue d'assurer une bonne information des consommateurs;
- proposer des mesures qui permettraient aux passagers de **corriger aisément et gratuitement** des éléments mineurs de la réservation et d'annuler une réservation en ligne dans les deux heures de la réservation initiale ;
- proposer des mesures qui permettraient d'harmoniser la **pratique commerciale des bagages à main** afin de leur permettre d'emporter à bord une quantité raisonnable de bagages à main, incluant les achats dans les boutiques des aéroports;
- examiner les questions relatives à la protection des passagers afférentes aux **nouvelles méthodes de contrôle**, telles que les scanners de sûreté, les fouilles manuelles et le profilage des passagers ;
- poursuivre la **campagne d'information** lancée en 2010 afin de sensibiliser les passagers à leurs droits et d'encourager les réseaux de consommateurs à y contribuer également, en coopération avec les organismes chargés de faire appliquer la réglementation.

Indemnisation et assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol (Règlement (CE) n° 261 /2004) : le Parlement demande à la Commission, lors de la prochaine révision du règlement, d'adopter des éclaircissements concernant la notion de « **circonstances extraordinaires**» et d'«**annulation**», ainsi que les règles relatives à l'assistance et au droit de recours et d'indemnisation.

Information des passagers : il est nécessaire de disposer de règles précises concernant le contenu, l'accessibilité, la précision et le moment de la communication des informations aux passagers aériens, en vue d'expliquer les raisons des retards ou annulations, la durée prévue des perturbations, la procédure en cas de surréservation, ainsi que les alternatives de voyage s'offrant aux passagers.

Indemnisation : les députés estiment qu'en cas de perte, de retard ou de détérioration d'un bagage, les compagnies aériennes doivent dans un premier temps indemniser les passagers avec qui elles ont passé un contrat, mais que dans un second temps, les compagnies doivent avoir un droit de recours à l'encontre des aéroports ou des prestataires de service si elles ne sont pas responsables du préjudice subi par le passager.

Délais : la Commission est invitée proposer un **délai maximum de deux mois** pour le secteur aérien et de deux mois pour les entités chargées de faire appliquer la réglementation, pour traiter les réclamations des passagers (l'accusé de réception des réclamations devrait être envoyé aux passagers dans un délai de 48 heures).

Réservation électronique : les députés sont d'avis que les passagers effectuant leur réservation par voie électronique, par exemple sur l'internet, devraient également avoir le droit de contacter gratuitement leur compagnie aérienne par les mêmes moyens, à une adresse clairement indiquée. Ils demandent également qu'une ligne téléphonique et un service en ligne soient mis en place afin de permettre aux passagers d'obtenir des informations sur le statut de leurs réclamations.

Droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite (Règlement (CE) n° 1107/2006) : insistant sur la nécessité de fournir une protection spécifique aux groupes de **consommateurs vulnérables**, le Parlement souligne la nécessité d'assurer aux personnes à mobilité réduite et aux personnes handicapées un accès aux voyages aériens **sur un pied d'égalité** avec les autres voyageurs, ainsi qu'un accès sans restrictions aux services.

Refus d'embarquement : bien que la sécurité en vol constitue un intérêt public important, une compagnie ne devrait pas pouvoir refuser l' embarquement à un passager handicapé ou à mobilité réduite **sous prétexte qu'il n'est pas accompagné**.

Rôle de la formation : les députés soulignent que la formation des équipages, des aéroports et des entités chargées de faire appliquer la réglementation joue un rôle essentiel et doit dûment prendre en compte les besoins individuels des personnes à mobilité réduite et des personnes handicapées, en particulier en ce qui concerne l'embarquement et le débarquement et la manipulation des équipements d'assistance.

Accessibilité des informations : la résolution insiste sur le fait que la présentation des informations, le processus de réservation et les procédures de réclamation doivent être totalement accessibles. Les personnes à mobilité réduite et les personnes handicapées devraient être en mesure de faire connaître leurs besoins d'assistance au moment même où elles réservent leur billet et une confirmation de la notification d'assistance devrait être transmise au passager.

Les députés préconisent également d'établir des **normes minimales** pour les informations accessibles aux personnes à mobilité réduite et aux personnes handicapées dans tous les aéroports de l'Union, en accordant une attention particulière aux situations d'urgence

La Commission est invitée à :

- faciliter la **liberté d'accès** à tous les services de transport aérien pour les personnes à mobilité réduite et les personnes handicapées ;
- élaborer des **orientations** sur l'interprétation du règlement (CE) n° 1107/2006, notamment en ce qui concerne les dispositions relatives à la sécurité et aux accompagnateurs;
- mettre en œuvre un **plan d'action européen** comportant toutes les mesures à prendre par les autorités nationales ;
- présenter une **proposition** veillant à ce que les personnes à mobilité réduite et les personnes handicapées aient à tout moment le droit d' utiliser gratuitement des équipements de respiration agréés du point de vue de la sécurité à bord des aéronefs ;
- fournir des efforts en vue d'une modification éventuelle de la **convention de Montréal**, afin de garantir que tout dommage causé à un équipement de mobilité d'une personne à mobilité réduite soit totalement indemnisé.

La résolution insiste enfin sur le fait qu'une compagnie aérienne «service intégral» offrant une restauration à bord aux passagers ne peut pas discriminer les passagers qui demandent des repas spéciaux en raison de pathologies préexistantes (comme la maladie cœliaque, le diabète, etc.) et que ces repas spéciaux ne doivent jamais entraîner de coûts supplémentaires pour le passager lors d'un voyage.

Fonctionnement et application des droits acquis des usagers des transports aériens

2011/2150(INI) - 11/04/2011 - Document de base non législatif

OBJECTIF : présenter les prochaines mesures visant à mieux faire respecter les droits des passagers aériens (DPA).

CONTEXTE : le règlement (CE) n° 261/2004 est entré en vigueur le 17 février 2005. Il fixe un niveau minimal de qualité de la protection des passagers, apportant ainsi une dimension citoyenne importante à la libéralisation du marché de l'aviation. Le caractère novateur de certaines dispositions du règlement a entraîné différentes interprétations et donc des variations dans l'application, tant de la part des transporteurs aériens que des organismes nationaux chargés de l'application (ONA), ce qui rend difficile la compréhension par les passagers et les parties prenantes du champ d'application et des limites des droits fixés par le règlement.

En ce qui concerne l'application du règlement, la Commission, dans sa communication de 2007, a indiqué différents points à améliorer, afin de garantir :

- une interprétation et une application uniformes dans l'ensemble de l'UE;
- l'existence de dispositifs clairs et accessibles pour le traitement des plaintes; et
- la disponibilité d'informations appropriées pour les passagers.

La Commission a engagé les parties prenantes et les institutions de l'UE à poursuivre leurs efforts pour améliorer l'application, afin de veiller à une interprétation et une exécution uniformes et à faire régulièrement rapport à ce propos. Dans la lignée de cet engagement, 6 ans après l'entrée en vigueur du règlement (CE) n° 261/2004, la Commission évalue une nouvelle fois sa mise en œuvre. Selon les différentes sources d'information, trois principales conclusions peuvent être tirées à ce stade :

1°) les difficultés d'application liées à l'absence d'une interprétation uniforme et de modalités d'application cohérentes au niveau national restent nombreuses ;

2°) les différences frappantes entre les procédures de traitement des plaintes, les délais de réponse aux passagers et la nature non contraignante ainsi que la portée des avis des ONA sont sources d'insatisfaction pour les passagers et nuisent à l'efficacité du règlement ;

3°) la connaissance de leurs droits par les passagers ne semble pas s'être améliorée.

CONTENU : l'objectif du présent rapport est triple: 1) faire le point des évolutions depuis l'adoption du règlement qui ont pu influer sur son application; 2) retracer les mesures prises depuis 2007, en faisant le bilan des améliorations de l'application du règlement et des obstacles qui demeurent; 3) déterminer les actions à envisager pour permettre à court terme d'améliorer encore l'application du règlement dans le cadre juridique qu'il définit actuellement, et évaluer les changements qui pourraient favoriser la réalisation des objectifs politiques poursuivis.

Malgré les progrès accomplis depuis 2007, la Commission considère que **des mesures doivent être prises dans trois domaines** pour améliorer l'application du règlement: i) l'harmonisation effective de l'application des droits des passagers dans l'UE, ii) la facilitation de leur exercice dans la pratique et iii) la sensibilisation à l'existence de ces droits. La Commission suggère **12 actions** en vue de surmonter les obstacles auxquels se heurtent encore les passagers et les entreprises dans l'application et l'exercice des droits prévus par le règlement.

- **À court terme**, ces actions s'appuient sur les mécanismes et procédures déjà en place, en améliorant leurs structures et les utilisant au mieux.

- **À moyen terme**, la Commission va effectuer une évaluation de l'impact du règlement actuel et de différents scénarios d'amélioration de la protection des DPA et de prise en compte de l'évolution des réalités socio-économiques. Cela devrait lui permettre d'annoncer en 2012 les nouvelles mesures, y compris de nature législative, qu'elle juge nécessaires.

Ainsi, la Commission entend:

- collaborer avec les États membres concernés afin de **recenser tout ce qui, dans les législations nationales, empêche une approche uniforme** concernant l'application et l'exécution du règlement, et d'y remédier; elle déterminera s'il y a lieu de les éliminer en engageant des procédures d'infraction;
- adopter un **mandat et un règlement intérieur pour le réseau existant des ONA** (qui couvrira tous les règlements relatifs aux DPA) afin d'améliorer la coordination au niveau approprié et de faciliter l'adoption de décisions communes pertinentes sur l'interprétation et l'application du règlement, y compris afin de **clarifier encore davantage la notion de «circonstances extraordinaires»** et de droit à une prise en charge raisonnable et proportionnée;
- encourager une **meilleure coordination** au niveau national entre l'autorité qui délivre le permis d'exploitation et l'ONA, en vue de renforcer les mesures d'application, et entre les différents organismes nationaux désignés en qualité d'ONA, afin d'intensifier les échanges d'informations sur le respect du règlement par les transporteurs;
- structurer ses contacts avec toutes les parties prenantes, par la création d'un **groupe consultatif sur les droits des passagers aériens**, qui reflétera les points de vue des entreprises et des passagers sur toutes les questions liées aux DPA et collaborer avec le futur groupe consultatif sur les DPA afin d'encourager les transporteurs aériens à fixer des délais précis et raisonnables pour le traitement des plaintes de passagers;
- encourager les ONA à **faire usage d'outils efficaces d'échange d'informations**, y compris sur les décisions administratives et judiciaires, à s'efforcer de mieux coordonner les bases de données et à faire davantage rapport sur l'application du règlement;
- promouvoir l'application des **mêmes règles pour tous les opérateurs dans l'ensemble de l'Union**, notamment en encourageant la publication des sanctions prononcées et/ou des performances globales des opérateurs en matière de respect du règlement;
- collaborer avec les États membres pour **recenser les insuffisances** de leurs organismes et procédures actuels de traitement des plaintes au niveau national, et y remédier, afin de parvenir dans toute l'UE à un traitement des plaintes plus efficace, plus rapide et plus cohérent tout en assurant la communication indispensable entre les organismes chargés de l'application et ceux chargés du traitement des plaintes ;
- veiller à bien coordonner la législation des droits des passagers avec la révision des mesures actuelles ou futures de l'UE sur l'application et les recours, telles que celles sur les **mécanismes alternatifs de résolution des litiges ou les recours collectifs de consommateurs**;
- promouvoir un **traitement uniforme et plus rapide des plaintes**, notamment en soumettant au réseau des ONA un projet de formulaire normalisé de demande d'information auprès des transporteurs et une proposition concernant l'ONA compétent;
- collaborer avec le réseau des ONA et le groupe consultatif sur les DPA pour encourager les transporteurs aériens et les autres opérateurs concernés à **faire régulièrement rapport** aux ONA sur les données concernant l'application du règlement;
- faire mieux connaître leurs droits aux passagers, par une communication multiforme, telle qu'une **campagne d'information sur les droits des passagers**, et en ayant recours aux réseaux de consommateurs existants, comme les centres européens de consommateurs;
- lancer en 2011 **une analyse d'impact** afin d'évaluer la proportionnalité des mesures actuelles à la lumière de l'expérience acquise et les coûts du règlement pour les parties prenantes, en vue de proposer en 2012 de nouvelles mesures, y compris législatives, sur les droits des passagers aériens, en coordination avec la révision de la directive sur les voyages à forfait (90/314/CEE).

Fonctionnement et application des droits acquis des usagers des transports aériens

2011/2150(INI) - 11/04/2011 - Document annexé à la procédure

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.