

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.