





# Procedure file

Informations de base	
<p>COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure 2008/0237(COD) codécision) Règlement</p>	Procédure terminée
<p>Droits des passagers dans le transport par autobus et autocar; coopération entre les autorités nationales</p> <p>Voir aussi <a href="#">2000/0145(COD)</a> Voir aussi <a href="#">2001/0305(COD)</a> Modification Règlement (EC) No 2006/2004 <a href="#">2003/0162(COD)</a> Voir aussi <a href="#">2004/0049(COD)</a> Voir aussi <a href="#">2005/0007(COD)</a> Voir aussi <a href="#">2005/0241(COD)</a> Voir aussi <a href="#">2006/0130(COD)</a> Voir aussi <a href="#">2008/0246(COD)</a></p> <p>Sujet</p> <p>2.80 Coopération et simplification administratives 3.20.05 Transport routier de personnes et de marchandises 4.60.06 Intérêts économiques et juridiques du consommateur 7.30 Coopération policière, judiciaire et douanière en général</p>	

Acteurs principaux			
Parlement européen	Commission au fond	Rapporteur(e)	Date de nomination
	<b>CODE</b> Délégation du Parlement au Comité de conciliation	PPE <a href="#">CANCIAN Antonio</a>	08/09/2010
	Commission au fond précédente		
	<b>TRAN</b> Transports et tourisme	PPE-DE <a href="#">ALBERTINI Gabriele</a>	11/12/2008
	<b>TRAN</b> Transports et tourisme	PPE <a href="#">CANCIAN Antonio</a>	22/12/2009
Conseil de l'Union européenne	Commission pour avis précédente		
	<b>IMCO</b> Marché intérieur et protection des consommateurs	La commission a décidé de ne pas donner d'avis.	
	<b>JURI</b> Affaires juridiques	La commission a décidé de ne pas donner d'avis.	
	Formation du Conseil	Réunion	Date
	<a href="#">Affaires générales</a>	<a href="#">3064</a>	31/01/2011
	<a href="#">Compétitivité (marché intérieur, industrie, recherche et espace)</a>	<a href="#">3049</a>	25/11/2010
	<a href="#">Transports, télécommunications et énergie</a>	<a href="#">3001</a>	11/03/2010
	<a href="#">Transports, télécommunications et énergie</a>	<a href="#">2987</a>	17/12/2009
	<a href="#">Transports, télécommunications et énergie</a>	<a href="#">2949</a>	11/06/2009

## Événements clés

04/12/2008	Publication de la proposition législative	<a href="#">COM(2008)0817</a>	Résumé
15/12/2008	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 1ère lecture		
31/03/2009	Vote en commission, 1ère lecture		Résumé
06/04/2009	Dépôt du rapport de la commission, 1ère lecture	<a href="#">A6-0250/2009</a>	
22/04/2009	Débat en plénière		
23/04/2009	Résultat du vote au parlement		
23/04/2009	Décision du Parlement, 1ère lecture	<a href="#">T6-0281/2009</a>	Résumé
11/06/2009	Débat au Conseil	<a href="#">2949</a>	Résumé
11/03/2010	Publication de la position du Conseil	<a href="#">05218/3/2010</a>	Résumé
25/03/2010	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 2ème lecture		
01/06/2010	Vote en commission, 2ème lecture		Résumé
03/06/2010	Dépôt de la recommandation de la commission, 2ème lecture	<a href="#">A7-0174/2010</a>	
05/07/2010	Débat en plénière		
06/07/2010	Décision du Parlement, 2ème lecture	<a href="#">T7-0256/2010</a>	Résumé
25/11/2010	Rejet par le Conseil des amendements du Parlement		Résumé
30/11/2010	Réunion formelle du Comité de conciliation		Résumé
24/01/2011	Décision finale du comité de conciliation		
24/01/2011	Projet commun approuvé par les co-présidents du Comité de conciliation	<a href="#">00063/2010</a>	
31/01/2011	Décision du Conseil, 3ème lecture		
02/02/2011	Dépôt du rapport de la commission, 3ème lecture	<a href="#">A7-0020/2011</a>	Résumé
15/02/2011	Débat en plénière		
15/02/2011	Décision du Parlement, 3ème lecture	<a href="#">T7-0052/2011</a>	Résumé
16/02/2011	Signature de l'acte final		
16/02/2011	Fin de la procédure au Parlement		
28/02/2011	Publication de l'acte final au Journal officiel		

## Informations techniques

Référence de procédure	2008/0237(COD)
Type de procédure	COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision)
Sous-type de procédure	Législation
Instrument législatif	Règlement
	<p>Voir aussi <a href="#">2000/0145(COD)</a></p> <p>Voir aussi <a href="#">2001/0305(COD)</a></p> <p>Modification Règlement (EC) No 2006/2004 <a href="#">2003/0162(COD)</a></p> <p>Voir aussi <a href="#">2004/0049(COD)</a></p> <p>Voir aussi <a href="#">2005/0007(COD)</a></p> <p>Voir aussi <a href="#">2005/0241(COD)</a></p> <p>Voir aussi <a href="#">2006/0130(COD)</a></p> <p>Voir aussi <a href="#">2008/0246(COD)</a></p>
Base juridique	Traité sur le fonctionnement de l'UE TFEU 091-p1
Etape de la procédure	Procédure terminée
Dossier de la commission parlementaire	CODE/7/03528

## Portail de documentation

Document de base législatif	<a href="#">COM(2008)0817</a>	04/12/2008	EC	Résumé
Document annexé à la procédure	<a href="#">SEC(2008)2953</a>	04/12/2008	EC	
Document annexé à la procédure	<a href="#">SEC(2008)2954</a>	04/12/2008	EC	
Projet de rapport de la commission	<a href="#">PE418.207</a>	28/01/2009	EP	
Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique	<a href="#">A6-0250/2009</a>	06/04/2009	EP	
Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique	<a href="#">T6-0281/2009</a>	23/04/2009	EP	Résumé
Réaction de la Commission sur le texte adopté en plénière	<a href="#">SP(2009)3507</a>	25/06/2009	EC	
Comité économique et social: avis, rapport	<a href="#">CES1200/2009</a>	16/07/2009	ESC	
Déclaration du Conseil sur sa position	<a href="#">06978/2010</a>	05/03/2010	CSL	
Position du Conseil	<a href="#">05218/3/2010</a>	11/03/2010	CSL	Résumé
Communication de la Commission sur la position du Conseil	<a href="#">COM(2010)0121</a>	24/03/2010	EC	Résumé
Projet de rapport de la commission	<a href="#">PE440.169</a>	09/04/2010	EP	
Recommandation déposée de la commission, 2e lecture	<a href="#">A7-0174/2010</a>	03/06/2010	EP	
Texte adopté du Parlement, 2ème lecture	<a href="#">T7-0256/2010</a>	06/07/2010	EP	Résumé
Avis de la Commission sur la position du Parlement en 2ème lecture	<a href="#">COM(2010)0469</a>	06/09/2010	EC	Résumé
Projet commun approuvé par les co-présidents du Comité de conciliation	<a href="#">00063/2010</a>	24/01/2011	CSL/EP	
Rapport déposé de la délégation du Parlement au Comité de conciliation, 3ème lecture	<a href="#">A7-0020/2011</a>	02/02/2011	EP	Résumé

Texte adopté du Parlement, 3ème lecture	<a href="#">T7-0052/2011</a>	15/02/2011	EP	Résumé
Projet d'acte final	<a href="#">00063/2010/LEX</a>	16/02/2011	CSL	
Document de suivi	<a href="#">COM(2016)0619</a>	27/09/2016	EC	Résumé
Document de suivi	<a href="#">COM(2019)0179</a>	12/04/2019	EC	Résumé

### Informations complémentaires

Parlements nationaux	<a href="#">IPEX</a>
Commission européenne	<a href="#">EUR-Lex</a>

### Acte final

[Règlement 2011/181](#)  
[JO L 055 28.02.2011, p. 0001](#) Résumé

## Droits des passagers dans le transport par autobus et autocar; coopération entre les autorités nationales

**OBJECTIF** : garantir un niveau adéquat de protection aux passagers voyageant par autobus et autocar, notamment aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

**ACTE PROPOSÉ** : Règlement du Parlement européen et du Conseil.

**CONTEXTE** : le marché du transport international de passagers par autobus et autocar est déjà libéralisé. Ce mode de transport se caractérise par un certain nombre de traits distinctifs se rapportant à la fois aux opérateurs et aux passagers. En termes de passager-kilomètre, le transport par autobus et autocar représente 9,3% de l'ensemble des services de transport terrestre au sein de l'Union européenne et reste le principal moyen de transport pour les personnes (8,3% de l'ensemble des modes de transport), après la voiture (82,8%). Le secteur a connu une croissance régulière de 5,8% entre 1995 et 2004 (de 474 à 502 millions). Le volume annuel de passagers utilisant les transports internationaux par autobus et autocar est estimé à 72,8 millions.

Contrairement aux autres modes de transport (notamment l'aviation), aucun accord international (exception faite de la convention de la Commission économique pour l'Europe des Nations unies relative au contrat de transport international de voyageurs et de bagages par route, ratifiée par trois États membres seulement), ni législation communautaire ne protège les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar. La protection des passagers voyageant en autobus et autocar varie entre les États membres. En outre, des différences importantes existent en matière de règles sur la responsabilité des opérateurs, et l'indemnisation et l'assistance en cas d'interruption du voyage ne sont pas encore généralisées.

Dans sa [communication](#) du 22 juin 2006, la Commission s'est engagée à rechercher des moyens d'améliorer la qualité du service et la protection des droits des passagers dans tous les modes de transport. En matière de transport par autocar, la Commission a identifié trois grands domaines d'intervention, à savoir: 1) les droits des personnes à mobilité réduite, 2) les questions de responsabilité et 3) l'indemnisation et l'assistance en cas d'interruption du voyage.

**CONTENU** : la présente proposition vise l'établissement des droits des passagers dans le transport par autobus et autocar, dans le but d'améliorer l'intérêt pour le transport par autobus et autocar, de renforcer la confiance en ce mode de transport et d'assurer des conditions de concurrence égales entre les transporteurs des différents États membres et entre les modes de transport. Dans son principe, la proposition prévoit des dispositions concernant :

- la responsabilité en cas de décès ou de blessure des passagers, et de perte ou de détérioration de leurs bagages;
- l'exclusion de toute discrimination en raison de la nationalité ou du lieu de résidence en ce qui concerne les conditions de transport offertes aux passagers par les compagnies d'autobus ou d'autocars;
- l'assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite;
- les obligations des compagnies d'autobus et d'autocars en cas d'annulation du voyage ou de retard;
- les obligations d'information;
- la gestion des plaintes;
- les règles générales en matière de contrôle de l'application des règles.

Le règlement proposé contribuera à la réalisation des objectifs du traité en rehaussant le niveau de protection des consommateurs, en luttant contre la discrimination et l'exclusion sociale des personnes handicapées, et en permettant aux citoyens européens de tirer pleinement parti des possibilités créées par le marché intérieur. L'établissement et le renforcement des droits des passagers s'inscrivent dans le droit fil de la volonté affirmée par le traité d'Amsterdam d'accorder une priorité élevée à la protection des consommateurs.

La proposition est cohérente avec les objectifs de lutte contre l'exclusion sociale, en ceci qu'elle établit le principe de la non-discrimination et de l'assistance des personnes handicapées. Elle est également conforme à l'article 21 de la Charte des droits fondamentaux et s'accorde aussi avec l'article 13 du traité CE, qui autorise la Communauté à combattre toute discrimination dans les limites de ses compétences.

# Droits des passagers dans le transport par autobus et autocar; coopération entre les autorités nationales

---

En adoptant le rapport de M. Gabriele ALBERTINI (PPE-DE, IT), la commission des transports et du tourisme a amendé, en première lecture de la procédure de codécision, la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar 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 :** les députés souhaitent préciser que le règlement établit des règles en ce qui concerne l'accessibilité des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite voyageant par autobus ou autocar.

**Champ d'application :** les États membres devraient avoir la possibilité d'exclure les transports urbains, suburbains et régionaux du champ d'application du règlement à condition de garantir une protection des droits des passagers comparable grâce à des mesures réglementaires alternatives.

**Responsabilité en cas de décès ou de blessure :** un amendement a pour but d'éviter toute incompréhension et de clarifier que la responsabilité délictuelle doit être illimitée, à la différence de la responsabilité objective (« force majeure »). Les députés proposent également de fixer à 5 millions EUR le plafond de responsabilité objective par accident, conformément à la directive 2005/14/CE. En outre, une possibilité de disculpation doit être prévue en cas de tiers responsable.

**Avances :** les parlementaires ne veulent pas obliger systématiquement la compagnie d'autobus et/ou d'autocars à assumer des mesures d'indemnisation immédiates alors même que la responsabilité n'aurait pas encore été imputée, si tant est qu'il existe des indices d'une responsabilité directe.

**Responsabilité en cas de perte ou de détérioration de bagages :** l'entreprise d'autobus ne peut être tenue pour globalement responsable si l'accident a été causé par des circonstances extérieures que le transporteur n'aurait pas pu éviter ou si le dommage est dû à une faute du passager ou à sa négligence.

**Déroptions et conditions particulières :** selon la proposition, une compagnie d'autobus peut refuser d'accepter une réservation pour une personne handicapée ou pour une personne à mobilité réduite afin de respecter les exigences de sécurité applicables, qu'elles soient prévues par la législation internationale ou communautaire. Étant donné qu'aucune législation n'oblige une compagnie d'autobus à restreindre le transport de personnes handicapées pour des raisons de sécurité, les députés ont supprimé cette disposition, estimant qu'il serait dangereux de laisser la porte ouverte à l'adoption d'une telle législation. Des dérogations devraient toutefois s'appliquer si le véhicule ou les infrastructures du point de départ ou d'arrivée, ou celles existant sur le trajet, ne sont pas équipés ou aménagés de façon à assurer le transport en toute sécurité de personnes handicapées ou à mobilité réduite.

**Accessibilité et information :** les règles d'accès non discriminatoires applicables au transport de personnes handicapées doivent être établies en coopération avec les organisations représentatives. En outre, les dispositions législatives internationales, communautaires ou nationales établissant les exigences de sécurité sur lesquelles sont fondées les règles d'accès non discriminatoires doivent être communiquées sous des formats accessibles aux passagers handicapés. L'ensemble des informations concernant les conditions de transport devraient également être mises à la disposition des personnes incapables de voyager sans assistance parce qu'elles sont âgées ou trop jeunes et des personnes qui les accompagnent.

**Assistance :** pour les députés, il est essentiel, pour garantir la dignité et l'indépendance de chaque passager, que ce dernier ne reçoive que l'assistance correspondant à ses besoins spécifiques. C'est le passager lui-même qui doit décider du type d'assistance dont il a besoin.

**Droit à l'assistance dans les stations :** lorsque l'utilisation d'un chien d'assistance reconnu est nécessaire, ce service doit être accordé pour autant que le besoin ait été notifié à la compagnie d'autobus conformément aux réglementations nationales applicables au transport de chiens d'assistance.

**Conditions applicables en matière d'assistance :** les députés souhaitent conférer une certaine souplesse au système de notification. Ainsi la nécessité de disposer d'une assistance devrait être notifiée avec un préavis d'au moins 24 heures (plutôt que 48 heures), à moins qu'un délai de notification plus court ne soit proposé par l'entité fournissant l'assistance ou ne soit convenu entre ladite entité et le passager. Le passager devrait recevoir une confirmation indiquant que les besoins en matière d'assistance ont été notifiés.

Les députés jugent également nécessaire de s'assurer que les points désignés et les informations qu'ils donnent sont totalement reconnaissables par les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite et que ces personnes peuvent y avoir pleinement accès.

**Indemnisation relative aux fauteuils roulants :** le cas échéant, tout devrait être mis en œuvre pour mettre rapidement à disposition un équipement de remplacement présentant des caractéristiques techniques et fonctionnelles similaires à celles des équipements égarés ou endommagés. Là encore, l'entreprise d'autobus ne saurait être tenue pour globalement responsable si l'accident a été causé par des circonstances extérieures que le transporteur n'aurait pas pu éviter ou si le dommage est dû à une faute du passager ou à sa négligence. Le montant de l'indemnisation à verser devrait être équivalent au préjudice effectivement subi.

**Responsabilité en cas d'annulation ou de retard important :** les compagnies d'autobus doivent être également responsables en cas de surréservation. La responsabilité de la compagnie ne pourra être engagée que dans les circonstances relevant de son influence. Cette responsabilité n'inclut pas les retards dus à des encombrements, à des contrôles frontaliers ou à des contrôles du véhicule. En cas d'annulation ou de retard prolongé, d'autres services de transport doivent être proposés sans supplément.

L'indemnisation (qui s'ajoute au remboursement intégral) ne devrait pas excéder 50% du prix du billet. Si un passager choisit de poursuivre son voyage en utilisant les autres moyens de transport mis à sa disposition, il doit de toute façon avoir droit à une indemnisation à hauteur de 50% du billet.

En cas d'annulation ou de retard, les passagers doivent également se voir proposer : i) des repas et des rafraîchissements en fonction du délai d'attente ; ii) un hébergement à l'hôtel ou ailleurs, ainsi que le transport entre la station et le lieu d'hébergement si un séjour d'une nuit s'impose avant que le voyage ne puisse être poursuivi; iii) le transport entre le point où le véhicule est immobilisé et un point d'attente convenable, lieu à partir duquel la poursuite du voyage devient possible (lorsque l'autobus et/ou l'autocar devient inutilisable).

Les compagnies d'autobus doivent être responsables en cas de retard à l'arrivée de plus de deux heures, lorsque le retard est dû à la négligence ou à une faute du chauffeur ou à une défaillance technique du véhicule. Dans de tels cas, les passagers concernés doivent, au minimum avoir droit à une indemnisation à hauteur de 50% du prix du billet et se voir proposer une assistance.

La responsabilité de la compagnie d'autobus ne sera pas engagée si l'annulation ou le retard sont dus à des circonstances extérieures que le transporteur ne pouvait éviter, à une faute du passager, ou au comportement d'un tiers que le transporteur ne pouvait éviter.

Les informations en cas de retard doivent être communiquées sous des formes accessibles aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

Coopération : les transporteurs devront coopérer en vue de l'adoption de mesures à l'échelon national ou européen. La priorité devrait être donnée à la prise en charge des passagers ayant des besoins spécifiques dus à un handicap, à une mobilité réduite, à une maladie, à un âge avancé ou à une grossesse, ainsi qu'à celle des jeunes enfants et des passagers accompagnant. En cas de retard important et d'interruption ou d'annulation du voyage, la prise en charge doit être axée sur la fourniture, selon les besoins, d'une assistance médicale, de nourriture et de boissons, d'informations mises à jour régulièrement et, le cas échéant, d'autres modes de déplacement et d'un hébergement aux passagers.

Plaintes : les députés proposent que les compagnies d'autobus et/ou d'autocars publient chaque année un rapport reprenant le nombre de plaintes reçues et leur objet, le nombre moyen de jours nécessaires pour y répondre et les actions correctives adoptées.

Entrée en application : les flottes d'autocars et d'autobus ont besoin de plus de temps pour s'adapter aux exigences de la proposition à l'examen. C'est pourquoi les députés proposent que le règlement devienne applicable 2 ans (plutôt qu'un an) après son entrée en vigueur.

## Droits des passagers dans le transport par autobus et autocar; coopération entre les autorités nationales

---

Le Parlement européen a adopté par 557 voix pour, 30 voix contre et 23 abstentions, une résolution législative approuvant sous réserve d'amendements, en première lecture de la procédure de codécision, la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar 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 :

Champ d'application : les États membres devraient avoir la possibilité d'exclure les transports urbains, suburbains et régionaux du champ d'application du règlement à condition de garantir une protection des droits des passagers comparable grâce à d'autres mesures réglementaires. Ces mesures devraient prendre en considération les chartes de passagers pour les réseaux de transports publics multimodaux.

Les députés s'opposent à ce que les services de transport régional soient exclus du champ d'application du règlement.

Responsabilité en cas de décès ou de blessure : le texte amendé stipule que pour tout dommage jusqu'à concurrence de 220.000 EUR par passager, la compagnie d'autobus ne peut exclure ou limiter sa responsabilité en prouvant qu'elle a exercé la diligence requise, sauf si le montant total du sinistre est supérieur au montant pour lequel la législation nationale de l'État membre dans lequel l'autobus est habituellement stationné exige une assurance obligatoire. Dans ce cas, la responsabilité serait limitée audit montant.

Avances : les parlementaires ne veulent pas obliger systématiquement la compagnie d'autobus à assumer des mesures d'indemnisation immédiates alors même que la responsabilité n'aurait pas encore été imputée, si tant est qu'il existe des indices d'une responsabilité directe.

Responsabilité en cas de perte ou de détérioration de bagages : l'entreprise d'autobus ne peut être tenue pour globalement responsable si l'accident a été causé par des circonstances extérieures que le transporteur n'aurait pas pu éviter ou si le dommage est dû à une faute du passager ou à sa négligence.

Dérogations et conditions particulières : selon le règlement proposé, une compagnie d'autobus peut refuser d'accepter une réservation pour une personne handicapée ou pour une personne à mobilité réduite afin de respecter les exigences de sécurité applicables, qu'elles soient prévues par la législation internationale ou communautaire. Etant donné qu'aucune législation n'oblige une compagnie d'autobus à restreindre le transport de personnes handicapées pour des raisons de sécurité, les députés ont supprimé cette disposition, estimant qu'il serait dangereux de laisser la porte ouverte à l'adoption d'une telle législation. Des dérogations devraient toutefois s'appliquer si le véhicule ou les infrastructures du point de départ ou d'arrivée, ou celles existant sur le trajet, ne sont pas équipés ou aménagés de façon à assurer le transport en toute sécurité de personnes handicapées ou à mobilité réduite.

Une personne handicapée à laquelle l'embarquement est refusé sur la base de son handicap ou de sa mobilité réduite doit se voir offrir le choix entre le droit au remboursement ou d'autres services de transport raisonnables pour l'amener à destination dans un délai comparable.

En outre, une compagnie d'autobus peut exiger qu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite se fasse accompagner par une autre personne capable de lui fournir l'assistance qu'elle requiert, en cas de stricte nécessité, si le personnel de bord du véhicule concerné se compose d'une personne qui conduit le véhicule et n'a pas la possibilité de prêter assistance à la personne handicapée ou à mobilité réduite.

Accessibilité et information : les règles d'accès non discriminatoires applicables au transport de personnes handicapées doivent être établies en coopération avec les organisations représentatives. En outre, les dispositions législatives internationales, communautaires ou nationales établissant les exigences de sécurité sur lesquelles sont fondées les règles d'accès non discriminatoires doivent être communiquées sous des formats accessibles aux passagers handicapés. L'ensemble des informations concernant les conditions de transport devraient également être mises à la disposition des personnes incapables de voyager sans assistance parce qu'elles sont âgées ou trop jeunes et des personnes qui les accompagnent.

Assistance : pour les députés, il est essentiel, pour garantir la dignité et l'indépendance de chaque passager, que ce dernier ne reçoive que l'assistance correspondant à ses besoins spécifiques. C'est le passager lui-même qui doit décider du type d'assistance dont il a besoin.

Droit à l'assistance dans les stations : lorsque l'utilisation d'un chien d'assistance reconnu est nécessaire, ce service doit être accordé pour

autant que le besoin ait été notifié à la compagnie d'autobus conformément aux réglementations nationales applicables au transport de chiens d'assistance.

Conditions applicables en matière d'assistance : les députés souhaitent conférer une certaine souplesse au système de notification. Ainsi la nécessité de disposer d'une assistance devrait être notifiée avec un préavis d'au moins 24 heures (plutôt que 48 heures), à moins qu'un délai de notification plus court ne soit proposé par l'entité fournissant l'assistance ou ne soit convenu entre ladite entité et le passager. Le passager devrait recevoir une confirmation indiquant que les besoins en matière d'assistance ont été notifiés.

Les députés jugent également nécessaire de s'assurer que les points désignés et les informations qu'ils donnent sont totalement reconnaissables par les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite et que ces personnes peuvent y avoir pleinement accès.

Indemnisation relative aux fauteuils roulants : le cas échéant, tout devrait être mis en œuvre pour mettre rapidement à disposition un équipement de remplacement présentant des caractéristiques techniques et fonctionnelles similaires à celles des équipements égarés ou endommagés. L'entreprise d'autobus ne saurait être tenue pour globalement responsable si l'accident a été causé par des circonstances extérieures que le transporteur n'aurait pas pu éviter ou si le dommage est dû à une faute du passager ou à sa négligence. Le montant de l'indemnisation à verser devrait être équivalent au préjudice effectivement subi.

Responsabilité en cas d'annulation ou de retard important : les compagnies d'autobus doivent être également responsables en cas de surréservation. La responsabilité de la compagnie ne pourra être engagée que dans les circonstances relevant de son influence. Cette responsabilité n'inclut pas les retards dus à des encombrements, à des contrôles frontaliers ou à des contrôles du véhicule. En cas d'annulation ou de retard prolongé, d'autres services de transport doivent être proposés sans supplément.

L'indemnisation (qui s'ajoute au remboursement intégral) ne devrait pas excéder 50% du prix du billet. Si un passager choisit de poursuivre son voyage en utilisant les autres moyens de transport mis à sa disposition, il doit de toute façon avoir droit à une indemnisation à hauteur de 50% du billet.

En cas d'annulation ou de retard, les passagers doivent également se voir proposer : i) des repas et des rafraîchissements en fonction du délai d'attente et s'ils peuvent être raisonnablement fournis ; ii) un hébergement à l'hôtel ou ailleurs, ainsi que le transport entre la station et le lieu d'hébergement si un séjour d'une nuit s'impose avant que le voyage ne puisse être poursuivi; iii) le transport entre le point où le véhicule est immobilisé et un point d'attente convenable, lieu à partir duquel la poursuite du voyage devient possible (lorsque l'autobus et/ou l'autocar devient inutilisable).

Les compagnies d'autobus doivent être responsables en cas de retard à l'arrivée de plus de deux heures, lorsque le retard est dû à la négligence ou à une faute du chauffeur ou à une défaillance technique du véhicule. Dans de tels cas, les passagers concernés doivent, au minimum avoir droit à une indemnisation à hauteur de 50% du prix du billet et se voir proposer une assistance.

La responsabilité de la compagnie d'autobus ne sera pas engagée si l'annulation ou le retard sont dus à des circonstances extérieures que le transporteur ne pouvait éviter, à une faute du passager, ou au comportement d'un tiers que le transporteur ne pouvait éviter.

Les informations en cas de retard doivent être communiquées sous des formes accessibles aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

Coopération : les transporteurs devront coopérer en vue de l'adoption de mesures à l'échelon national ou européen. La priorité devrait être donnée à la prise en charge des passagers ayant des besoins spécifiques dus à un handicap, à une mobilité réduite, à une maladie, à un âge avancé ou à une grossesse, ainsi qu'à celle des jeunes enfants et des passagers accompagnants.

En cas de retard important et d'interruption ou d'annulation du voyage, la prise en charge doit être axée sur la fourniture, selon les besoins, d'une assistance médicale, de nourriture et de boissons, d'informations mises à jour régulièrement et, le cas échéant, d'autres modes de déplacement et d'un hébergement aux passagers.

Plaintes : les députés proposent que les compagnies d'autobus publient chaque année un rapport reprenant le nombre de plaintes reçues et leur objet, le nombre moyen de jours nécessaires pour y répondre et les actions correctives adoptées.

Entrée en application : les flottes d'autocars et d'autobus ont besoin de plus de temps pour s'adapter aux exigences de la proposition à l'examen. C'est pourquoi les députés proposent que le règlement devienne applicable 2 ans (plutôt qu'un an) après son entrée en vigueur.

## Droits des passagers dans le transport par autobus et autocar; coopération entre les autorités nationales

---

Au cours d'une délibération publique, le Conseil a pris note du rapport sur l'état d'avancement des travaux établi par la présidence concernant un projet de règlement concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar. En outre, le Conseil a tenu un débat d'orientation centré sur le champ d'application de cette proposition, sur la base de trois questions indiquées par la présidence.

Au cours de ce débat, tous les États membres ont réaffirmé leur volonté de renforcer les droits des passagers voyageant par autobus et autocar en général et, en particulier, de faciliter les déplacements des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

Toutefois, les États membres dans leur grande majorité ont indiqué que le champ d'application ne correspondait pas d'assez près, à leur avis, aux spécificités du secteur des services de transport par autobus et autocar, et qu'il convient de le clarifier et de l'adapter.

- En ce qui concerne la première option (champ d'application limité sans aucune autre dérogation), une nette majorité de délégations sont favorables à cette option et estiment que le champ d'application du règlement proposé devrait être limité aux services de transport réguliers à longue distance nationaux et internationaux par autobus et autocar, en tenant compte de la nécessité de protéger les droits des passagers ainsi que d'adopter des dispositions proportionnées et réalistes concernant les compagnies de transport par autobus et autocar.
- Pour ce qui est de la deuxième option (champ d'application non limitatif avec des dérogations éventuelles), certaines délégations estiment que c'est une solution qui mérite d'être examinée plus avant: elle permettrait que les droits fondamentaux dans les domaines retenus soient garantis pour tous les passagers, tout en laissant de la marge pour d'éventuelles modifications et dérogations

nationales en tenant compte du principe de subsidiarité dans le domaine du transport local.

- Pour ce qui est de la troisième option (champ d'application large avec des dispositions graduelles), seules deux ou trois délégations pourraient appuyer cette solution, qui semble trop contraignante et n'aurait pas la souplesse nécessaire pour pouvoir être appliquée de manière efficace à l'ensemble du secteur des services de transport par autobus et autocar.

Le Conseil a invité les instances compétentes à poursuivre l'examen de la proposition afin d'obtenir des avancées substantielles sous la présidence suédoise à venir.

La Commission a présenté sa proposition en décembre 2008. Le Parlement européen a adopté son avis en première lecture en mai 2009.

## Droits des passagers dans le transport par autobus et autocar; coopération entre les autorités nationales

---

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.

Le Conseil a recherché une solution équilibrée, qui tienne compte des droits des passagers tout autant que de la nécessité d'assurer la viabilité économique des opérateurs du secteur du transport par autobus et autocar, constituée essentiellement de petites et moyennes entreprises. C'est pourquoi il a intégré l'amendement qui souligne les spécificités du secteur des transports par autobus et autocar.

Champ d'application : le Conseil ne peut accepter le champ d'application proposé par la Commission, ni les amendements du Parlement qui s'y rapportent, parce qu'il estime que le transport urbain, suburbain et régional rentre dans le cadre de la subsidiarité. Le Conseil propose dès lors que le projet de règlement s'applique aux passagers empruntant des services de transport nationaux et internationaux réguliers, tout en préservant la possibilité, au niveau national, d'exclure les services réguliers de transport urbain, suburbain et régional. Il introduit en outre une disposition garantissant l'application de certains droits de base à tous les services d'autobus et d'autocar sans exception (conditions contractuelles et tarifs non discriminatoires et droit au transport des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, ainsi que les dérogations s'y rapportant).

Les États membres sont autorisés à octroyer, pour une durée maximale de cinq ans, une dérogation, renouvelable deux fois, à l'application des dispositions du règlement aux services réguliers nationaux. Ils peuvent aussi octroyer, pour une durée maximale de cinq ans, une dérogation renouvelable pour certains services réguliers dont une part importante, comprenant au moins un arrêt prévu, est exploitée en dehors de l'UE.

En outre, une disposition particulière prévoit que les États membres qui peuvent assurer que le niveau de protection des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite garanti par leur législation nationale est au moins équivalent à celui garanti par le règlement peuvent maintenir intégralement leurs règles nationales.

Modifications des infrastructures : le Conseil est disposé à encourager et appuyer toute initiative relative à du nouveau matériel et de nouvelles infrastructures qui ont été acquis ou construits en tenant compte des besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite. Le règlement ne peut toutefois pas inclure d'obligations relatives à des exigences techniques imposées aux transporteurs pour modifier ou remplacer des véhicules ou des infrastructures et du matériel à des stations. C'est pourquoi les amendements du Parlement relatifs à des modifications des infrastructures n'ont pu être acceptés.

Indemnisation et assistance en cas d'accident : le Conseil n'a pu accepter l'approche proposée par la Commission ni les amendements du Parlement se rapportant à la responsabilité. Il a choisi une approche qui fait fond sur le système en vigueur tout en ajoutant quelques éléments fondamentaux d'harmonisation. Un seuil par passager et par bagage est proposé: en cas de décès ou de lésion corporelle, 220.000 EUR par passager; en cas de perte ou de détérioration d'un bagage, 500 EUR pour les services urbains, suburbains et régionaux et 1.200 EUR pour les autres services réguliers.

Pour les fauteuils roulants, l'équipement de mobilité ou les appareils et accessoires fonctionnels, le texte prévoit qu'ils seront toujours remboursés totalement et non assimilés à des bagages ordinaires, même lorsque le dommage est survenu en apportant une aide (dans l'esprit de l'amendement du Parlement). En outre, le texte a été adapté pour assurer aux passagers une assistance portant sur leurs besoins concrets immédiats suite à un accident.

Droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite : le Conseil soutient l'objectif de la Commission consistant à veiller à ce que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite disposent d'un accès non discriminatoire aux autobus et aux autocars. Il a intégré dans son texte plusieurs amendements du Parlement, en totalité ou partiellement.

- En ce qui concerne les exceptions au droit au transport, le Conseil a apporté un certain nombre d'améliorations, faisant référence à la conception du véhicule plutôt qu'à sa taille. Il a en outre accepté l'amendement du Parlement pour ce qui est du choix à offrir à une personne handicapée ou à une personne à mobilité réduite dont l'embarquement est refusé.
- 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, l'accompagnant est transporté gratuitement et que, dans la mesure du possible, une place lui est attribuée à côté de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite. La position du Conseil prévoit des conditions d'accès non discriminatoires, qui doivent être portées à la connaissance du public dans des formats appropriés aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. En outre, la Commission doit diffuser sur Internet une liste des stations d'autobus et d'autocars, désignées par les États membres, dans lesquelles une assistance est fournie aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.
- 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 de la station au moins deux jours ouvrables à l'avance (la Commission avait proposé 48 heures) et soit présente à l'endroit indiqué au moins 60 minutes avant l'heure de départ annoncée. Le Conseil n'a pas accepté l'amendement du Parlement qui proposait un délai plus court (24 heures). En outre, si la personne a des besoins particuliers en ce qui concerne la place assise, le passager doit en informer le transporteur lors de la réservation, si ces besoins sont connus à ce moment-là.
- Pour ce qui est de l'assistance à bord, le Conseil a limité la portée de la proposition initiale de la Commission: le texte prévoit que les informations doivent être données dans un format accessible et qu'une assistance pour embarquer et débarquer lors des pauses



pendant un voyage doit être fournie; ce dernier point n'est toutefois applicable que si du personnel autre que le chauffeur est présent à bord, pour tenir compte du fait que la plupart des véhicules sont exploités par le chauffeur seul et que fournir une assistance durant le voyage aurait des répercussions sur les heures de conduite et, partant, sur les exigences de sécurité.

- L'aide aux personnes handicapées et à mobilité réduite doit être fournie gratuitement à des stations dotées en personnel désignées par les États membres, et le personnel fournissant une aide directe à ces personnes devrait avoir reçu une formation adéquate à l'assistance aux personnes handicapées; le personnel, y compris les chauffeurs, qui s'occupe directement des passagers devrait recevoir une formation de sensibilisation au handicap.

Droits des passagers en cas d'annulation ou de retard : le Conseil soutient le principe selon lequel les transporteurs et les exploitants de stations doivent prendre soin de leurs passagers, mais il a modifié la proposition de la Commission pour tenir compte de la structure particulière du secteur des autobus et des autocars. Il a prévu un traitement différent selon que les passagers partent de stations ou d'arrêts d'autobus.

Si le retard est supérieur à deux heures ou si le voyage est annulé, le passager peut choisir soit de poursuivre le voyage avec le même mode de transport ou via un transfert, soit de demander le remboursement de son billet (effectué dans les 14 jours suivant l'incident) et, s'il y a lieu, un transport de retour gratuit. Si le retard est supérieur à deux heures pour un voyage dont la durée prévue excède trois heures, le transporteur est tenu d'offrir aux passagers partant d'une station un repas ou des rafraîchissements ? dans l'esprit de l'amendement du Parlement -, mais il ne doit pas fournir un hébergement, même s'il doit offrir une aide pour la recherche d'un hébergement. Les passagers d'autobus et d'autocars ne bénéficieront toutefois pas d'indemnités supplémentaires (outre le prix du billet) comme c'est le cas pour les passagers de transports maritimes et ferroviaires. Les amendements traitant d'indemnisation et d'hébergement n'ont pas été retenus.

Le Conseil n'a pas retenu les amendements traitant d'indemnisation et d'assistance en cas de retards à l'arrivée et des dérogations correspondantes en cas de force majeure, qui dégageraient le transporteur de sa responsabilité lorsque le dommage est causé par des circonstances étrangères à ses activités et qu'il n'aurait pu prévoir. En revanche, l'amendement concernant les informations à donner dans une forme accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite a été repris par le Conseil.

Règles générales sur l'information des passagers, le traitement des plaintes et les organismes nationaux chargés de l'application : le texte prévoit que les transporteurs et les entités gestionnaires de stations fournissent, dans leurs domaines de compétence respectifs, des informations adéquates aux passagers tout au long du voyage, dans un format accessible lorsque c'est possible. Ils donnent en outre aux passagers des informations pertinentes et compréhensibles sur leurs droits (dans l'esprit de l'amendement du Parlement).

En ce qui concerne les plaintes, le Conseil introduit davantage de souplesse dans le système proposé afin d'éviter toute conséquence imprévue pour les systèmes juridiques ou les structures administratives des États membres. Ainsi, il n'a pas repris l'amendement qui prévoyait d'obliger les compagnies d'autobus et d'autocars à rédiger un rapport annuel détaillé sur les plaintes reçues.

Dans le prolongement de la suggestion du Parlement, le texte précise que les organismes nationaux chargés de l'application devraient être indépendants des transporteurs, des voyagistes et des exploitants de stations.

Date d'application du règlement : le règlement sera d'application deux ans après sa publication - ce qui reprend dans son essence l'amendement du Parlement.

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

- les modifications de la définition du « contrat de transport », du « vendeur de billets », du « voyageur » et de « l'annulation » ;
- la nouvelle définition proposée pour les termes « formats accessibles » ;
- la référence aux « personnes incapables de voyager sans assistance en raison de leur âge » (enfants et personnes âgées);
- une assistance adaptée aux besoins particuliers de la personne handicapée ou à mobilité réduite;
- la nécessité de veiller à ce que le passager reçoive une confirmation de la notification de ses besoins d'assistance ;
- 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;
- les annexes du règlement.

## Droits des passagers dans le transport par autobus et autocar; coopération entre les autorités nationales

---

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

1°) la position du Conseil en première lecture donne aux États membres la possibilité d'exclure les services réguliers de transport urbains, suburbains et régionaux, y compris les services transfrontaliers de cette nature, du champ d'application du règlement. La proposition de la Commission ne prévoyait cette possibilité que si les services exemptés étaient couverts par des contrats de service public garantissant aux passagers un niveau comparable de protection de leurs droits. De plus, les États membres peuvent, pendant une période de temps limitée, exempter les services réguliers nationaux ainsi que les services internationaux dont une partie importante est assurée hors de l'Union. Il en résulterait une restriction significative du champ d'application.

2°) la proposition de la Commission contenait un chapitre sur les obligations détaillées des transporteurs en matière d'indemnisation et d'assistance en cas d'accident. La position du Conseil a remplacé la proposition initiale de la Commission concernant la responsabilité du transporteur par une référence au droit national applicable et par l'obligation, pour les États membres, de veiller à ce que le montant maximal de toute indemnisation en vertu du droit national ne soit pas inférieur à 220.000 EUR par passager et à 500 EUR par bagage pour les services urbains, suburbains et régionaux (1.200 EUR pour tous les autres services de transport). La position du Conseil a également remplacé l'exigence de versement d'une avance par l'obligation, pour les transporteurs, de fournir une assistance afin de répondre aux besoins économiques immédiats des passagers après un accident. Même si cette position est très en retrait sur les dispositions de la proposition de la Commission, elle relèverait cependant, par rapport à la situation actuelle, le niveau de protection des passagers à l'échelle européenne.

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

- souligner les spécificités du secteur des transports par autobus et autocar;

- faire référence aux conditions générales concernant la formation relative aux handicaps;
- clarifier et simplifier la formulation de la proposition;
- préciser le format des informations afin que celles-ci soient accessibles à tous les passagers.

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

- clarifier certains considérants ;
- introduire de nouveaux considérants encourageant les États membres et les acteurs économiques à investir dans des véhicules et infrastructures adaptés au transport des personnes handicapées et à mobilité réduite ;
- clarifier certaines définitions;
- clarifier les conditions du régime proposé concernant la responsabilité des transporteurs en cas d'accident;
- renforcer les droits des passagers en cas de retard et d'annulation de services;
- clarifier les conditions auxquelles les transporteurs doivent prendre en charge les passagers en cas de retard;
- souligner la nécessité, pour les transporteurs, de veiller à ce que les informations et les procédures de traitement des plaintes soient accessibles à tous les passagers, y compris les personnes à mobilité réduite (PMR);
- clarifier et renforcer en partie le fonctionnement du régime de traitement des plaintes et les dispositions d'application;
- clarifier la liste des mesures d'assistance à fournir aux personnes handicapées et à mobilité réduite à bord des véhicules;
- renforcer les conditions auxquelles une assistance doit être fournie aux PMR avant, pendant et après leur voyage en autobus ou autocar.

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.

La Commission déclare que, en dépit du fait que l'accord politique ne réponde pas entièrement à certains objectifs importants de sa proposition initiale, elle n'entend pas s'opposer à cet accord afin de permettre à la procédure législative ordinaire de suivre son cours.

## Droits des passagers dans le transport par autobus et autocar; coopération entre les autorités nationales

---

La commission des transports et du tourisme a adopté la recommandation pour la deuxième lecture contenue dans le rapport d'Antonio CANCIAN (PPE, IT) relative à la position du Conseil en vue de l'adoption du règlement du Parlement européen et du Conseil concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004.

La commission parlementaire a rétabli de nombreux amendements adoptés en première lecture. Elle recommande que la position du Parlement européen adoptée en deuxième lecture suivant la procédure législative ordinaire (l'ex-procédure de codécision), modifie la position du Conseil en première lecture comme suit :

Champ d'application : les services régionaux ne devraient pas être exclus du champ d'application du règlement. Cela est conforme à la position du Parlement en première lecture, mais ne va pas aussi loin étant donné qu'il ne serait plus nécessaire désormais de prouver, comme condition de leur dérogation, que ces services sont couverts par des contrats de service public assurant aux passagers des droits de niveau comparable. En outre, les dispositions devraient également s'appliquer au transport urbain et suburbain.

Les députés s'opposent à la possibilité d'exempter les services nationaux du règlement pour une période pouvant aller jusqu'à 15 ans. Ils ont également supprimé une disposition qui permettrait aux services comprenant au moins un arrêt en dehors de l'Union d'être exemptés du règlement pour une durée indéterminée.

Les exemptions devraient être notifiées à la Commission avant l'entrée en vigueur du règlement.

Responsabilité en cas de décès ou de blessure : la position du Conseil vide de leur substance de manière significative les dispositions portant sur la responsabilité par rapport à la proposition initiale de la Commission et la position du Parlement en première lecture. L'amendement vise donc à rétablir la position du Parlement en première lecture.

Le texte amendé stipule que les transporteurs sont responsables des pertes ou dommages résultant de la mort ou de blessures de passagers causés par des accidents découlant de l'exploitation des services de transport par autobus survenus pendant que le voyageur était à l'intérieur du véhicule ou qu'il y entrait ou en sortait. La responsabilité non contractuelle des transporteurs pour les dommages causés ne doit être soumise à aucune limite financière, qu'elle soit définie par la loi, par une convention ou un contrat.

Pour toute réclamation jusqu'à concurrence de 220.000 EUR par passager, un transporteur ne peut exclure ou limiter sa responsabilité en prouvant qu'il a exercé la diligence requise, sauf si le montant total de la réclamation est supérieur au montant requis, conformément à la seconde directive 84/5/CEE, en vertu de la législation nationale de l'État membre dans lequel l'autobus ou l'autocar est habituellement stationné. Dans ce cas, la responsabilité est limitée audit montant.

Un transporteur n'est pas responsable du dommage : a) si l'accident a été causé par des circonstances extérieures à l'exécution des services de transport, ou que le transporteur, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter ou aux conséquences desquelles il ne pouvait pas obvier; b) dans la mesure où l'accident est dû à une faute du passager ou à sa négligence.

Aucune disposition du règlement ne peut être interprétée: a) comme désignant le transporteur seule partie redevable de dommages-intérêts; ou b) comme limitant le droit d'un transporteur de demander à un tiers réparation conformément au droit applicable dans un État membre.

Dommages-intérêts : le Conseil a supprimé cette disposition. Les députés proposent de rétablir la position du Parlement en première lecture qui prévoit qu'en cas de décès d'un passager, les dommages-intérêts prévus au titre du régime de responsabilité comprennent: a) les frais nécessaires consécutifs au décès du passager, notamment ceux du transport du corps et des obsèques; b) si le décès n'est pas survenu immédiatement, les dommages-intérêts prévus ci-après.

En cas de dommage corporel ou de toute autre atteinte à l'intégrité physique ou psychique du passager, les dommages-intérêts doivent comprendre: a) les frais nécessaires, notamment ceux de traitement et de transport; b) l'indemnisation des pertes pécuniaires, soit par l'incapacité de travail totale ou partielle, soit par l'accroissement des besoins.

Lorsque, par suite du décès d'un passager, une personne que ce dernier était ou aurait été légalement tenu d'entretenir est privée de son soutien, cette personne doit également être indemnisée de cette perte.

Besoins concrets et économiques immédiats des passagers : l'assistance devrait englober, si nécessaire, les premiers secours, le logement, la nourriture, les vêtements, le transport et les frais funéraires. En cas de décès ou de lésion corporelle, le transporteur devrait en outre verser des avances pour couvrir les besoins économiques immédiats sur une base proportionnelle au préjudice subi, à condition qu'il existe une preuve à première vue de la causalité imputable au transporteur. Les versements effectués ou l'assistance fournie ne constituent pas une reconnaissance de responsabilité.

Responsabilité en cas de perte ou de détérioration de bagages : le Conseil a supprimé cet article et introduit des dispositions portant sur des indemnités en cas de perte ou de détérioration des bagages dans l'article concernant la responsabilité en cas de décès ou de blessure des passagers, ce qui affaiblit la protection des passagers. L'amendement vise à rétablir la position du Parlement en première lecture.

Les transporteurs doivent être responsables en cas de perte ou de détérioration des bagages placés sous leur responsabilité. Le montant maximal de l'indemnisation est de 1.800 EUR par passager. En cas d'accident résultant de l'exécution de services de transport, les transporteurs doivent être responsables de la perte ou de la détérioration des effets personnels que le passager portait sur lui ou emportait comme bagage à main. Le montant maximal de l'indemnisation est de 1.300 EUR par passager.

Déroptions et conditions particulières : si une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite se voit refuser l'accès en raison de son handicap ou de sa mobilité réduite, elle doit pouvoir être accompagnée par une autre personne. Il en va de même dans les cas où le transporteur n'est pas en mesure de prêter à bord l'assistance requise conformément à l'annexe I, point b.

Accessibilité et information : l'amendement rétablit la position du Parlement en première lecture suivant laquelle les informations doivent être fournies dans des formats accessibles et une attention particulière doit être accordée aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

Sur demande, les transporteurs devraient tenir à disposition des exemplaires de la législation internationale, de l'Union européenne ou nationale applicables en matière de sécurité sur lesquelles les règles d'accès non discriminatoires reposent. Elles devraient être fournies dans des formats accessibles.

Assistance : les obligations de fournir une assistance conformément à l'annexe du règlement ne devraient pas être subordonnées à des conditions d'accès qui sont définies par les transporteurs et les entités gestionnaires de stations. La nécessité de disposer d'une assistance devrait être notifiée avec un préavis d'au moins 24 heures (plutôt que 48 heures).

Indemnisation relative aux fauteuils roulants : les transporteurs et les entités gestionnaires de stations devraient toujours être tenus d'indemniser pour la détérioration d'un tel équipement lorsqu'ils en sont responsables et pas seulement lorsque la détérioration résulte de l'assistance qu'ils ont fournie. Aussi cette nouvelle limitation doit-elle être supprimée.

Exemptions: les députés s'opposent à ce que les États membres puissent octroyer une dérogation à l'application du règlement en ce qui concerne les services réguliers nationaux, à condition qu'ils s'assurent que le niveau de protection des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite garanti par leur législation nationale est au moins équivalent à celui garanti par le règlement.

Responsabilité en cas d'annulation ou de retard important : les députés estiment que le règlement devrait également donner des droits adéquats aux passagers en cas de surréservation. Ils précisent que la poursuite du voyage ou le réacheminement vers la destination finale devrait s'effectuer sans coût supplémentaire.

Outre le remboursement, les passagers devraient avoir droit à une indemnisation à hauteur de 50% du prix du billet lorsque la compagnie d'autobus ne leur fournit pas la poursuite du voyage ou le réacheminement. L'indemnisation devrait être payée dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation.

Lorsque l'autocar devient inutilisable, les passagers devraient se voir proposer le transport entre le point où le véhicule est immobilisé et un point d'attente et/ou une station convenable, lieu à partir duquel la poursuite du voyage devient possible. Le système d'indemnisation en cas de retard devrait s'appliquer à partir d'une heure de retard et non de deux heures comme le prévoit le Conseil.

En cas d'annulation ou de retard, les passagers devraient se voir proposer une chambre à l'hôtel ou une autre forme d'hébergement.

Les députés proposent en outre qu'un système d'indemnisation s'applique en cas de retard à l'arrivée, à condition que les causes du retard soient imputables au transporteur.

Mesures supplémentaires en faveur des voyageurs : les députés ont rétabli une disposition stipulant que les transporteurs doivent coopérer en vue de l'adoption de mesures à l'échelon national ou européen avec la participation des parties prenantes, des associations professionnelles et des associations représentant les clients, les voyageurs et les personnes handicapées. La priorité devrait être donnée à la prise en charge des passagers ayant des besoins spécifiques dus à un handicap, à une mobilité réduite, à une maladie, à un âge avancé ou à une grossesse, ainsi qu'à celle des jeunes enfants et des passagers accompagnants

Informations aux voyageurs : les informations devraient être fournies dans des formats appropriés dès la réservation afin que les passagers soient informés des retards prévus, des annulations etc. Les passagers devraient aussi recevoir des informations sur les correspondances avec d'autres modes de transport.

Plaintes : le mécanisme de traitement des plaintes devrait couvrir tous les droits des passagers en application du règlement.

## Droits des passagers dans le transport par autobus et autocar; coopération entre les autorités nationales

européen et du Conseil concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004.

La position du Parlement européen adoptée en deuxième lecture suivant la procédure législative ordinaire (l'ex-procédure de codécision), modifie la position du Conseil en première lecture comme suit :

Champ d'application : les services régionaux ne devraient pas être exclus du champ d'application du règlement. Cela est conforme à la position du Parlement en première lecture, mais ne va pas aussi loin étant donné qu'il ne serait plus nécessaire désormais de prouver, comme condition de leur dérogation, que ces services sont couverts par des contrats de service public assurant aux passagers des droits de niveau comparable. En outre, les dispositions devraient également s'appliquer au transport urbain et suburbain.

Les députés s'opposent à la possibilité d'exempter les services nationaux du règlement pour une période pouvant aller jusqu'à 15 ans. Ils ont également supprimé une disposition qui permettrait aux services comprenant au moins un arrêt en dehors de l'Union d'être exemptés du règlement pour une durée indéterminée.

Les exemptions devraient être notifiées à la Commission avant l'entrée en vigueur du règlement.

Définitions: les députés ont clarifié les définitions de « transporteur » et de « voyageur ».

Responsabilité en cas de décès ou de blessure : la position du Conseil vide de leur substance de manière significative les dispositions portant sur la responsabilité par rapport à la proposition initiale de la Commission et la position du Parlement en première lecture. L'amendement vise donc à rétablir la position du Parlement en première lecture.

Le texte amendé stipule que les transporteurs sont responsables des pertes ou dommages résultant de la mort ou de blessures de passagers causés par des accidents découlant de l'exploitation des services de transport par autobus survenus pendant que le voyageur était à l'intérieur du véhicule ou qu'il y entrait ou en sortait. La responsabilité non contractuelle des transporteurs pour les dommages causés ne doit être soumise à aucune limite financière, qu'elle soit définie par la loi, par une convention ou un contrat.

Pour toute réclamation jusqu'à concurrence de 220.000 EUR par passager, un transporteur ne devrait pouvoir exclure ou limiter sa responsabilité en prouvant qu'il a exercé la diligence requise, sauf si le montant total de la réclamation est supérieur au montant requis, conformément à la seconde directive 84/5/CEE, en vertu de la législation nationale de l'État membre dans lequel l'autobus ou l'autocar est habituellement stationné. Dans ce cas, la responsabilité est limitée audit montant.

Un transporteur ne devrait pas être responsable du dommage : a) si l'accident a été causé par des circonstances extérieures à l'exécution des services de transport, ou que le transporteur, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter ou aux conséquences desquelles il ne pouvait pas obvier; b) dans la mesure où l'accident est dû à une faute du passager ou à sa négligence.

Aucune disposition du règlement ne doit pouvoir être interprétée: a) comme désignant le transporteur seule partie redevable de dommages-intérêts; ou b) comme limitant le droit d'un transporteur de demander à un tiers réparation conformément au droit applicable dans un État membre.

Dommages-intérêts : le Conseil ayant supprimé cette disposition, les députés proposent de rétablir la position du Parlement en première lecture qui prévoit qu'en cas de décès d'un passager, les dommages-intérêts prévus au titre du régime de responsabilité comprennent: a) les frais nécessaires consécutifs au décès du passager, notamment ceux du transport du corps et des obsèques; b) si le décès n'est pas survenu immédiatement, les dommages-intérêts prévus ci-après.

En cas de dommage corporel ou de toute autre atteinte à l'intégrité physique ou psychique du passager, les dommages-intérêts doivent comprendre: a) les frais nécessaires, notamment ceux de traitement et de transport; b) l'indemnisation des pertes pécuniaires, soit par l'incapacité de travail totale ou partielle, soit par l'accroissement des besoins.

Lorsque, par suite du décès d'un passager, une personne que ce dernier était ou aurait été légalement tenu d'entretenir est privée de son soutien, cette personne doit également être indemnisée de cette perte.

Besoins concrets et économiques immédiats des passagers : l'assistance devrait englober, si nécessaire, les premiers secours, le logement, la nourriture, les vêtements, le transport et les frais funéraires. En cas de décès ou de lésion corporelle, le transporteur devrait en outre verser des avances pour couvrir les besoins économiques immédiats sur une base proportionnelle au préjudice subi, à condition qu'il existe une preuve à première vue de la causalité imputable au transporteur. Les versements effectués ou l'assistance fournie ne doivent pas constituer une reconnaissance de responsabilité.

Responsabilité en cas de perte ou de détérioration de bagages : le Conseil a supprimé cet article et introduit des dispositions portant sur des indemnisations en cas de perte ou de détérioration des bagages dans l'article concernant la responsabilité en cas de décès ou de blessure des passagers, ce qui affaiblit la protection des passagers.

L'amendement vise à rétablir la position du Parlement en première lecture. Il prévoit que les transporteurs doivent être responsables en cas de perte ou de détérioration des bagages placés sous leur responsabilité. Le montant maximal de l'indemnisation est de 1.800 EUR par passager. En cas d'accident résultant de l'exécution de services de transport, les transporteurs doivent être responsables de la perte ou de la détérioration des effets personnels que le passager portait sur lui ou emportait comme bagage à main. Le montant maximal de l'indemnisation est alors de 1.300 EUR par passager.

Dérogations et conditions particulières : si une personne handicapée ou à mobilité réduite se voit refuser l'accès en raison de son handicap ou de sa mobilité réduite, elle doit pouvoir être accompagnée par une autre personne. Il en va de même dans les cas où le transporteur n'est pas en mesure de prêter à bord l'assistance requise conformément à l'annexe I, point b.

Accessibilité et information : l'amendement rétablit la position du Parlement en première lecture suivant laquelle les informations doivent être fournies dans des formats accessibles, une attention particulière devant être accordée aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

Sur demande, les transporteurs devraient tenir à disposition des exemplaires de la législation internationale, de l'Union européenne ou nationale applicables en matière de sécurité sur lesquelles les règles d'accès non discriminatoires reposent. Elles devraient être fournies dans des formats accessibles.

Assistance : les députés estiment que les obligations de fournir une assistance conformément à l'annexe du règlement ne devraient pas être subordonnées à des conditions d'accès qui sont définies par les transporteurs et les entités gestionnaires de stations.

La nécessité de disposer d'une assistance devrait être notifiée avec un préavis d'au moins 24 heures (plutôt que de 2 jours ouvrables). De plus, l'assistance sera fournie à condition que les personnes concernées se présentent à l'endroit indiqué à l'heure fixée à l'avance par le transporteur, qui ne doit pas précéder de plus de 60 minutes l'heure de départ annoncée, à moins que le transporteur et le passager ne se soient mis d'accord sur une période plus courte.

Indemnisation relative aux fauteuils roulants : les transporteurs et les entités gestionnaires de stations devraient toujours être tenus d'indemniser pour la détérioration d'un tel équipement lorsqu'ils en sont responsables et pas seulement lorsque la détérioration résulte de l'assistance qu'ils ont fournie. Aussi cette nouvelle limitation doit-elle être supprimée, selon les députés.

Exemptions: les députés s'opposent à ce que les États membres puissent octroyer une dérogation à l'application du règlement en ce qui concerne les services réguliers nationaux, à condition qu'ils s'assurent que le niveau de protection des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite garanti par leur législation nationale est au moins équivalent à celui garanti par le règlement.

Responsabilité en cas d'annulation ou de retard important : les députés estiment que le règlement devrait également donner des droits adéquats aux passagers en cas de surréservation. Ils précisent que la poursuite du voyage ou le réacheminement vers la destination finale devrait s'effectuer sans coût supplémentaire.

Outre le remboursement, les passagers devraient avoir droit à une indemnisation à hauteur de 50% du prix du billet lorsque la compagnie d'autobus ne leur fournit pas la poursuite du voyage ou le réacheminement. L'indemnisation devrait être payée dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation.

Lorsque l'autocar devient inutilisable, les passagers devraient se voir proposer le transport entre le point où le véhicule est immobilisé et un point d'attente et/ou une station convenable, lieu à partir duquel la poursuite du voyage devient possible. Le système d'indemnisation en cas de retard devrait s'appliquer à partir d'une heure de retard (et non de deux heures comme le prévoit le Conseil).

En cas d'annulation ou de retard, les passagers devraient se voir proposer une chambre à l'hôtel ou une autre forme d'hébergement.

Mesures supplémentaires en faveur des voyageurs : les députés ont rétabli une disposition stipulant que les transporteurs doivent coopérer en vue de l'adoption de mesures à l'échelon national ou européen avec la participation des parties prenantes, des associations professionnelles et des associations représentant les clients, les voyageurs et les personnes handicapées. La priorité devrait être donnée à la prise en charge des passagers ayant des besoins spécifiques dus à un handicap, à une mobilité réduite, à une maladie, à un âge avancé ou à une grossesse, ainsi qu'à celle des jeunes enfants et des passagers accompagnants.

Informations aux voyageurs : les informations devraient être fournies dès la réservation dans des formats appropriés et selon un schéma conceptuel commun concernant les données et systèmes de transport public.

Plaintes : le mécanisme de traitement des plaintes devrait couvrir tous les droits des passagers en application du règlement. La réponse définitive au passager plaignant devrait lui être donnée dans un délai de 2 mois maximum (au lieu de 3 mois) à compter de la date de réception de la plainte.

## Droits des passagers dans le transport par autobus et autocar; coopération entre les autorités nationales

---

La Commission se félicite des efforts déployés par le Parlement européen pour renforcer les dispositions susceptibles d'élever le niveau de protection des passagers par rapport à ce que prévoyait la position du Conseil. Sur de nombreux aspects, les amendements adoptés par le Parlement s'écartent de cette position. La Commission est cependant convaincue qu'un compromis peut être trouvé dans le cadre de la procédure de conciliation.

Le Parlement européen a adopté 50 amendements en deuxième lecture. La Commission peut accepter 5 amendements tels quels : ces amendements clarifient les considérants, les définitions (celle de «transporteur») et les dispositions relatives aux retards qui améliorent soit la qualité du texte législatif, soit le niveau de protection garanti aux passagers.

La Commission retient 3 amendements dans leur principe et 39 amendements sous réserve de reformulation :

Champ d'application : la Commission accepte les amendements qui, par rapport à la position du Conseil, limitent la possibilité qu'ont les États membres d'octroyer une dérogation à l'application des droits des passagers pour certains types de services tels que les services nationaux et locaux (transports urbains, suburbains et régionaux) et limitent la durée d'application de ces dérogations, car ils améliorent la protection des passagers. Toutefois, par souci de clarté, de cohérence et de sécurité juridique, 5 amendements nécessitent une reformulation.

La Commission peut accepter les amendements concernant la suppression de la possibilité, pour les États membres, d'octroyer une dérogation pour les services nationaux ainsi que pour les services internationaux dont une part importante est effectuée en dehors de l'UE, afin de garantir une large application de ces dispositions législatives sur les droits des passagers. Toutefois, en vue de parvenir à un compromis avec le Conseil, la Commission reconnaît que l'objectif d'un élargissement du champ d'application ne peut probablement être atteint qu'en adoptant une approche plus souple, c'est-à-dire en autorisant une dérogation pour les services précités mais en prévoyant une liste des articles ne pouvant faire l'objet d'une dérogation plus longue que la liste limitée proposée par le Conseil.

Indemnisation et assistance en cas d'accident : la Commission accepte les amendements qui améliorent la protection offerte aux passagers par rapport au texte de la position du Conseil. Toutefois, certains amendements doivent être reformulés pour les rendre compatibles avec la législation en matière de responsabilité qui s'applique aux véhicules à moteur, et donc pour trouver un accord avec le Conseil.

Personnes handicapées et personnes à mobilité réduite : la Commission accepte les amendements qui améliorent les dispositions concernant l'accessibilité des services d'autobus et d'autocar à ces personnes. Toutefois, par souci de clarté, de cohérence et de sécurité juridique, 16 amendements nécessitent une reformulation.

Annulation ou retard : la Commission accepte les amendements qui améliorent la protection des passagers, par exemple en leur garantissant de meilleures conditions d'indemnisation et d'assistance. Toutefois, 5 amendements nécessitent une reformulation.

La Commission peut accepter l'amendement concernant un nouvel article 22 bis imposant aux transporteurs une obligation de coopérer avec les parties prenantes pour améliorer l'attention portée aux passagers). Toutefois, pour parvenir à un compromis avec le Conseil, la

Commission reconnaît qu'une approche plus souple en ce qui concerne cette obligation de coopération imposée aux transporteurs peut être nécessaire.

Information : la Commission accepte les amendements liés à la fourniture d'informations sur les services de transport et leur exécution ainsi que sur les droits des passagers, qui améliorent la situation des voyageurs par rapport au texte de la position du Conseil. Toutefois, 3 amendements nécessitent une reformulation.

Mécanisme de traitement des plaintes et contrôle d'application : la Commission accepte les amendements relatifs aux conditions d'établissement de mécanismes de traitement des plaintes et d'organismes nationaux chargés de leur application, qui améliorent la protection des passagers et facilitent la mise en place de structures administratives allégées. Toutefois, 3 amendements nécessitent une reformulation.

La Commission peut retenir l'amendement qui étend la couverture des mécanismes indépendants de traitement des plaintes aux articles 5 à 7 du règlement. Toutefois, pour parvenir à un compromis avec le Conseil, la Commission admet qu'une approche plus souple de cette disposition peut être nécessaire pour garantir la cohérence juridique entre la législation nationale et la législation de l'UE, ce qui implique l'exclusion de l'article 7 du champ d'application de l'article 27, paragraphe 3, étant donné que l'article 7 renvoie à la législation nationale dont les procédures de contrôle juridictionnel peuvent prévoir des délais de procédure différents de ceux définis dans le règlement.

La Commission rejette l'amendement portant sur la définition du voyageur car la suppression de la référence au «détaillant» dans la définition ne cadrerait pas avec l'architecture juridique du projet de règlement ni avec la législation existante sur les droits des passagers, et notamment les règlements 1107/2006 et 1371/2007.

La Commission rejette les amendements visant à supprimer l'article 18, paragraphes 1 et 2, qui donne aux États membres la possibilité d'octroyer aux services réguliers nationaux une dérogation aux dispositions du chapitre III du règlement s'ils s'assurent que le niveau de protection des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite est au moins équivalent à celui garanti par le règlement.

## Droits des passagers dans le transport par autobus et autocar; coopération entre les autorités nationales

---

Le Conseil a rejeté les amendements proposés par le Parlement en deuxième lecture pour le projet de règlement concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar, auquel le Conseil avait donné son accord dans sa position en première lecture en mars 2010.

Cela signifie qu'une procédure de conciliation sera lancée conformément à l'article 294 du traité de Lisbonne. Une fois qu'un comité de conciliation, composé de représentants des deux institutions, aura été convoqué, il disposera de huit semaines maximum pour trouver un compromis.

## Droits des passagers dans le transport par autobus et autocar; coopération entre les autorités nationales

---

Les représentants du Parlement et du Conseil sont parvenus à un accord sur la proposition de règlement sur les droits de passagers dans le transport par autobus et autocar. Le compromis conclu dans le cadre de la conciliation a couvert : les compensations en cas de retard pour des services de longue distance (au-delà de 250 km); l'assistance en cas de retard; l'assistance aux passagers à mobilité réduite; et l'indemnisation en cas de perte ou de la détérioration des bagages.

La délégation parlementaire a été menée par la vice-présidente Rodi KRATSA-TSAGAROPOULOU (PPE, GR). Le compromis serait soumis au vote en session plénière du Parlement, probablement au mois de février 2011.

## Droits des passagers dans le transport par autobus et autocar; coopération entre les autorités nationales

---

La délégation du Parlement au comité de conciliation, présidée par Rodi KRATSA-TSAGAROPOULOU (PPE, GR), a déposé un rapport en troisième lecture de la procédure législative ordinaire. Le rapport recommande au Parlement d'approuver le projet commun, approuvé par le comité de conciliation, de règlement du Parlement européen et du Conseil concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004. Le rapporteur au fond de la commission des transports et du tourisme était Antonio CANCIAN (PPE, IT).

Les principaux points de l'accord conclu en conciliation dans la soirée du 30/11/2010 peuvent être résumés comme suit:

### Champ d'application

- Le règlement s'applique à tous les services réguliers, nationaux ou transfrontaliers, dès lors que la distance à parcourir dans le cadre du service est égale ou supérieure à 250 km ("longue distance"). Sont également pris en considération les passagers qui n'effectuent qu'une partie de ces déplacements à longue distance. A noter que le Conseil préconisait initialement de retenir la distance de 500 km seulement comme "longue distance",
- Certains droits fondamentaux instaurés par le règlement s'appliqueront également aux passagers qui empruntent des services réguliers sur de plus courtes distances. Ces droits ont trait notamment aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite (accès non discriminatoire aux transports, droit à indemnisation lorsque des fauteuils roulants ou d'autres équipements de mobilité sont perdus ou endommagés, formation du personnel des autobus et des autocars aux handicaps, des informations à fournir durant le voyage, etc.).

## Dérogations limitées dans le temps

Hormis ces droits fondamentaux, les États membres peuvent exempter les services réguliers nationaux de l'application du règlement pour une durée maximale de quatre ans, renouvelable une fois (le Conseil, quant à lui, avait souhaité des périodes maximales de 15 ans).

## Indemnisation et assistance en cas d'accident

- Les passagers ont droit à des indemnités en cas de décès (y compris à une somme raisonnable pour les frais funéraires) ou de lésion corporelle ainsi qu'en cas de perte ou de détérioration de bagages due à des accidents. Les plafonds de ces indemnités en droit national ne doivent pas être inférieurs aux montants minimums énoncés dans le règlement, à savoir 220 000 EUR par passager et 1 200 EUR par bagage. Les dommages subis par les équipements d'assistance, comme les fauteuils roulants, doivent être indemnisés entièrement.
- Par ailleurs, les passagers ont droit en cas d'accident à une assistance répondant à leurs besoins concrets immédiats, notamment de la nourriture et des vêtements, un mode de transport, la facilitation de la première aide et un logement dont le coût est limité à 80 EUR par nuitée et par passager (le Conseil avait proposé 50 EUR) durant deux nuits au maximum.

## Droits des passagers en cas d'annulation ou de retard

- Lorsqu'un service régulier d'autobus ou d'autocar est annulé ou retardé de plus de 120 minutes, les passagers se voient immédiatement offrir le choix entre la poursuite de leur voyage, le réacheminement vers la destination finale sans supplément de prix ou le remboursement du prix du billet; si le transporteur n'offre pas ce choix, les passagers ont droit, en plus du remboursement du prix du billet, à une indemnité s'élevant à 50 % du prix de ce dernier.
- Lorsque l'autobus ou l'autocar devient inutilisable au cours du voyage, le transporteur propose soit la poursuite du service dans un autre véhicule, soit le transport vers un point d'attente ou une station à partir duquel ou de laquelle la poursuite du voyage est possible.
- En cas d'annulation ou de retard, les passagers reçoivent toutes les informations utiles; dans la mesure du possible, ces informations sont communiquées par voie électronique à l'ensemble des passagers, y compris les passagers qui ne partent pas de stations, lorsque le passager en a fait la demande et a fourni au transporteur les coordonnées nécessaires.
- Lorsqu'un voyage de plus de trois heures est annulé ou si son départ est retardé de plus de 90 minutes, une assistance doit être fournie sous la forme de collations, de repas ou de rafraîchissements, ainsi que d'un hébergement à l'hôtel dont le coût est limité à 80 EUR par nuitée et par personne (le Conseil avait proposé 50 EUR) durant deux nuits au maximum; toutefois, l'obligation d'assurer un hébergement ne s'applique pas si l'annulation ou le retard sont dus à de mauvaises conditions météorologiques ou à une catastrophe naturelle majeure.

## Droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite

- Les compagnies d'autobus ou d'autocars sont tenues de fournir une assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, à condition que le passager ait informé la compagnie de ses besoins au plus tard 36 heures avant le départ. Lorsque l'exploitant n'est pas en mesure de fournir une assistance appropriée, le passager à mobilité réduite peut être accompagné sans supplément de prix par une personne de son choix.
- Toute perte ou détérioration de fauteuils roulants ou d'autres équipements d'assistance doit être indemnisée par la société ou l'entité gestionnaire de la station.

## Droits des passagers dans le transport par autobus et autocar; coopération entre les autorités nationales

---

Le Parlement européen a adopté par 504 voix pour, 63 voix contre et 89 abstentions, en troisième lecture de la procédure législative ordinaire, une résolution législative approuvant le projet commun, issu du comité de conciliation, concernant un règlement du Parlement européen et du Conseil concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004.

Pour les détails de l'accord en conciliation, se reporter au résumé daté du 02/02/2011.

## Droits des passagers dans le transport par autobus et autocar; coopération entre les autorités nationales

---

**OBJECTIF** : renforcer les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar, y compris pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite.

**ACTE LÉGISLATIF** : Règlement (UE) n°181/2011 du Parlement européen et du Conseil concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar 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 troisième lecture, le Conseil a adopté à la majorité qualifiée un règlement visant à renforcer les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar. La délégation allemande a voté contre et la délégation irlandaise s'est abstenue.

Le règlement vise à renforcer les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar en ce qui concerne:

- la non-discrimination entre les passagers pour ce qui est des conditions de transport offertes par les transporteurs;
- les droits des passagers en cas d'accident entraînant le décès ou une lésion corporelle ou la perte ou la détérioration de bagages ;
- 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.

Champ d'application : le règlement s'applique à tous les services de transport réguliers destinés à des catégories non déterminées de passagers lorsque la distance à parcourir est supérieure à 250 km; les passagers qui n'effectuent qu'une partie de ce trajet sont également couverts.

En outre, une série de règles s'appliqueront aussi aux services réguliers lorsque la distance à parcourir est plus courte, prévoyant des droits de base à propos de l'accès au transport des personnes handicapées ou à mobilité réduite, de la non-discrimination et du traitement des plaintes, du droit à une indemnisation en cas de perte ou de détérioration de fauteuils roulants ou autre équipement de mobilité, des règles relatives aux informations devant être fournies sur les droits des passagers et au cours du trajet, et de l'obligation faite aux transporteurs de veiller à ce que le personnel reçoive une formation relative au handicap et de mettre en place un mécanisme de traitement des plaintes.

Une dérogation transitoire de quatre ans, renouvelable une fois, pourra être accordée pour certaines liaisons de service régulier avec des pays situés en dehors de l'UE, ainsi que pour les services réguliers nationaux. Toutefois, ces derniers devront de toute façon respecter les règles susmentionnées qui s'appliquent à tous les services réguliers, quelle que soit la distance du trajet. Les services occasionnels sont soumis aux règles d'indemnisation et d'assistance en cas d'accident et aux règles d'indemnisation en cas de perte ou de détérioration d'équipements de mobilité, mais pas aux autres dispositions.

Indemnisation en cas de décès ou de lésion corporelle de passagers lors d'accidents, ainsi qu'en cas de perte ou de détérioration de leurs bagages : à cet égard, les plafonds de l'indemnité prévus par la législation nationale ne peuvent être inférieurs aux montants minimaux fixés dans le règlement, à savoir 220.000 EUR par passager et 1.200 EUR par bagage. En cas de détérioration de fauteuils roulants, de tout autre équipement de mobilité ou dispositif d'assistance, le montant de l'indemnisation doit être toujours égal au coût de remplacement ou de réparation de l'équipement perdu ou détérioré.

En outre, une assistance doit être fournie afin de répondre aux besoins concrets immédiats des passagers à la suite d'un accident. Cette assistance englobe, si nécessaire, la nourriture, les vêtements, le transport, la facilitation des premiers secours, ainsi que le logement jusqu'à concurrence de 80 EUR par nuit et par personne et de deux nuits au plus.

Non-discrimination et assistance envers les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite: le transport ne peut leur être refusé, sauf pour des raisons de sécurité ou d'absence des infrastructures nécessaires. Aucun supplément ne peut être demandé. Un accompagnant a le droit d'être transporté gratuitement si sa présence est nécessaire pour que le transporteur accepte la personne handicapée à bord. La perte ou la détérioration de fauteuils roulants ou d'autres dispositifs d'assistance causée par le transporteur doit être indemnisée.

Une assistance doit être fournie dans certaines stations désignées par les États membres, ainsi qu'à bord des véhicules, à condition que le besoin d'assistance ait été notifié au préalable (36 heures à l'avance). De plus, l'assistance sera fournie à condition que les personnes concernées se présentent à l'endroit indiqué à l'heure fixée à l'avance par le transporteur, qui ne doit pas précéder de plus de 60 minutes l'heure de départ annoncée, à moins que le transporteur et le passager ne se soient mis d'accord sur une période plus courte. Si aucune heure n'a été fixée pour l'embarquement, l'assistance sera fournie à condition que la personne se présente elle-même au moins 30 minutes avant l'heure de départ annoncée.

Droits des passagers en cas d'annulation ou de retard: lorsqu'un voyage est annulé, retardé de plus de 120 minutes ou en cas de surréservation, le transporteur doit offrir le choix entre soit la poursuite du voyage ou un réacheminement, soit le remboursement. À défaut, le passager bénéficie, outre le remboursement, d'une indemnisation équivalente à la moitié du prix du billet. Ce montant doit être payé par le transporteur dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation.

Lorsqu'un voyage de plus de trois heures est annulé ou que le départ en est retardé de plus de 90 minutes, une assistance doit également être offerte sous la forme de collations, repas ou rafraîchissements, ainsi que, si nécessaire, sous la forme d'hébergement hôtelier limité à un montant de 80 EUR par nuit et à deux nuits au plus. L'hébergement ne doit toutefois pas être fourni si l'annulation ou le retard est dû à des conditions météorologiques rigoureuses ou à des catastrophes naturelles majeures.

Quelle que soit la durée du retard, les passagers doivent être informés de la situation au plus tard 30 minutes après l'heure de départ prévue, à leur demande et, lorsque c'est possible, par voie électronique.

En cas de panne du véhicule au cours du trajet, le transporteur doit assurer la poursuite du service dans un autre véhicule ou le transport vers un point d'attente convenable.

Les droits relatifs à la poursuite du service, au réacheminement ou à un remboursement et à une assistance en cas d'annulation ou de retard ne s'appliquent pas aux passagers munis de billets ouverts pour autant que l'heure de départ ne soit pas indiquée, à l'exception des cartes de transport ou des abonnements.

Plaintes: les transporteurs doivent mettre en place des mécanismes de traitement des plaintes concernant les droits et les obligations visés par le règlement. Les passagers souhaitant déposer une plainte doivent l'introduire dans un délai de trois mois à compter de la date à laquelle le service régulier a été exécuté ou aurait dû être exécuté. La réponse définitive devra être donnée au passager dans un délai de trois mois au maximum à partir de la date de réception de la plainte par le transporteur.

Rapport : la Commission fera rapport au Parlement européen et au Conseil sur le fonctionnement et les effets du présent règlement, au plus tard le 2 mars 2016. 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 : 20/03/2011.

APPLICATION : à partir du 01/03/2013.

## Droits des passagers dans le transport par autobus et autocar; coopération entre les autorités nationales

---

La Commission a présenté un rapport sur l'application du règlement (UE) n° 181/2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004.

Contexte : l'Union a adopté une législation concernant les droits des passagers pour l'ensemble des modes de transport (aérien, ferroviaire,



par bateau, par autobus ou autocar) afin de garantir aux usagers un niveau minimal de protection lorsqu'ils voyagent en Europe et de faciliter ainsi leur mobilité et leur intégration sociale.

Le transport par autobus et autocar représente 9,2% de l'ensemble du transport terrestre de passagers au sein de l'Union européenne et reste le principal moyen de transport terrestre de passagers (81,7%) après la voiture privée. La libéralisation du marché international des autocars, il y a plus d'une décennie, et la libéralisation récente des marchés nationaux des autocars dans plusieurs États membres (dont l'Allemagne et la France) ont engendré une croissance constante dans le secteur des autocars.

D'après certaines études réalisées dans plusieurs États membres au niveau national, les passagers qui utilisent ce mode de transport sont en général plus vulnérables, car ils ont souvent de faibles revenus (étudiants ou des personnes âgées bénéficiant d'une petite pension) ou vivent dans des régions reculées. Un accès limité aux transports par autobus ou autocar peut entraver sérieusement leur intégration à la société.

Évaluation du fonctionnement du règlement : la Commission n'a relevé aucune infraction délibérée ou grave du règlement. La plupart des plaintes individuelles dont elle a connaissance concernent une absence d'information, d'assistance ou d'indemnisation fournie en cas de retard important ou d'annulation.

Les rapports fournis par les organismes nationaux de contrôle (ONC) chargés de l'application du règlement laissent entendre que de nombreuses plaintes ne relèvent pas du champ d'application de celui-ci.

Malgré ce tableau globalement positif, la Commission a dénombré plusieurs facteurs qui empêchent 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 : au 1<sup>er</sup> mars 2013, date à laquelle le règlement est devenu applicable, aucun des États membres n'avait adopté toutes les mesures nationales nécessaires. Certains États membres l'ont fait avec un retard de deux ans. Dans certains États membres, il n'existe aucun mécanisme de règlement extrajudiciaire des litiges ;
- des ONC et des exploitants ont interprété de façon différente certaines dispositions du règlement.

Mesures prises par la Commission : la Commission a pris les mesures suivantes pour remédier aux lacunes identifiées :

- en juin 2013, la Commission a lancé une campagne d'information sur deux ans à propos des droits des passagers empruntant tous les moyens de transport, y compris les transports par autobus ou autocar. Elle a publié un résumé du règlement, largement utilisé par les ONC et les exploitants pour informer les passagers de leurs droits ;
- la Commission a engagé des procédures en infraction à l'encontre d'États membres qui avaient omis de désigner un organisme national de contrôle, de définir des sanctions dans leur droit national à l'encontre des exploitants enfreignant le règlement ou de désigner les stations d'autobus et d'autocar où les passagers handicapés ou à mobilité réduite peuvent recevoir une assistance ; en outre, elle a pris des mesures destinées à assurer une application uniforme du règlement.

Conclusions et prochaines étapes : à la lumière de l'expérience limitée qu'elle a acquise à ce jour dans l'application du règlement, la Commission considère que sa modification ne se justifie pas. Les parties prenantes et les ONC conviennent qu'une application plus efficace du règlement actuel peut lever plusieurs obstacles qui empêchent les passagers de jouir de leurs droits ou de les faire respecter.

La Commission prend dès lors des mesures et adresse les recommandations suivantes aux parties prenantes et aux ONC :

- organisation d'une troisième campagne d'information entre le printemps 2016 et la fin 2017 pour sensibiliser les passagers à leurs droits en se concentrant sur les réseaux sociaux ;
- encouragement des ONC à i) effectuer des inspections d'autobus, d'autocars et de stations, afin de vérifier la façon dont le règlement est appliqué dans la pratique ; ii) vérifier les pages d'accueil des sites web des transporteurs afin de s'assurer qu'ils contiennent des informations sur les droits des passagers ;
- encouragement des 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 ;
- réunions régulières avec les ONC et les organisations représentatives afin de parvenir à une communauté de vues quant à l'interprétation de la mise en application du règlement ;
- le cas échéant, publication d'orientations interprétatives générales afin de préciser la portée de certaines dispositions du règlement et/ou des documents de bonnes pratiques sur des questions spécifiques ;
- collecte d'informations sur les bonnes pratiques au niveau local et national afin d'améliorer l'accessibilité du transport par autobus ou autocar pour les passagers handicapés ou à mobilité réduite ;
- encouragement des autorités nationales et locales et des investisseurs privés à i) assurer la correspondance intermodale des arrêts et stations d'autobus et d'autocar avec d'autres modes de transport, notamment avec le chemin de fer et le transport régional et local dans les nœuds urbains, et ii) réaménager les stations d'autobus existantes ou construire de nouvelles stations qui soient aussi pleinement accessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

Enfin, les États membres qui octroient actuellement des dérogations partielles ou totales au règlement sont invités à examiner si, à la lumière de l'expérience actuelle, il est nécessaire de les maintenir.

## Droits des passagers dans le transport par autobus et autocar; coopération entre les autorités nationales

---

La Commission a présenté un rapport sur les dérogations octroyées par les États membres en vertu du règlement (UE) n° 181/2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004.

Le règlement (UE) n° 181/2011 établit une série de droits pour les passagers voyageant par autobus ou autocar dans l'Union européenne. Il est applicable depuis le 1<sup>er</sup> mars 2013.

Le rapport constate que plusieurs États membres ont accordé des dérogations importantes au cours des

quatre premières années d'application du règlement afin de permettre aux transporteurs par autobus et autocar de se préparer à son application.

1°) En vertu de l'article 2, paragraphe 4, du règlement, les États membres pouvaient, selon des modalités transparentes et non discriminatoires, octroyer aux services réguliers de portée exclusivement nationale des dérogations aux droits non fondamentaux jusqu'au 28 février 2017, dans les cas où la distance prévue d'un service est égale ou supérieure à 250 km. Cette dérogation pouvait être renouvelée une fois, pour une période maximale de quatre ans (se terminant au plus tard le 28 février 2021). En 2013, lorsque le règlement est entré en vigueur, 13 États membres appliquaient de telles dérogations. En 2017, 8 États membres (la Croatie, l'Estonie, la Hongrie, la Lettonie, le Portugal, le Royaume-Uni, la Slovaquie et la Slovénie) ont décidé de renouveler cette dérogation.

2°) En vertu de l'article 2, paragraphe 5, du règlement, les États membres pouvaient également octroyer des dérogations à l'application de l'intégralité du règlement à certains services réguliers dont une part importante (y compris au moins un arrêt prévu) est effectuée en dehors de l'Union. Ces dérogations, qui devaient elles aussi être octroyées sur une base transparente et non discriminatoire, ont pris fin le 28 février 2017, mais elles pouvaient être renouvelées une fois pour une période maximale de quatre ans (prenant fin le 28 février 2021 au plus tard). En 2013, 14 États membres avaient accordé de telles dérogations. En 2017, 9 États membres au total (la Croatie, l'Estonie, la Grèce, la Finlande, la Hongrie, la Lettonie, le Royaume-Uni, la Slovaquie et la Slovénie) ont décidé de renouveler cette dérogation.

3°) En vertu de l'article 18, paragraphe 1, du règlement, les États membres peuvent octroyer une dérogation à l'application de tout ou partie des dispositions du chapitre III du règlement relatif aux droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite en ce qui concerne leurs services réguliers nationaux, à condition qu'ils assurent que le niveau de protection de ces personnes garanti par leur législation nationale est au moins le même que celui garanti par le règlement. Aucun État membre n'a accordé de dérogation sur la base de l'article 18, paragraphe 1, du règlement.

Avant de soumettre son rapport, la Commission a consulté, en 2016, les parties prenantes au sujet de l'application du règlement. Au cours de cette consultation, les organisations de passagers ont critiqué le trop grand nombre de dérogations octroyées par les États membres. Elles sont davis que le large recours aux dérogations empêche les passagers de jouir pleinement de leurs droits et qu'il les prive de sécurité juridique (d'autant qu'il leur est difficile de savoir quels États membres appliquent quelles dérogations).

La Commission a encouragé les États membres qui avaient accordé des dérogations au règlement à examiner avant le 28 mars 2017 si, à la lumière de leur expérience, il était nécessaire de maintenir ces dérogations.

Les États membres ont justifié leur décision d'accorder des dérogations comme suit:

- la Tchéquie, la Hongrie et les Pays-Bas ont accordé des dérogations aux services réguliers de portée exclusivement nationale afin de donner plus de temps aux exploitants nationaux pour se préparer à l'application du règlement et réaliser les investissements nécessaires (par exemple, accessibilité de la flotte et des infrastructures) ;
- l'Estonie et la Lettonie ont accordé des dérogations à ces services parce que l'application intégrale du règlement aux services nationaux constituerait une charge importante pour les exploitants, laquelle mettrait fin à l'exploitation de certains services ;
- la Croatie a accordé cette dérogation à la demande de transporteurs nationaux ;
- le Royaume-Uni a octroyé cette dérogation conformément à la politique générale des pouvoirs publics de recourir à toutes les dérogations à la législation de l'Union européenne, ce qui réduirait les coûts pour les entreprises ;
- l'Allemagne, l'Estonie, la Lettonie et les Pays-Bas ont expliqué qu'ils avaient accordé des dérogations aux services réguliers dont une part importante est effectuée en dehors de l'Union pour renégocier leurs accords bilatéraux en matière de transport routier de voyageurs avec des pays tiers et pour introduire des articles similaires sur les droits des passagers dans ces accords.