

**Résumé des réponses au document de travail des services de la  
Commission**

***“Renforcer la protection des droits des voyageurs par mer ou voie  
navigable dans l'Union européenne”***

**AVERTISSEMENT**

Le résumé de la consultation n'est pas l'expression de la position de la Commission et ne constitue pas un engagement de sa part, ni ne reflète la position qui sera prise par la Commission à l'issue du processus de consultation.

## TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION .....	3
REMARQUES GENERALES .....	5
LE BESOIN DE REGLEMENTATION .....	9
PASSAGERS A MOBILITE REDUITE .....	20
TRAITEMENT DES PLAINTES ET MOYENS DE RECOURS.....	28
SYSTEMES DE BILLETTERIE INTEGREE.....	35
INFORMATION .....	37
QUALITE DES SERVICES .....	39
LE ROLE DES PORTS .....	42
VOYAGES TOURISTIQUES A FORFAIT .....	44
FORUM DE DISCUSSION .....	45
ANNEXE I .....	46
LISTE DES CONTRIBUTEURS.....	46
ANNEXE II.....	50
QUELQUES EXEMPLES DE LEGISLATION EN MATIERE DE TRANSPORT MARITIME ET DE PMR DANS LES ETATS MEMBRES.....	50

## Introduction

Dans son livre blanc intitulé "*La politique européenne des transports à l'horizon 2010: l'heure des choix*"<sup>1</sup>, la Commission européenne envisageait la possibilité d'instaurer des droits du passager pour tous les modes de transport.

Dans sa communication du 16 février 2005 intitulée "*Renforcer les droits des passagers au sein de l'Union européenne*"<sup>2</sup>, la Commission annonçait son intention de réfléchir à l'opportunité d'étendre la protection dont jouissent déjà les passagers aériens aux usagers des autres modes de transport, en portant une attention particulière à la protection des personnes à mobilité réduite (PMR). À cet effet, la Commission a entrepris d'étudier le meilleur moyen de renforcer et de garantir les droits des passagers voyageant par mer ou voie navigable dans l'Union européenne.

Aussi, en janvier 2006, la Commission a-t-elle lancé auprès des États membres et d'autres parties intéressées une consultation publique essentiellement axée sur les deux points suivants:

- a) protection des droits des PMR lors d'un voyage par mer ou voie navigable;
- b) protection des droits des passagers, notamment en cas de refus d'embarquement ou d'interruption, de retard ou d'annulation de voyage par mer ou voie navigable.

Compte tenu de tous les types de transport maritime<sup>3</sup>, le but de cette consultation était de permettre aux parties intéressées de faire part de:

- leur point de vue sur la transposition possible au transport maritime des grandes lignes de la politique communautaire déjà applicable à la protection des usagers des autres modes de transport;
- leur perception de la situation factuelle et juridique concernant la protection des droits des passagers voyageant par mer ou voie navigable et les informations fournies à ces derniers;
- leur opinion et suggestions sur la meilleure façon d'améliorer, le cas échéant, la situation actuelle et sur les moyens les plus adéquats, factuels et juridiques, pour y parvenir.

La consultation est désormais achevée et le présent document fournit un résumé des réponses à chaque question posée dans le document ayant servi de base à la consultation.

---

<sup>1</sup> COM (2001) 370 final.

<sup>2</sup> COM(2005) 46 final.

<sup>3</sup> Trafic intérieur, y compris le trafic par voie navigable, trafic intracommunautaire et extracommunautaire, voyages et croisières touristiques.

La Commission a reçu **46** réponses au document de travail, émanant des parties suivantes:

- Autorités nationales (17),
- Organisations européennes représentant les transporteurs de passagers voyageant par mer (3),
- Entreprises nationales de transport de passagers voyageant par mer (10),
- Organisations représentatives des usagers sauf celles représentant les PMR (7),
- Organisations représentatives des PMR (7),
- Autres organismes (2).

Parmi ces réponses, 10 provenaient d'organismes représentatifs à l'échelle de l'UE.

## Remarques générales

Les droits des usagers du transport maritime, à la différence des autres modes de transport, ne sont généralement couverts ni par la législation communautaire ni par des accords internationaux (à l'exception du protocole de la convention d'Athènes<sup>4</sup>). Les réponses reçues font clairement apparaître des divergences en matière de protection des passagers voyageant par mer dans les États membres. La protection des passagers varie d'un pays à l'autre en fonction du niveau des droits fixés par la législation nationale, des meilleures pratiques et des engagements volontaires des transporteurs. Bien que la Commission n'ait pas reçu de réponse pour chaque État membre, on peut supposer que les États membres qui n'ont pas répondu ne font pas exception et que le niveau de protection des passagers y est également variable.

De nombreux participants attirent l'attention de la Commission sur les caractéristiques spécifiques et particulières du secteur du transport de passagers voyageant par mer. En voici quelques exemples:

- un plus grand nombre de facteurs sont susceptibles de provoquer des retards et des interruptions de voyage (surtout liés à l'influence des mauvaises conditions météorologiques, qui se fait davantage sentir sur le transport maritime que sur tout autre mode de transport, ou à la difficulté de remplacer un navire défaillant);
- de grandes différences de conditions météorologiques et d'infrastructures existent entre les pays et entre les régions d'un même pays;
- les services locaux et régionaux jouent un rôle particulier;
- certains services (par exemple de transport maritime régional) sont essentiellement assurés par des entreprises de taille moyenne aux ressources financières limitées;
- le transport maritime est vital pour la population des îles et des régions périphériques;
- les passagers voyageant par mer sont généralement des gens dont le pouvoir d'achat est moins élevé que celui des passagers voyageant par avion, qui n'ont pas l'habitude ou les moyens de déposer plainte ou de défendre leurs droits;
- la définition du transport maritime est sujette à discussion, ce qui n'est pas le cas du transport aérien.

Les réponses reçues font apparaître une séparation nette entre les transporteurs maritimes, leurs associations et fédérations d'une part, et les associations de

---

<sup>4</sup> Convention d'Athènes relative au transport par mer de passagers et de leurs bagages, 1974, et son protocole de 2002.

consommateurs d'autre part, même si tous conviennent de la nécessité d'instaurer un minimum d'équité. En règle générale, les premiers estiment que le besoin de réglementation au niveau de l'Union européenne est limité, tandis que les derniers réclament des droits étendus pour les passagers, et plus encore dans le cas des PMR.

La plupart des réponses fournies par les gouvernements des États membres ou les gouvernements régionaux vont dans le sens d'un renforcement accru de la protection dans le secteur maritime. Nombre de réponses émanant de l'ensemble des parties prenantes à la consultation (transporteurs, États membres et associations de consommateurs) soulignent qu'il convient de trouver un équilibre entre la protection des consommateurs et des intérêts commerciaux.

S'agissant de savoir si, aux fins de la présente consultation, la définition du transport maritime doit recouvrir ou non des types particuliers de service (à savoir le secteur des croisières, les services de navigation intérieure ou de cabotage qui relèvent généralement de services locaux ou régionaux), il est intéressant de signaler qu'il n'existe pas d'unanimité parmi les contributeurs. En résumé, les compagnies de transbordeurs (communément appelés "ferries") desservant des lignes maritimes urbaines et interurbaines et les organisations internationales du secteur des transports urbains préconisent d'exclure leurs services du champ d'application de tout texte régissant les droits des usagers du transport maritime. Les organisateurs de croisière et leurs associations ont tendance à vouloir bénéficier du même type d'exclusion.

De même, il ressort de toutes les réponses que, dans le transport maritime, il n'existe pas de définition communément admise de certains "incidents critiques" comme c'est le cas, dans le transport aérien, pour le refus d'embarquement, les retards importants ou le principe d'assistance, par exemple. De plus, d'après les réponses obtenues, il est clair que ni les États membres ni les transporteurs, à quelques de très rares exceptions près, n'ont jamais compilé de données ni établi de statistiques concernant ces incidents critiques.

L'absence de consensus quant à la définition de certains incidents critiques ainsi que le manque de données et de statistiques sur l'incidence réelle de ces incidents expliquent en partie pourquoi les transporteurs ne semblent pas être conscients, ou n'ont pas la même appréciation, des difficultés que les passagers rencontrent dans de telles situations. Comme une association de consommateurs l'indique dans sa réponse, ce manque d'informations explique aussi pourquoi, en général, les passagers voyageant par mer ne connaissent pas leurs droits. Cela pourrait expliquer pourquoi les transporteurs font état d'aussi peu de plaintes.

Dans la plupart des cas, les transporteurs avancent qu'il n'est pas vraiment nécessaire de réglementer ces questions, en faisant valoir qu'il existe des règles spécifiques concernant les droits des passagers voyageant par mer, du moins lorsqu'il s'agit de voyages à forfait (directive 90/314/CEE<sup>5</sup>) ou lorsque la convention d'Athènes<sup>6</sup> est applicable; que le statu quo actuel est suffisant et approprié; et qu'il revient aux compagnies de prendre des

---

<sup>5</sup> Directive 90/314/CEE du Conseil, du 13 juin 1990, concernant les voyages, vacances et circuits à forfait.

<sup>6</sup> Convention d'Athènes relative au transport par mer de passagers et de leurs bagages, 1974, et son protocole de 2002.

mesures concernant toute amélioration de la situation, sous la forme d'accords volontaires ou d'échange de bonnes pratiques.

Les associations de consommateurs sont d'avis que le niveau de protection des consommateurs est loin d'être suffisant. Elles estiment que les passagers voyageant par mer doivent, par principe, bénéficier du même niveau de protection que les usagers des autres modes de transport, ce qui n'est pas encore le cas. Elles considèrent que les initiatives d'autorégulation et les engagements volontaires peuvent effectivement bénéficier au consommateur mais qu'ils sont insuffisants en raison de leur caractère non contraignant. En outre, les réglementations nationales créeraient des niveaux de protection différents dans les pays reliés par des lignes intracommunautaires, ce qui ne milite pas en faveur d'une application correcte des droits des passagers.

Certains États membres et transporteurs craignent aussi que toute augmentation du poids de la réglementation n'entraîne une hausse des tarifs qui serait répercutée sur les consommateurs. Le fait que certaines dispositions relatives à l'indemnisation en cas de retard puissent menacer la sécurité suscite également des inquiétudes.

Concernant la protection des droits des passagers à mobilité réduite (PMR) dans l'Union européenne, la majorité des contributeurs, y compris la totalité des États membres et des autorités locales qui ont participé à la consultation, estiment qu'elle doit être régie par les quatre mêmes principes (non-discrimination, accessibilité, assistance et informations adéquates) quel que soit le mode de transport utilisé, compte tenu des caractéristiques particulières de chacun de ces modes.

À la différence du secteur du transport aérien, où les compagnies consignent tous les problèmes rencontrés par les passagers, il existe très peu de données disponibles sur les refus d'embarquement ou de réservation opposés aux PMR dans le transport maritime. Il n'empêche que les participants à la consultation perçoivent la dimension du problème de façon très contrastée. La plupart des associations de PMR et de consommateurs considèrent, comme les États membres et les autorités nationales, que l'assistance fournie aux PMR par les compagnies de navigation et les ports, y compris en matière d'accès aux ports et aux navires, est plutôt ou tout à fait insuffisante. En revanche, la majorité des transporteurs estiment que la situation ne cesse de s'améliorer. Au moins existe-t-il un consensus sur la nécessité de mieux informer les PMR. Tous les contributeurs sont également d'accord sur le point suivant: le surcoût des mesures d'amélioration de l'accessibilité et de l'assistance aux PMR ne doit pas être supporté uniquement par celles-ci.

Le règlement (CE) n° 1107/2006 concernant les droits des personnes à mobilité réduite voyageant par air accorde aux autorités aéroportuaires un rôle important en matière de fourniture de services aux passagers à mobilité réduite. Il y a un consensus parmi les contributeurs sur le fait que les ports ont un rôle incontestable à jouer dans la fourniture de services spécifiques aux PMR voyageant par mer.

Concernant les moyens de recours, une très large majorité de contributeurs estiment qu'une action en justice risque d'être trop coûteuse, trop lente ou trop compliquée pour les passagers ayant subi un désagrément lors d'un voyage<sup>7</sup> et désireux de faire valoir

---

<sup>7</sup> Retard important, annulation du voyage, bagages ou véhicule perdus ou endommagés, manque d'assistance, etc.

leurs droits. L'exercice de ces droits doit être rendu aussi simple que possible. La meilleure façon de protéger les droits des passagers consistera à prévoir des procédures simples, rapides, souples et transparentes de règlement extrajudiciaire des litiges.

Les modalités pratiques d'un tel système de recours font l'objet de suggestions diverses. Certains sont partisans de traiter les plaintes au sein des compagnies, tandis que d'autres sont favorables à des systèmes d'arbitrage extérieurs à celles-ci ou à des systèmes gérés par les pouvoirs publics au niveau national ou de l'Union européenne. Une très grande majorité des participants soutiennent l'idée de créer un organe national chargé de traiter les plaintes et de fournir des moyens de recours. Seuls les transporteurs sont opposés à un tel système. De même, la plupart des associations de PMR et de consommateurs, ainsi que les autorités locales, sont favorables à la publication d'une liste annuelle des plaintes reçues, en détaillant le motif et les suites qui y ont été données. En revanche, la plupart des transporteurs et certains États membres considèrent qu'une telle initiative est inutile.

En ce qui concerne les informations fournies aux passagers sur leurs droits ainsi que la qualité des services, toutes les associations de consommateurs et de PMR, de même qu'une majorité d'États membres et d'autorités régionales, soutiennent la proposition de charte des droits des passagers et l'instauration de certaines normes de qualité que les compagnies doivent publier ou communiquer à une autorité nationale. Les associations de PMR insistent sur le fait que toutes les informations figurant sur les billets, les chartes, les avis à bord, etc., doivent toujours être fournies dans un format approprié et accessible de sorte que toutes les PMR puissent réellement en prendre connaissance. Les transporteurs ne comprennent pas vraiment la nécessité d'établir une charte ou de définir des normes. Ils considèrent que, si des mesures doivent être prises, elles doivent l'être par les entreprises sous la forme d'accords volontaires, alors que les consommateurs estiment que seule une approche réglementaire peut garantir qu'elles seront appliquées avec succès.

La plupart des contributeurs soutiennent également le principe d'inclure les lignes régulières de navigation dans des systèmes de billetterie intégrée, bien que plusieurs d'entre eux soulignent la difficulté de le mettre en pratique – ou signalent encore que de tels systèmes existent déjà.

Enfin et surtout, la plupart, voire la totalité, des participants s'accordent sur le principe qu'il doit exister un échange entre les compagnies de navigation et les associations de consommateurs, y compris celles représentant les PMR. Les avis sont plus partagés quant à l'opportunité de créer officiellement un forum à cet effet, afin de définir plus précisément les problèmes des passagers voyageant par mer et les moyens éventuels d'y remédier.

Les réponses à chaque groupe de questions figurant dans le questionnaire joint au document de consultation sont résumées ci-après.

## Le besoin de réglementation

### Question 1

**La protection des droits des passagers dans l'Union européenne doit être régie par les mêmes principes quel que soit le mode de transport utilisé, compte tenu des exigences de chacun de ces modes. Êtes-vous:**

- tout à fait d'accord
- plutôt d'accord
- plutôt pas d'accord
- pas du tout d'accord

**avec cette affirmation?**

Dans leur majorité, les contributeurs sont tout à fait d'accord avec la prise de position énoncée dans cette question.

Les associations de consommateurs et les organisations représentatives des PMR sont unanimes pour dire qu'il convient d'imposer un niveau minimum de protection des droits des passagers, commun à toute l'Union européenne, indépendamment du mode de transport utilisé ou du fait que le voyage se déroule intégralement dans un seul État membre ou suppose le franchissement d'une frontière intérieure ou extérieure. Il est précisé que les passagers voyageant par mer appartiennent souvent aux catégories sociales les plus vulnérables, lesquelles n'ont pas l'habitude ou les moyens de déposer plainte ou de défendre leurs droits.

Les États membres qui ont participé à la consultation soutiennent également cette prise de position. Les auteurs de deux réponses sont plutôt d'accord mais insistent sur la nécessité de prendre en compte le type de navire, la durée du voyage et le principe de proportionnalité. Seul un contributeur au niveau régional n'est pas d'accord et considère que les compagnies de transbordeurs qui exploitent des lignes commerciales doivent être traitées différemment de celles qui exploitent des lignes considérées comme vitales ou subventionnées.

La grande majorité des transporteurs maritimes et de leurs organisations professionnelles sont tout à fait ou plutôt d'accord avec un minimum de protection des droits des passagers indépendamment du mode de transport utilisé. Ils font remarquer en général que, si les principes doivent être les mêmes, il faut dûment prendre en compte les caractéristiques particulières de chaque mode de transport et de chaque type de service. Plusieurs réponses mettent également l'accent sur les différences régionales, lesquelles ne peuvent être ignorées. L'influence des mauvaises conditions météorologiques, qui se fait davantage sentir sur le transport maritime que sur le transport ferroviaire ou aérien, est soulignée.

La Commission n'a reçu que deux réponses négatives, l'une d'une association de voyageurs et d'agences de voyage, l'autre d'une compagnie de transbordeurs. Elles

considèrent que la législation actuelle est suffisante et que les différences entre modes de transport sont telles qu'il est très difficile de leur appliquer des normes identiques.

## **Question 2**

**2.1. Les passagers voyageant par mer doivent bénéficier d'un niveau précis de protection standard qui s'applique de la même façon au:**

- a) transport entre États membres;**
- b) transport national;**
- c) transport international;**
- d) transport à courte et à longue distance;**
- e) transport dans le cadre d'un voyage à forfait.**

**Êtes-vous:**

- tout à fait d'accord**
  - plutôt d'accord**
  - plutôt pas d'accord**
  - pas du tout d'accord**
- avec cette affirmation?**

Toutes les associations de consommateurs qui ont répondu conviennent unanimement de la nécessité d'appliquer une norme unique de protection à toutes les formes de voyage mentionnées dans la question. Seul un contributeur, hors de l'Union européenne, est plutôt d'accord car il souhaiterait que les voyages à forfait soient exclus du champ d'application d'une telle norme de protection.

Les États membres sont également favorables à l'établissement d'un niveau de protection simple et standard qui tienne compte des différences entre les cinq formes de voyage énumérées dans la question. À nouveau, seul un pays hors de l'Union européenne est plutôt d'accord car il souhaite exclure les voyages à forfait ainsi que les transports nationaux au motif que ses propres transports maritimes nationaux sont davantage de type urbain ou interurbain que réellement maritimes.

Les transporteurs et leurs associations sont tout à fait ou plutôt d'accord avec l'application des mêmes normes à toutes les formes de voyages, mais insistent sur la nécessité de tenir compte des différences entre elles (type et taille du navire, durée du voyage, etc.).

Une association nationale considère que la classification du questionnaire n'est pas pertinente. Ses membres proposent de nouvelles catégories en remplacement des cinq proposées par le questionnaire. Ces catégories doivent notamment être définies en fonction de la nature du service proposé, de la distance parcourue, de la fréquence des services fournis et des éventuelles solutions de remplacement (il est parfois plus rapide de passer par un autre État membre que de rester sur un itinéraire national).

La Commission a reçu deux réponses partiellement négative, la première d'une compagnie de transbordeurs opérant en estuaire et la seconde d'une organisation internationale représentant les transports urbains par voie d'eau. Elles considèrent que le

secteur des transports urbains (et suburbains) ne doit être couvert par aucun texte régissant les droits des passagers, qu'il s'agisse de services maritimes ou de services de navigation intérieure.

La Commission a encore reçu trois réponses partiellement négatives, l'une d'une association de consommateurs d'un pays hors de l'Union européenne, une autre d'un organisateur de croisières et la troisième d'une association internationale d'agences de voyages et de voyagistes. Ils souhaitent exclure les voyages à forfait du champ d'application de tout futur texte sur la question.

### **Question 3**

**Le tableau ci-dessous présente quatre moyens différents de protéger les droits des passagers voyageant par mer. Veuillez cocher la case correspondant à votre appréciation de ces moyens.**

**Veuillez justifier vos préférences en quelques lignes.**

	<i>Très négatif</i>	<i>Négatif</i>	<i>Positif</i>	<i>Très positif</i>
<i>Accords contraignants dans le cadre des organisations internationales maritimes</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Réglementation au niveau européen</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Réglementation nationale</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Accords volontaires entre compagnies et/ou ports</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Toutes les associations de consommateurs sont d'avis qu'instaurer une réglementation au niveau de l'Union européenne est la meilleure façon de protéger les droits des passagers. En effet, une législation contraignante est le seul moyen de faire correctement respecter ces droits. De leur point de vue, l'autorégulation n'est pas une solution.

Tous les États membres qui ont répondu à cette question admettent la nécessité d'une réglementation. Et la majorité d'entre eux préfèrent chercher une solution réglementaire au niveau communautaire. Deux pays estiment que les accords internationaux sont de meilleurs instruments pour régler cette question, une réglementation au niveau de l'Union européenne constituant un second choix. Les accords volontaires constituent l'option négative.

Par ailleurs, la grande majorité des transporteurs et de leurs associations préféreraient, si besoin était, pratiquer l'autorégulation par des accords volontaires. En général, les transporteurs ont tendance à considérer que ce type d'accords leur permettrait d'étendre leurs services à la clientèle et développer de bonnes pratiques. De leur point de vue, les accords volontaires sont plus souples et mieux adaptés à la diversité du secteur. Pour la majorité des intéressés dans cette catégorie, les réglementations internationales constituent le second choix. Toutefois, il convient de signaler que la plupart des associations internationales de transporteurs jugent inutile de réglementer davantage car les compagnies ont déjà mis en œuvre réglementations et procédures de certification.

Dans le secteur des croisières, on estime que les droits des passagers sont largement couverts par la directive dite "Voyages à forfait" (90/314/CEE). Une nouvelle réglementation n'est donc pas nécessaire.

#### **Question 4**

##### **4.1. Pouvez-vous fournir à la Commission des statistiques et des exemples concernant les cas de refus d'embarquement de la part de compagnies de navigation?**

Dans leur grande majorité, les contributeurs prétendent ne disposer d'aucune donnée ou statistique concernant les refus d'embarquement de la part de compagnies de navigation. Ni les pouvoirs publics ni les transporteurs n'ont jamais consigné de tels refus. Les associations de consommateurs font état du même manque de données. Toutes les parties prenantes à la consultation admettent cependant qu'il existe effectivement des cas de refus d'embarquement, en dépit de divergences sur la façon de les comptabiliser, les motifs, voire la définition du refus d'embarquement.

Pour ce qui est de définir le refus d'embarquement, il ressort des réponses reçues qu'il n'y a pas de consensus quant à la définition à utiliser. Du point de vue des transporteurs, le fait de refuser de vendre un billet ou de fournir un service ne doit pas être considéré comme un refus d'embarquement. Aussi estiment-ils que les cas de refus d'embarquement sont rares ou inexistantes. Dans leurs réponses, les associations de consommateurs et de PMR indiquent que la définition du refus d'embarquement doit recouvrir le refus de vendre un billet à un certain type de personne, une PMR ou un piéton par exemple, et ne doit pas se limiter aux cas où un billet a été émis. S'il existe des places disponibles, les compagnies doivent être tenues de vendre un billet et de fournir un service à quiconque en fait la demande, à moins qu'il n'existe une réglementation qui justifie un tel refus de façon objective et incontestable. De leur point de vue, les cas de refus d'embarquement ne sont donc pas si rares et méritent l'attention de la Commission.

De leur côté, les consommateurs semblent en général avoir le sentiment qu'il existe de très nombreux cas de refus d'embarquement et de surréservation même s'ils ne peuvent pas produire de chiffres, mais uniquement des exemples. Une association de consommateurs européenne signale que pendant l'été 2005, en Grèce, on a pu noter de gros problèmes de refus d'embarquement à cause de surréservations.

Et, à cet égard, les PMR se révèlent constituer une catégorie de population très vulnérable. Les transporteurs mettent en avant des raisons de sécurité ou de sûreté pour justifier le refus d'embarquement qu'ils leur opposent, sans préciser quelle réglementation les empêche de les accepter à bord. Certaines compagnies refusent aux PMR le droit de voyager à moins que celles-ci ne soient accompagnées de personnes non handicapées, pour s'assurer qu'elles peuvent suivre les instructions de sécurité/sûreté normales. Les associations de PMR signalent également que des personnes handicapées se sont vu refuser l'embarquement parce que la compagnie ne pouvait pas assurer le transport de leur équipement en toute sécurité. Les aveugles sont confrontés à l'interdiction d'embarquer avec leur chien guide. D'autres réponses évoquent l'impossibilité d'embarquer en raison du manque d'assistance appropriée, et l'impossibilité d'obtenir des informations dans un format accessible.

Etant donné que les États membres ne recueillent aucun type de données à ce sujet, ils n'ont fourni que très peu d'éléments dans ce domaine. Une ou deux réponses seulement évoquent des raisons de sécurité et de sûreté (transport de matériaux dangereux, personnes en état d'ébriété, non-présentation de documents, etc.) ou de santé publique (grossesse avancée, problèmes cardiaques, etc.) comme motifs possibles du refus d'embarquement.

Les transporteurs font en général remarquer qu'il est inutile de réglementer davantage au niveau de l'Union européenne car, dans le transport maritime, les problèmes de surréservation ou de refus d'embarquement sont inexistantes ou très rares. La seule réponse qui développe le sujet, émanant d'une grande association de transporteurs, évoque les mêmes raisons de sécurité/sûreté ou de santé publique, ou des cas de réservation non valable ou erronée. De leur point de vue, limiter un service à un certain type de passager ou ne pas proposer un type de service est une chose, et refuser l'embarquement en est une autre. Par conséquent, si une compagnie de transbordeurs décide de ne pas proposer de service "piéton" ou "passager à bicyclette" et ne propose de service qu'aux "passagers en voiture", elle ne doit pas être contrainte d'accepter des piétons.

En ce qui concerne le transport maritime interurbain, un transporteur explique que le billet est souvent compris dans l'abonnement aux transports en commun de la ville. Le contributeur indique que les cas où les passagers restent à quai parce que le bateau est plein et qu'ils en attendent un autre censé arriver quelques minutes plus tard ne constituent pas des cas de refus d'embarquement. Dans ce type de situation, il est également impossible de tenir un registre des passagers. Quant aux retards, qui sont généralement bien inférieurs à une heure, il ne devrait pas y avoir de sanction puisque les retards de bus ne sont pas sanctionnés.

#### **4.2. Pouvez-vous fournir à la Commission des statistiques et des exemples concernant les cas de voyages programmés que les compagnies de navigation annulent sans que les conditions météorologiques le justifient?**

Comme pour la question précédente, les contributeurs ne disposent d'aucune donnée à fournir à la Commission puisque ni les États membres ni les compagnies, à quelques très rares exceptions près, n'ont jamais consigné les cas d'annulation et les motifs de ces annulations. Certains cas sont toutefois rapportés.

Si les compagnies de navigation annulent un voyage programmé, sans que les conditions météorologiques le justifient, une telle annulation est principalement due à des problèmes techniques. Il s'agit habituellement d'une défaillance du navire à la suite, par exemple, d'une panne de machine ou de le blocage d'une hélice. Il peut aussi se produire une inondation ou un incendie à bord.

Plus généralement, les raisons invoquées sont les suivantes:

- raisons techniques;
- sécurité;
- sûreté;

- problèmes portuaires (par exemple, indisponibilité d'un poste à quai);
- grèves ou mouvements sociaux;
- troubles politiques.

Un contributeur souligne que les mouvements sociaux ou les problèmes portuaires ne sont pas de la responsabilité des transporteurs et ne doivent donc pas donner lieu à indemnisation.

Une association de PMR regrette que, dans de telles situations, les personnes handicapées ne reçoivent pas d'information ni d'assistance appropriée.

#### **4.3. Pouvez-vous fournir à la Commission des statistiques et des exemples concernant les cas de retards importants par rapport à l'horaire publié?**

Comme pour les deux questions précédentes, les contributeurs prétendent ne disposer d'aucune donnée à fournir même s'il est généralement admis que les compagnies ne respectent pas toujours les horaires affichés. Les ministères et la grande majorité des compagnies n'ont jamais réuni ce type d'informations. Comme dans le cas du refus d'embarquement, les réponses font clairement apparaître la nécessité d'une définition commune de la notion de "retard important". Une association de transporteurs suggère d'établir cette définition en fonction de la durée de chaque voyage, et de calculer les retards en comparant l'heure d'arrivée prévue avec l'heure d'arrivée effective, car un retard important au départ est parfois rattrapé en route. Toutefois, lorsque des retards importants se produisent, les raisons avancées sont les mêmes que celles des annulations: raisons techniques, conditions météorologiques, problèmes portuaires, etc.

Les associations de consommateurs fournissent des exemples. L'une se plaint de l'inaction d'un transporteur. Elle déclare que, pendant une saison entière, les défaillances des navires, que la compagnie ne réparait pas, ont entraîné des retards importants sans aucune indemnisation des passagers. Les associations de PMR soulignent encore une fois que, dans de telles situations, les personnes handicapées ne reçoivent pas d'information ni d'assistance appropriées.

Du côté des transporteurs, certains contributeurs insistent particulièrement sur le facteur météorologique car les retards dus à des conditions détestables sont très fréquents en hiver et dans les pays du nord de l'Europe. Certaines compagnies de transbordeurs prétendent que les transporteurs sont rarement responsables des retards et qu'ils proposent généralement une solution de remplacement dans le cadre d'accords d'interopérabilité.

Une autre association de compagnies de navigation indique aussi que les accords de "validité mutuelle" entre transporteurs, courants dans le secteur européen des transbordeurs, permettent aux passagers d'embarquer sur un navire d'une autre compagnie si le navire qu'ils devaient prendre initialement est en retard. Par conséquent, il se peut que le navire soit en retard mais pas les passagers.

**4.4. Pensez-vous que les passagers voyageant par mer doivent bénéficier d'une assistance appropriée en cas de refus d'embarquement, d'annulation de voyage ou de retard important, comme prévu par le règlement (CE) n° 261/2004 sur le transport aérien (droit à un appel téléphonique, des repas et des boissons, un hôtel, etc.)?**

**Oui**

**Non**

Le problème de la fourniture, dans le secteur du transport maritime, d'une assistance appropriée du type prévu par le règlement (CE) n° 261/2004<sup>8</sup> a suscité des réponses mitigées.

Nombre de réponses émanant de toutes les catégories de parties prenantes à la consultation font apparaître un accord de principe. Toutefois, certains contributeurs suggèrent quelques adaptations eu égard aux particularités du secteur du transport maritime. Ils insistent également sur le fait que toute réglementation future devra être effectivement appliquée.

Chez les consommateurs, il y a unanimité quant à la nécessité d'une assistance appropriée et à l'utilisation du règlement (CE) n° 261/2004 comme référence. Deux réponses, l'une émanant d'un particulier et l'autre d'une association de consommateurs, suggèrent de veiller à ce que tout texte futur sur le transport maritime ne présente pas les inconvénients constatés, dans la pratique, avec le règlement (CE) n° 261/2004, tels que la différence établie entre retards importants et annulations, qui doit être supprimée, ou le fait que les transporteurs puissent ne pas appliquer le règlement sans conséquence réelle.

Une organisation représentative des PMR considère que la compagnie de navigation doit être tenue responsable des retards dans la fourniture d'assistance, au port ou à bord du navire, qui ont pour effet de faire manquer à un passager handicapé – ou à tout autre passager à mobilité réduite – le départ du navire ou une correspondance à l'arrivée. Dans ce cas, les compagnies de navigation doivent supporter les frais supplémentaires d'hébergement, de transport, etc.

Tous les États membres ont répondu affirmativement à cette question. Un État membre insiste néanmoins sur la différence entre le transport aérien et le transport maritime et sur la nécessité de respecter le principe de proportionnalité. Un pays hors de l'Union européenne suggère d'exclure les transports nationaux et le secteur des croisières du champ d'application de tout futur système.

La grande majorité des transporteurs et de leurs associations s'opposent à l'idée d'établir des règles sur l'assistance appropriée à fournir aux passagers. Ils estiment que la législation actuelle est suffisante. Certains contributeurs craignent aussi la charge financière accrue que représente la fourniture d'une telle assistance, qui entraînera une hausse des tarifs pour les passagers.

---

<sup>8</sup> Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil, du 11 février 2004, établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91 (ci-après dénommé "règlement (CE) n° 261/2004").

Une association de transporteurs considère que le type d'assistance prévu par le règlement (CE) n° 261/2004 n'est pas adapté à la situation des passagers de transbordeurs. Lorsque l'un de ces passagers subit un retard important ou une annulation, l'assistance doit être adaptée aux conditions d'exploitation du service de transbordeurs et aux besoins du passager. Ils pensent qu'une telle assistance ne doit pas être réglementée mais qu'il faut laisser les compagnies de transbordeurs s'en charger conformément à leurs propres normes.

Certains des transporteurs favorables à l'idée d'une assistance appropriée dans le cadre d'une réglementation de l'Union européenne signalent que le secteur a déjà établi des normes. Une association d'organisateur de croisières cite notamment l'exemple du rapatriement des passagers en cas de besoin et de l'indemnisation en cas d'annulation. Ils admettent toutefois que, même s'il s'agit de normes sectorielles, il n'y a aucune obligation de les respecter.

Un contributeur, quoique favorable à l'idée d'une meilleure assistance, doute qu'il faille la mettre en œuvre par voie réglementaire.

En ce qui concerne le transport maritime interurbain, comme pour les questions précédentes, une association internationale de transporteurs demande l'exclusion des transports maritimes urbains et interurbains du champ d'application de tout texte régissant l'assistance à fournir aux passagers voyageant par mer.

Une association internationale pense que, si une réglementation est adoptée, seuls les armateurs doivent être assujettis aux obligations imposées.

**4.5. Pensez-vous qu'une compensation financière semblable à celle prévue pour le transport aérien doit s'appliquer au transport maritime en cas de refus d'embarquement ou d'annulation?**

**Oui**

**Non**

Les réponses à cette question se répartissent nettement en deux catégories. D'une part, les associations de consommateurs et de PMR, ainsi que les États membres, soutiennent à l'unanimité l'idée d'une compensation financière en cas de refus d'embarquement ou d'annulation. Certains insistent même pour que les retards importants soient considérés comme des annulations et donc également indemnisés. En revanche, la plupart des transporteurs s'opposent à une telle initiative.

Toutes les réponses reçues des États membres sont favorables à une indemnisation. Un État membre soutient la proposition car il considère que les difficultés que rencontrent les passagers voyageant par mer sont, en fait, semblables à celles des passagers voyageant par avion. Un autre État membre pense qu'il faut calculer l'indemnisation en fonction du prix des billets, qui est moins élevé pour le transport maritime que pour le transport aérien. Une autorité locale suggère de prévoir une indemnisation sauf en cas de force majeure (par exemple, conditions météorologiques extrêmes, action revendicative, grève).

D'autre part, tous les transporteurs s'opposent à l'idée d'établir une compensation financière. D'aucuns font valoir qu'une indemnisation est déjà prévue par certaines compagnies et qu'elle varie d'une compagnie à l'autre en raison de la diversité dans le secteur des transporteurs. Les transporteurs soulignent la nécessité de laisser cette question à l'appréciation des compagnies elles-mêmes.

Certains indiquent qu'ils disposent déjà de leur propre système de traitement des plaintes et d'indemnisation. Un transporteur propose par exemple des liaisons de remplacement sans frais ou un remboursement si les passagers décident d'utiliser un autre mode de transport. Sont également délivrés des bons de réduction à valoir pendant un an sur tout voyage effectué avec la compagnie. Un autre dispose d'un service clientèle chargé de traiter ces questions. Un transporteur déclare en faire encore davantage en cas d'annulation ou de retard. Sa méthode consiste à contacter les passagers par téléphone ou message électronique lorsque leur voyage doit subir un retard ou être annulé. De plus, des informations, actualisées toutes les trente minutes, sont disponibles en ligne. Enfin, des bons pour des rafraîchissements sont délivrés régulièrement, en fonction du retard.

Dans une autre réponse, il est précisé qu'une indemnisation est versée lorsqu'il a été prouvé que le transporteur, ou ses employés ou sous-traitants, ont fait preuve de négligence ou n'ont pas respecté le contrat.

Pour une grande majorité de contributeurs, toutes catégories confondues, l'indemnisation doit consister à rembourser le billet et à fournir un moyen de transport de remplacement.

Un répondant estime que les refus d'embarquement ou les annulations ne sont pas de la responsabilité du transporteur (conditions météorologiques, difficultés techniques). Par conséquent, il n'y a lieu de prévoir aucune compensation financière particulière.

Les organisateurs de croisières estiment que, à ce sujet, les dispositions de la directive Forfait sont exhaustives et qu'il est inutile de régler davantage.

**4.6. Si vous avez répondu "oui" à la question précédente, quelles seraient, à votre avis, les circonstances exceptionnelles imprévisibles qui pourraient justifier qu'une compagnie soit déchargée de sa responsabilité dans les trois cas susmentionnés (refus d'embarquement, annulation et retard important)?**

Dans l'ensemble des catégories de contributeurs, il y a un consensus concernant les raisons qui pourraient justifier de décharger une compagnie de sa responsabilité en cas de refus d'embarquement, d'annulation et de retard important.

Les raisons avancées sont les suivantes:

- conditions météorologiques;
- actes de terrorisme ou guerre;
- considérations de sécurité raisonnables;
- force majeure (catastrophes naturelles par exemple);
- grèves à bord des navires ou dans les ports;
- difficultés techniques imprévisibles concernant le navire ou le port;

- mêmes raisons que pour le transport aérien;
- tout facteur hors du contrôle des compagnies de navigation.

Les associations de consommateurs et PMR soulignent la nécessité de fournir une assistance et des solutions de remplacement aux passagers dans de telles situations, même si les compagnies ne sont pas obligées de les indemniser.

L'une d'elles fait cependant remarquer que les mauvaises conditions météorologiques sont généralement prévisibles et ne doivent donc pas toujours être considérées comme des cas de force majeure. À son avis, les compagnies de navigation doivent utiliser tous les moyens de communication actuellement disponibles pour informer les passagers de tout retard avant de quitter le port.

**4.7. Si vous êtes favorable à une compensation financière, quels seraient, à votre avis, les montants les plus adaptés au cas du transport maritime pour réparer le préjudice causé par un refus d'embarquement et une annulation?**

La plupart des contributeurs favorables à une compensation financière, toutes catégories confondues, suggèrent d'appliquer un système semblable à celui défini dans le règlement (CE) n° 261/2004 pour le transport aérien. Ils recommandent que l'indemnisation couvre au minimum le prix du billet et qu'un moyen de transport de remplacement soit proposé.

Une association de consommateurs estime que le montant de l'indemnisation doit être suffisamment élevé pour inciter les transporteurs maritimes à fournir un service de qualité. Il convient ensuite de fixer les montants en fonction de la durée du voyage et de l'importance du retard.

Un État membre suggère que les passagers obtiennent le remboursement de leur billet, un montant leur permettant de séjourner dans un hôtel et de passer un appel téléphonique, ainsi qu'une petite somme d'argent en fonction de la durée du voyage. Un contributeur au niveau régional considère que tous les frais raisonnables, et pas seulement le prix du billet, doivent être remboursés.

Une association de voyagistes et d'agences de voyage, peu favorable à l'idée d'un système d'indemnisation, suggère que la compensation financière soit égale à la moitié de celle accordée en vertu du règlement (CE) n° 261/2004. Elle doit être calculée en fonction du prix du billet, lequel doit constituer le montant maximum versé au passager.

Une autre compagnie de transbordeurs indique qu'elle accorde déjà une indemnisation sous la forme de bons de réduction à valoir pendant un an sur tout voyage effectué avec la compagnie.

**4.8. Pensez-vous qu'il faudrait fixer des plafonds différents selon qu'il s'agit de transport maritime ou par voie navigable, de transport maritime national ou international, ou d'une croisière?**

**Oui**

**Non**

Toutes les réponses sont favorables à des plafonds différents en fonction des caractéristiques du transport bien que, dans leur majorité, elles préconisent de fixer ces plafonds selon des critères autres que la dimension nationale, communautaire ou internationale de la liaison, comme suggéré dans la question.

Même les réponses dont l'auteur est opposé à l'idée d'indemnisation contiennent des réflexions sur d'éventuels plafonds. En ce qui concerne les critères de fixation des plafonds, il ressort des réponses reçues deux grandes propositions: l'une consiste à définir les critères en fonction de la distance parcourue, tandis que l'autre préconise de fixer les plafonds à partir du prix du billet.

D'autres suggèrent de fixer les plafonds en fonction de la durée du voyage et de la fourniture éventuelle d'un moyen de transport de remplacement. Certains contributeurs pensent que, dans la fixation des plafonds, il faut aussi prendre en compte le coût et la nature des services offerts.

Comme pour l'ensemble des questions précédentes, une ou deux réponses signalent que les parcours maritimes à courte distance équivalent à des parcours en bus ou en métro et que, dans ce cas, il ne faut donc prévoir aucune indemnisation, avec ou sans plafond.

D'aucuns évoquent aussi la situation géographique comme paramètre à prendre en considération étant donné que, dans certains pays de l'Europe du nord, il y a proportionnellement plus de retards et d'annulations en raison des mauvaises conditions météorologiques hivernales.

Une association de transporteurs rappelle à la Commission que l'indemnisation comme la fixation des plafonds doivent reposer sur une base volontaire.

La Commission n'a reçu qu'une seule réponse négative émanant d'un contributeur hors de l'Union européenne qui considère que l'indemnisation doit être la même pour tous les types de voyages maritimes.

## Passagers à mobilité réduite

**Les passagers à mobilité réduite (PMR) ne doivent jamais se voir refuser le transport ou une réservation pour cause de mobilité réduite. Ils doivent avoir la garantie d'une assistance appropriée, quel que soit l'endroit où ils se rendent et le mode de transport utilisé, afin de pouvoir voyager en confiance, tant dans les ports qu'à bord des navires, dans toute l'Union européenne.**

**De plus, en matière d'information sur le voyage, ils doivent avoir des renseignements complets sur les conditions d'accessibilité tout au long du trajet, lesquelles doivent être optimisées autant que possible. Enfin, l'application de ces quatre principes (non-discrimination, accessibilité, assistance et informations adéquates) ne doit entraîner aucun surcoût pour lesdits passagers.**

### Question 5

5.1. Êtes-vous:

tout à fait d'accord

plutôt d'accord

plutôt pas d'accord

pas du tout d'accord

**avec l'affirmation ci-dessus?**

La majorité des contributeurs, dont tous les États membres et autorités locales qui ont répondu, sont tout à fait d'accord avec l'affirmation. Ils reconnaissent que toute législation doit reposer sur les principes susmentionnés et que les informations et l'assistance fournies aux PMR doivent être améliorées.

Quelques États membres ont pris des initiatives nationales, après consultation des parties intéressées, qui ont conduit à établir des principes directeurs<sup>9</sup>. Toutefois, les quelques cadres réglementaires nationaux déjà en place manquent encore de cohérence et d'homogénéité d'un État membre à l'autre de l'Union européenne<sup>10</sup>. L'objectif de ces systèmes est de limiter l'exclusion sociale des PMR. Un État membre affirme que la disponibilité, la modicité du prix, l'accessibilité et l'acceptabilité des services de transport public sont des éléments essentiels.

Un État membre insiste particulièrement sur la nécessité d'adopter une réglementation de l'Union européenne concernant la question des PMR dans le transport maritime afin de combler les lacunes actuelles de la législation communautaire et internationale. Par exemple, la directive 2003/24/CE du Parlement européen et du Conseil, du 14 avril 2003, relative à des règles et normes de sécurité pour les navires à passagers ne couvre que

---

<sup>9</sup> Voir l'annexe II.

<sup>10</sup> Voir l'annexe II pour des exemples de réglementation en vigueur au Royaume-Uni et en Irlande.

certaines catégories de navires effectuant des trajets nationaux, comme les navires à coque d'acier et les engins à grande vitesse. De même, la circulaire MSC/Circ 735 de l'OMI, du 24 juin 1996, contient des recommandations concernant seulement les navires qui effectuent des trajets internationaux. Il convient donc de déterminer, au niveau de l'Union européenne, s'il faut instaurer des normes obligatoires applicables aux navires effectuant des trajets internationaux.

Les associations de PMR sont elles aussi résolument favorables à une défense accrue des droits des PMR. L'une d'elles insiste sur la nécessité d'imposer de nombreuses exigences supplémentaires en ce qui concerne non seulement la sécurité et l'accès physique aux navires et aux ports, mais aussi les obstacles en termes d'attitude et d'accès à l'information et le manque d'assistance aux personnes handicapées dans le secteur. De plus, en sachant quelles normes de base le transport maritime est censé respecter, les passagers jouiraient d'une sûreté accrue lors de leurs déplacements en Europe. Et, afin de réduire les inégalités et d'harmoniser les règles applicables, une législation contraignante constituerait l'outil approprié.

Dans de nombreuses réponses, les associations de PMR soutiennent également le principe de non-discrimination et avancent que les PMR ne doivent en aucun cas supporter le surcoût occasionné par les services particuliers dont ils bénéficient. Un contributeur va jusqu'à ajouter que les PMR doivent bénéficier de tarifs réduits en raison de leur handicap physique ou mental et aussi du fait qu'ils ont souvent besoin d'être accompagnés. Une nouvelle législation au niveau de l'Union européenne contribuerait à atténuer la discrimination dont souffrent les passagers handicapés.

De nombreux transporteurs, et un État membre, approuvent plus ou moins l'objectif d'une meilleure intégration sociale des PMR par l'accès au transport maritime, mais émettent des doutes quant à l'application de ce principe dans la pratique en formulant des considérations de trois ordres.

Premièrement, une grande proportion de transporteurs font valoir que, pour eux, il pourrait être irresponsable de transporter des personnes handicapées pour des raisons de santé et de sécurité. Certaines contributions soulignent que la nature même du transport maritime peut rendre difficile, voire dangereux, de prévoir un accès dans certaines situations, comme en cas d'évacuation d'urgence. Ils font remarquer que des dérogations occasionnelles doivent par conséquent être autorisées. Un transporteur suggère également que le transporteur ait le droit de conditionner l'acceptation de la réservation d'un PMR à la présence d'un accompagnateur.

Un autre transporteur déclare que les organisateurs de croisières ne doivent accepter les PMR que s'ils ont l'assurance qu'il n'existe aucun risque pour leur santé et leur sécurité. En outre, les compagnies ne sont généralement pas en mesure d'offrir à ces passagers des soins personnels, par exemple les aider à faire leur toilette, s'habiller, se coucher ou se lever. Dans tous les cas, ils doivent déterminer si la croisière sera adaptée aux PMR. Le contributeur souligne néanmoins que les organisateurs de croisières transportent sans problème un grand nombre de PMR, dont une proportion importante d'habités.

Deuxièmement, les contraintes techniques sont également mises en avant. Il est parfois impossible, en fonction de la taille du navire, de munir toutes les cabines d'équipement adapté aux PMR. En outre, la diversité de formes que peut prendre la "mobilité réduite" ne permet pas de répondre à tous les besoins des personnes handicapées. Un transporteur

affirme toutefois que les navires sont déjà adaptés aux besoins des PMR. Un État membre conseille également de prendre en compte le fait que de nombreux navires sont anciens et qu'il serait économiquement et techniquement impossible d'adapter leurs cabines ou espaces aux besoins des personnes handicapées.

Troisièmement, nombre de transporteurs considèrent simplement qu'il est inutile de réglementer davantage. À leur avis, la *directive 2003/24/CE du Parlement européen et du Conseil, du 14 avril 2003, relative à des règles et normes de sécurité pour les navires à passagers* et, au niveau international, les *lignes directrices de l'OMI sur la conception et l'exploitation des navires à passagers en vue de répondre aux besoins des personnes âgées et des personnes handicapées* prévoient des mesures de protection des PMR suffisantes. La politique menée par le Conseil international des lignes de croisière (ICCL) concernant l'accessibilité des navires de croisière aux personnes handicapées et l'*American Disabilities Act* sont également cités comme des références utiles au secteur du transport maritime.

Dans ce contexte, les transporteurs soulignent l'importance d'un véritable dialogue entre PMR et compagnies de navigation préalablement à tout voyage. Chaque partie a un rôle à jouer: la compagnie de navigation doit fournir des informations, mais les passagers doivent faire part de leurs besoins au préalable. Un transporteur recommande aux PMR d'indiquer la nature de leur handicap à l'armateur de sorte que celui-ci puisse tout mettre en œuvre pour les accueillir dans les meilleures conditions. Les armateurs doivent concevoir leurs navires de façon à permettre d'accueillir au mieux les PMR et à en garantir la sécurité absolue. Toutefois, les ports doivent aussi disposer de l'infrastructure nécessaire à l'embarquement et au débarquement des PMR.

## **5.2 Pouvez-vous fournir à la Commission des statistiques et des exemples concernant les cas de refus d'embarquement ou de vente de billet à des passagers à mobilité réduite?**

Il existe très peu de données disponibles sur les refus d'embarquement ou de vente de billet à des PMR dans le secteur du transport maritime. Aussi la façon dont les divers participants appréhendent la dimension réelle du problème varie-t-elle considérablement.

La plupart des transporteurs affirment que les cas de refus d'embarquement motivés par la mobilité réduite sont très rares et qu'ils sont justifiés par des raisons de santé. Un transporteur déclare que des raisons de sûreté, de sécurité, une erreur de réservation peuvent justifier un refus d'embarquement. Dans le pire des cas, on peut normalement proposer au passager d'embarquer, plus tôt ou plus tard, sur un navire mieux adapté à son handicap physique.

En revanche, plusieurs associations de PMR estiment que des cas de refus d'embarquement se produisent bien dans les faits. À cet égard, la plupart des associations de PMR soulignent l'inadéquation de l'assistance fournie et le manque d'informations dans un format accessible. Elles soulignent également que les chiens guides sont souvent refusés à bord des navires ou à l'intérieur de certaines zones, ce qui oblige les aveugles à rester à quai ou, une fois embarqués, dans leur véhicule. Un État membre rapporte le cas d'une personne sourde à laquelle on a refusé l'embarquement au motif qu'il était

dangereux de la laisser voyager seule. Une autre autorité nationale soulève le problème de l'accès aux navires et aux terminaux qui, souvent, n'est pas prévu pour les chaises roulantes et empêche donc les PMR d'embarquer par leurs propres moyens.

À la suite d'actions en justice pour refus d'embarquement ayant consisté à ne pas accepter les chiens guides à bord, un État membre a obligé les transporteurs opérant sur son territoire à changer de politique en la matière. En conséquence de quoi, les propriétaires de chien guide peuvent désormais être accompagnés de leur animal dans toutes les zones passagers des navires, avec quelques restrictions<sup>11</sup>.

**5.3. Pensez-vous que l'assistance fournie par les compagnies de navigation et les ports aux différents types de personnes à mobilité réduite et que l'accessibilité des ports et des navires sont suffisantes?**

**Oui**

**Parfois**

**Non**

La plupart des associations de PMR et de consommateurs estiment, comme les États membres et les autorités nationales, que l'assistance fournie aux PMR par les compagnies de navigation et les ports ainsi que l'accessibilité aux ports et aux navires sont plutôt ou tout à fait insuffisantes. Toutefois, la majorité des transporteurs considèrent qu'ils améliorent constamment leurs performances.

Pour la première catégorie de contributeurs, l'assistance doit être substantiellement améliorée. Tous les navires et installations portuaires doivent être adaptés aux besoins des PMR. L'assistance doit être fournie sans interruption et répondre aux besoins spécifiques de chaque personne à laquelle il appartient de décider de quel type d'assistance elle a besoin.

Certaines réponses illustrent ces principes de façon concrète. Parmi les mesures suggérées, on peut citer: assistance au moment de l'embarquement, pour s'orienter sur le port, transmission des informations données aux autres passagers, assistance pour accomplir les démarches douanières et de sûreté, pour gagner les installations portuaires et s'y déplacer. Une association de PMR préconise de prévoir des interprètes en langue des signes et une assistance technique appropriée car les besoins spécifiques des personnes sourdes sont largement négligés. Une autre association de PMR suggère des billets flexibles à prix standard pour les passagers nécessitant davantage de souplesse dans leurs déplacements en raison de leur handicap. De nombreux contributeurs soulignent qu'il faut permettre le transport de tout l'appareillage ou du matériel nécessaire

---

<sup>11</sup> Au moment de la réservation, les propriétaires de chien guide doivent confirmer qu'ils fourniront toute la nourriture et la boisson nécessaires à l'animal pendant la traversée; les chiens guides doivent satisfaire aux exigences générales applicables aux animaux familiers, exactement comme s'ils étaient des chiens de compagnie; pas plus de deux personnes accompagnées d'un chien guide ne sont acceptées sur une traversée; toutes les personnes malvoyantes, y compris les passagers à pied, doivent être accompagnées d'un adulte voyant compétent en plus d'un chien guide.

à l'autonomie de la personne handicapée, et qu'une indemnisation doit être versée en cas de dommage à cet appareillage.

La nécessité de former le personnel, afin qu'il soit plus sensibilisé au handicap et sache mieux y faire face, est également évoquée. Par exemple, le personnel des transbordeurs doit recevoir une formation sur les moyens de gérer les véhicules sur le pont garage. En effet, très souvent à bord des navires, les emplacements de stationnement ne permettent pas aux passagers en chaise roulante de sortir de leur véhicule. D'après un État membre, certains transporteurs ont déjà pris des dispositions concrètes, comme une formation spéciale de sensibilisation de l'équipage au handicap et l'attribution du rôle d'"officier handicap" au responsable de la satisfaction de la clientèle<sup>12</sup>.

La seconde catégorie de contributeurs (c'est-à-dire les transporteurs) admet que l'assistance peut être améliorée, mais considère qu'elle est suffisante.

Un transporteur précise qu'une assistance est fournie pour le transport des bagages, l'embarquement et le débarquement, et que les informations sont communiquées dans le format approprié. Un autre souligne qu'une assistance suffisante est déjà fournie conformément au droit en vigueur, en particulier à la *directive 2003/24/CE, du 14 avril 2003, relative à des règles et normes de sécurité pour les navires à passagers*. Un troisième rappelle qu'on ne peut améliorer l'assistance que dans la mesure du possible. L'âge et le type des installations portuaires et des navires doivent être pris en compte. Certains contributeurs soulignent également que, lors du remplacement ou de la remise à neuf des navires, de nouveaux éléments sont habituellement intégrés à leur structure et de nouveaux équipements ajoutés à bord. Les normes d'assistance actuelles vont donc être renforcées avec le temps.

La question de l'adéquation des installations portuaires est également soulevée. Les transporteurs considèrent qu'il est inutile d'adapter les navires si les PMR ne peuvent pas y accéder en raison de l'inexistence des infrastructures portuaires nécessaires.

---

<sup>12</sup> Cela s'ajoute au fait que certains navires et ports ont été adaptés aux besoins des PMR de sorte qu'il est aujourd'hui possible d'atteindre tous les ponts publics par ascenseur et d'y accéder en chaise roulante; qu'il existe des toilettes pour handicapés partout sur les navires; que les ports font circuler des cars avec accès pour chaise roulante, qu'ils ont rendu leurs installations accessibles aux personnes en chaise roulante et qu'ils ont installé des toilettes pour handicapés.

**5.4. Pensez-vous que les informations fournies par les compagnies de navigation et les ports aux personnes à mobilité réduite sur l'assistance et l'accessibilité tout au long du voyage, ainsi que les moyens de communication de ces informations, sont suffisants?**

- Oui**  
 **Parfois**  
 **Non**

Il existe un certain consensus sur la nécessité de progresser sur ce point.

Les associations de PMR et de consommateurs considèrent que les informations ne sont pas suffisantes. Elles soulignent combien il est important que les informations soient accessibles à chacun dans les formats les plus appropriés. Une association de PMR préconise de communiquer toutes les informations importantes dans le format demandé par chaque passager. L'accessibilité de l'information est vitale pour les passagers qui sont aveugles, malvoyants, sourds, sourds-muets ou malentendants, ou qui souffrent d'un handicap intellectuel ou psychosocial. Lorsqu'une information est fournie sur les billets, elle doit être disponible, sur demande, dans d'autres formats accessibles.

Ces associations soulignent aussi que les informations doivent être communiquées non seulement bien avant le voyage, mais aussi tout au long de la traversée. Doivent être fournies à l'avance des informations sur l'accessibilité à bord et au port, et sur l'assistance au départ et à l'arrivée. Une association de consommateurs précise que les brochures consacrées aux croisières doivent fournir des détails sur les services offerts aux personnes handicapées dans les villes où le navire fait escale, de sorte qu'elles disposent d'un minimum d'autonomie de mouvement.

Les transporteurs conviennent que les informations fournies pourraient être améliorées compte tenu, notamment, du développement des technologies de l'information et des communications. C'est là une question d'actualité pour les compagnies. De nouveau, les ports ont un rôle essentiel à jouer dans ce domaine.

Les États membres considèrent également que les informations ne sont suffisantes que dans certains cas.

**5.5. Pensez-vous que les informations et les moyens de transmission de ces informations (enregistrement, texte écrit, sites internet, etc.) pourraient être améliorés?**

- Oui**  
 **Non**

La plupart, voire la totalité, des contributeurs estiment que le contenu des informations et la façon dont elles sont transmises peuvent être améliorés.

Le principal problème soulevé est celui de l'accès à l'information dans des formats adaptés aux divers handicaps. Dans tous les cas, l'information doit être claire, concise et

sans ambiguïté afin de permettre de prendre une décision éclairée concernant le voyage. Elle doit également être exhaustive: une association de PMR déclare que la fourniture d'informations doit recouvrir, par exemple, les possibilités de réservation en ligne, les informations concernant le départ et les retards, les changements d'itinéraires, l'orientation dans les terminaux, et les informations et la documentation diffusées aux points de vente des billets.

À cet égard, sont formulées des recommandations assez concrètes, en rapport avec les procédures d'urgence notamment:

- Les installations portuaires et les navires doivent être équipés de moyens visuels et sonores de communication de l'information;
- Toutes les informations imprimées doivent être disponibles dans d'autres formats, grands caractères et braille par exemple, être formulées en langage clair et accompagnées de pictogrammes;
- Durant le voyage, les consignes sonores de sécurité doivent également être diffusées sous forme écrite de sorte qu'une personne sourde ait accès à l'information; ces consignes doivent figurer sur tous les billets de sorte que les personnes sourdes en aient connaissance en cas d'urgence;
- Une version en braille du plan du navire doit être disponible dans la zone d'accueil des passagers de sorte que les aveugles et malvoyants puissent trouver leur chemin en cas d'urgence;
- Doivent être installés des systèmes avec téléphones adaptés à la communication en langue des signes et écrite;
- Les informations doivent être diffusées en plusieurs langues;
- Une association de consommateurs suggère que soient fournies, avec les billets, des informations utiles aux PMR, comme la liste des hôtels dans les escales, avec leur numéro de téléphone, ou une description des services portuaires.

Des transporteurs préconisent un recours plus large à l'internet, en particulier pour les liaisons internationales. L'un d'eux recommande d'utiliser les technologies de l'information et des communications pour améliorer les services à la clientèle. Un autre souligne la nécessité d'approfondir le dialogue entre les ports et compagnies maritimes concernant l'assistance et les informations à fournir aux PMR en vue d'une meilleure coordination. Certains transporteurs se sont déjà engagés à améliorer leurs services selon les lignes directrices internationales. Par exemple, le site internet d'une compagnie comprend une partie consacrée aux passagers handicapés et son "Manuel des procédures du pont passagers " prévoit une procédure spéciale pour les personnes handicapées. Sur les navires de cette compagnie, des panneaux au bureau d'information prient les passagers handicapés de s'adresser à un membre de l'équipage s'ils ont besoin d'aide.

**5.6. Êtes-vous d'accord avec le fait que le surcoût de ces mesures ne doive pas être supporté uniquement par les personnes à mobilité réduite elles-mêmes?**

**Oui**

**Non**

**D'après vous, quel système de financement du surcoût serait le plus approprié?**

Il est possible de dégager très clairement un consensus parmi les contributeurs: le surcoût des mesures d'accessibilité et d'assistance ne doit pas être supporté par les seuls PMR.

Pour les associations de PMR, ce surcoût doit être réparti entre tous les passagers ou supporté par les compagnies de navigation elles-mêmes au titre du service à la clientèle. À cet égard, une association de PMR indique que les passagers handicapés doivent souvent payer pour eux-mêmes et un accompagnateur. De plus, des frais supplémentaires et discriminatoires sont parfois facturés pour les chiens guides. En général, les transporteurs sont également favorables à l'intégration du coût de l'accessibilité et de l'assistance dans le prix de base du billet.

Plusieurs États membres préconisent de faire payer le surcoût par les transporteurs, les armateurs et les autorités portuaires. Un État membre propose que les coûts encourus dans les terminaux soient pris en charge par les autorités portuaires, que le coût de l'équipement des nouveaux navires soit supporté par les armateurs et que le coût de remise à neuf des navires plus anciens soit couvert par les armateurs et des fonds publics. Une autorité locale suggère que ces coûts soient financés par chaque transporteur à l'aide de subventions croisées fondées sur les liaisons rentables.

Enfin, d'autres contributeurs suggèrent, pour le transport maritime, un système analogue à celui du *règlement (CE) n° 1107/2006, du 5 juillet 2006, concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens*. Un tel système laisse aux compagnies le choix entre supporter le coût elles-mêmes ou le répercuter sur les passagers.

## Traitement des plaintes et moyens de recours

**Lorsque le passager subit un désagrément lors d'un voyage (retard important, annulation du voyage, bagages ou véhicule perdus ou endommagés, manque d'assistance, etc.), une action en justice afin de faire valoir ses droits risque d'être trop coûteuse, trop lente ou trop compliquée pour constituer une solution satisfaisante.**

**L'exercice de ces droits doit être rendu aussi simple que possible. Le meilleur moyen possible de protéger les droits des passagers consistera à prévoir des procédures simples, rapides, souples et transparentes de règlement extrajudiciaire des litiges.**

### Question 6

**6.1. Êtes-vous d'accord avec cette affirmation?**

**Oui**

**Non**

Dans leur très grande majorité, les contributeurs sont d'accord avec l'affirmation ci-dessus.

Toutefois, ils font plusieurs suggestions concernant les modalités pratiques du système à mettre en place. Certains sont partisans de traiter les plaintes au sein des compagnies, tandis que d'autres sont favorables à des systèmes d'arbitrage extérieurs à celles-ci ou à des systèmes gérés par les pouvoirs publics au niveau national ou communautaire.

Les transporteurs sont en général d'accord sur le principe avec l'affirmation ci-dessus car le recours à des procédures judiciaires peut s'avérer long et coûteux tant pour les clients que pour les compagnies. Néanmoins, certains contributeurs rappellent que la responsabilité du transporteur maritime en cas de dommage aux bagages ou au véhicule d'un passager, et l'indemnisation des passagers en cas d'accidents sont déjà régies par la *convention d'Athènes*. Ils insistent donc sur le fait qu'il est inutile de réglementer davantage. En outre, ils craignent l'émergence d'une culture du procès, qui entraîne une surcharge de travail pour les compagnies maritimes.

Une autorité locale propose que le traitement des plaintes reste du ressort des entités concernées, c'est-à-dire des compagnies de navigation et des ports<sup>13</sup>. Un contributeur

---

<sup>13</sup> Les plaintes pourraient donc être traitées en deux étapes: les plaintes relatives à un refus d'embarquement, une annulation de voyage ou des retards seraient d'abord déposées auprès du bureau de vente des billets; faute d'accord, il appartiendrait alors au passager de déposer officiellement plainte contre la compagnie qui serait tenue de fournir une réponse dans un délai imparti. Les plaintes relatives à une négligence dans la livraison d'un bagage ou de biens matériels ou à la qualité du service seraient déposées par le passager auprès du capitaine du navire qui s'engagerait alors à régler le litige dans un délai imparti.

soutient également l'idée de prévoir des procédures extrajudiciaires sur une base volontaire plutôt que par des moyens réglementaires.

Une association de consommateurs propose que les compagnies maritimes mettent en place des mécanismes internes de traitement des plaintes, qui soient équitables, transparents et efficaces. Les compagnies maritimes doivent également s'inscrire auprès d'un organe de règlement extrajudiciaire des litiges auquel les passagers doivent être renvoyés s'ils n'obtiennent pas satisfaction. Tout organe de ce type doit respecter scrupuleusement les principes posés dans les recommandations de la Commission en la matière<sup>14</sup>. Dans un État membre, une association a institué un office national, spécialisé dans le tourisme et les transports, dont l'objectif est de permettre aux touristes de défendre leurs droits à moindre coût ou gratuitement.

Certains États membres ont déjà instauré des systèmes extrajudiciaires de règlement des litiges. Dans l'un d'eux, les passagers qui ont des griefs concernant leur voyage peuvent se tourner vers un organisme général de défense des consommateurs qui est une structure d'État fournissant des services de médiation. Ses décisions ne sont pas contraignantes mais sont généralement respectées. En outre, si une partie conteste la décision, elle peut toujours aller en justice.

Une association de PMR affirme qu'il est nécessaire de traiter les plaintes de façon systématique. Elle souligne combien il est important que les procédures et le traitement des plaintes soient homogènes dans l'ensemble de l'Union européenne, et ce de façon à créer un système transparent et à rendre les clients plus conscients de leurs droits lorsqu'ils voyagent par mer dans l'Union. Un système commun de traitement des plaintes doit donc être mis en place.

Une autre association de PMR suggère que le système soit organisé conformément au *règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil, du 5 juillet 2006, concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens*. Il est également nécessaire de prévoir des sanctions effectives en cas de non-respect de la législation.

Plusieurs contributeurs sont eux aussi favorables à cette troisième solution et recommandent que les procédures de règlement des litiges n'excluent pas la possibilité d'aller en justice si la procédure extrajudiciaire s'avère insatisfaisante. Un État membre suggère qu'un tribunal de simple police soit en mesure de connaître des plaintes et d'accorder réparation.

---

<sup>14</sup> Recommandation 98/257/CE de la Commission concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation et recommandation 2001/310/CE de la Commission relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation.

**6.2. Avez-vous connaissance de moyens offerts volontairement par certaines compagnies de navigation, à l'heure actuelle, pour régler rapidement les litiges? Si c'est le cas, pouvez-vous fournir des informations sur leur mise en œuvre?**

**Oui**

**Non**

Les transporteurs sont les seuls contributeurs qui ont connaissance et fournissent des informations à propos des moyens volontairement offerts par les compagnies de navigation pour régler les litiges de façon informelle, rapide et peu coûteuse. La plupart, voire la totalité, des autres contributeurs ignorent l'existence de tels systèmes.

D'après les transporteurs, la majorité des systèmes en vigueur suivent les orientations de la *directive Forfait (90/314/CEE)* dont l'article 6 oblige l'organisateur, le détaillant ou son représentant local à faire preuve de diligence pour trouver des solutions appropriées en cas de réclamation d'un passager. En principe, les plaintes sont traitées, en premier lieu, entre les parties concernées – c'est-à-dire le passager et le service clientèle de la compagnie. Si aucun accord n'est obtenu, les procédures officielles sont alors engagées. D'autres transporteurs ont établi des procédures de règlement des litiges sur la base des procédures de certification en vigueur dans le secteur maritime (codes de certification ISM, certifications ISO)<sup>15</sup>.

Lorsque les parties ne peuvent parvenir à un accord, les membres d'une association de transporteurs portent le litige devant une instance de conciliation à faible coût où un juriste indépendant rend par écrit un jugement non contraignant sur la base des observations écrites présentées par les deux parties. La dernière étape consiste en un système d'arbitrage rendu par un organe officiel dont le jugement est contraignant.

Un transporteur affirme également que, étant donné l'efficacité du système en place, aucune législation nouvelle ne s'impose: d'après lui, 99% des plaintes sont traitées sans recours aux tribunaux.

Un État membre mène actuellement des recherches pour évaluer la procédure de dépôt de plaintes contre des transporteurs maritimes, sous l'angle des droits des PMR. En outre, il a élaboré un plan sur l'accessibilité des moyens de transport pour les PMR et propose que tous les transporteurs mettent en place des structures adaptées de traitement des plaintes et de recours.

---

<sup>15</sup> Plusieurs transporteurs déclarent avoir mis en place la procédure suivante: les plaintes peuvent être adressées à la compagnie soit à bord du navire, soit ultérieurement par l'intermédiaire du service des relations avec la clientèle. Dans ce dernier cas, le passager doit déposer la plainte par écrit (message électronique ou courrier) ou informer par téléphone le service des relations avec la clientèle, en fournissant si possible les reçus ou autres documents pertinents. Il incombe ensuite à la compagnie de navigation (en principe au service des relations avec la clientèle ou, dans certains cas, à son conseiller juridique) d'instruire la plainte en coopération avec les responsables du navire, du terminal et du service concerné et, éventuellement, d'en discuter avec la compagnie d'assurances. La décision est notifiée au passager, en principe par écrit, dans un délai raisonnable.

**6.3. Le règlement (CE) n° 261/2004 dispose que les États membres doivent veiller à l'application générale du règlement par les transporteurs aériens, contrôler son application et désigner un organisme approprié chargé de le faire appliquer. Il prévoit, par l'intermédiaire de ces organes de contrôle, un mécanisme de traitement extrajudiciaire des plaintes.**

**Êtes-vous d'accord pour que les États membres prévoient un système de recours semblable à celui existant pour les passagers aériens, en particulier un organe national chargé de traiter les plaintes et de fournir des moyens de recours?**

**Oui**

**Non**

Une très grande majorité des participants soutiennent l'idée de créer un organe national chargé de traiter les plaintes et de fournir des moyens de recours. Seuls les transporteurs sont opposés à un tel système.

Les transporteurs considèrent qu'un organe national serait trop bureaucratique et peu rentable. Ils estiment aussi qu'il est inutile de réglementer en la matière puisque les procédures en vigueur dans les compagnies sont assez efficaces. Ils préfèrent qu'on laisse les transporteurs instaurer eux-mêmes le système qui leur convient le mieux afin de traiter les plaintes et de fournir des moyens de recours.

Pour les associations de consommateurs, le respect absolu des droits des passagers est essentiel. Même si elle se réjouit de toute initiative du secteur visant à instaurer, par l'autorégulation, des normes plus strictes en la matière, une association de consommateurs approuve l'idée d'un organe national et verrait d'un bon œil que les droits des passagers soient protégés, en dernier ressort, par un mécanisme légal d'application. Un contributeur préconise que ces organes comptent des représentants des passagers parmi leurs membres afin que les besoins des consommateurs soient pris en considération dans l'ensemble du secteur européen des transports. Les consommateurs insistent également sur la nécessité, pour tout nouvel organe, d'affirmer son indépendance et d'exiger les ressources nécessaires à l'accomplissement de ses tâches. Le même souci d'efficacité sous-tend la proposition d'une association de consommateurs consistant à créer des organes nationaux complétés par un organe de traitement des plaintes au niveau de l'Union européenne<sup>16</sup>.

Plusieurs associations de PMR sont également favorables à un système comparable à celui institué par le *règlement (CE) n° 261/2004* pour les transporteurs aériens. Toutefois, il est nécessaire d'évaluer la mise en œuvre d'un tel système afin d'éviter les éventuels problèmes ou dysfonctionnements.

---

<sup>16</sup> Cet organe européen réglerait les questions auxquelles les mécanismes nationaux de traitement des plaintes n'ont pas permis d'apporter de réponse, contribuerait à promouvoir de meilleures pratiques dans l'Union, réglerait les plaintes lorsqu'il n'existe aucun mécanisme national approprié, trancherait en cas de divergences d'appréciation entre organes nationaux de traitement des plaintes et effectuerait un contrôle et une comparaison des performances et de l'expérience de ces organes.

Un système de traitement des plaintes fondé sur des organes nationaux recueille aussi le soutien des États membres. L'un d'eux considère qu'un organe, nouveau ou existant, doit remplir une fonction réglementaire afin de garantir le respect de la réglementation par les prestataires de service du secteur de la navigation. Il ajoute qu'il est également important que tous les passagers puissent s'adresser à un organe national de traitement des plaintes afin d'être conseillés sur les recours en cas de problèmes au cours du voyage. Il est proposé qu'un tel organe ne se cantonne pas aux plaintes motivées par les refus d'embarquement, les annulations ou les retards, mais règle tous les différends entre les passagers et les compagnies de navigation.

Il est également suggéré que les États membres aient le choix entre un organe central et des organes régionaux distincts, c'est-à-dire des services locaux de l'administration maritime. Un contributeur souligne que le coût représenté par un tel organe ne doit pas entraîner d'augmentation des frais généraux des transporteurs et compagnies maritimes. Aussi doit-il être pris en charge par les États membres et non par les transporteurs.

**6.4. Si vous avez répondu "non", quel autre moyen suggérez-vous pour régler les plaintes et fournir des moyens de recours aux passagers en garantissant un niveau satisfaisant d'uniformité et de transparence?**

Ce point a suscité très peu de suggestions.

Un transporteur recommande de maintenir les procédures internes déjà instaurées car elles sont satisfaisantes. En outre, il déclare que l'uniformité ne peut constituer un objectif en soi: les situations pouvant donner lieu à des recours sont diverses et les différentes compagnies maritimes ont des politiques commerciales distinctes.

**6.5. Pensez-vous que les organisations représentatives des consommateurs et des passagers ont un rôle à jouer dans le traitement des plaintes et la fourniture de moyens de recours?**

**Oui**

**Non**

Les associations de PMR et de consommateurs, les États membres et les autorités locales sont très favorables à ce que les organisations représentant les consommateurs et les passagers aient un rôle dans le traitement des plaintes. Les transporteurs sont plus réticents.

Les associations de PMR estiment qu'elles sont d'un grand soutien dans la défense des droits des passagers car elles permettent de sensibiliser davantage au problème et fournissent une première assistance en cas de plaintes, souvent à moindre coût, et contribuent aussi à améliorer les normes.

Une association de consommateurs estime que le règlement extrajudiciaire des litiges préconisé par les associations de consommateurs est le meilleur moyen de régler les

différends: les associations protègent les droits des passagers mais peuvent aussi fournir l'investissement financier minimal nécessaire au règlement des litiges. Ces organisations peuvent également promouvoir l'éducation des consommateurs, les informer préalablement de leurs droits et obligations et éviter les plaintes sans fondement en se concentrant sur les véritables problèmes. Elles doivent aussi être convenablement représentées dans la structure de règlement extrajudiciaire utilisée par le prestataire de service.

On relèvera qu'un État membre a déjà mis en place un tel système dans lequel un organisme public de défense des consommateurs et un service général des plaintes veillent au respect des droits des consommateurs, donnent des conseils et traitent les questions relatives à la consommation.

En revanche, les transporteurs ne sont pas convaincus du fait que les organisations représentatives des consommateurs et des passagers doivent jouer un rôle. La plupart d'entre eux font valoir que les plaintes et les moyens de recours sont des questions qui doivent être traitées directement entre le passager et la compagnie. Certains contributeurs considèrent que l'intervention d'associations de consommateurs risque de ralentir le traitement normal des plaintes et qu'elles doivent donc limiter leur rôle à la publication de rapports sur les services offerts par les compagnies de transport maritime.

**6.6. Pensez-vous que les compagnies doivent publier une liste annuelle des plaintes reçues, en détaillant le motif et les suites qui y ont été données?**

**Oui**

**Non**

Cette question suscite des réponses divergentes. La plupart des associations de PMR et de consommateurs, mais aussi les autorités locales, sont favorables à la publication d'une liste annuelle des plaintes et de leur règlement. En revanche, la plupart des transporteurs et plusieurs États membres estiment que c'est inutile.

Les partisans d'une telle solution considèrent que cette liste serait très précieuse pour les consommateurs car elle favoriserait la transparence (en leur permettant de comparer les performances des différents prestataires de service et de choisir le service le mieux adapté à leurs besoins) et la concurrence car les compagnies concernées mettraient probablement tout en œuvre pour éviter les plaintes et traiteraient ces cas comme il se doit. L'expérience menée dans un État membre montre que la publication, par les transporteurs, de leurs principaux indicateurs de performance est un moyen essentiel d'améliorer celle-ci.

Un État membre recommande de recenser séparément les plaintes émanant des PMR, ce qui faciliterait l'évaluation de l'accessibilité des services. Les solutions apportées aux problèmes d'accessibilité pourraient inciter les clients potentiels à utiliser certains services de transbordeurs et de navigation et représenter une valeur ajoutée pour le secteur d'activité, sous la forme d'une augmentation éventuelle de la fréquentation.

Les contributeurs qui s'opposent à l'obligation de publier une telle liste avancent que cela doit se faire sur une base volontaire. Il ressort de nombreuses réponses que, pour les

compagnies, consigner les plaintes et les suites qui y ont été données est utile pour l'autoévaluation et l'amélioration continues des performances.

Il a également été souligné qu'il faut convenir d'une définition de ce qui constitue une plainte.

## **Systemes de billetterie intégrée**

**Pour les passagers, il doit être simple de combiner différents modes de transport au cours d'un voyage, mais la façon dont les transports sont habituellement organisés (par mode) ne permet pas du tout de changer aisément de moyen de transport pendant le trajet. Trop souvent, les passagers sont dissuadés de combiner plusieurs modes de transport au cours d'un même voyage et rencontrent des difficultés à obtenir des informations et à commander des billets lorsque le trajet implique différents moyens de transport.**

### **Question 7**

**Que pensez-vous d'inclure les lignes régulières de navigation dans des systèmes de billetterie intégrée?**

La plupart des participants soutiennent le principe de la billetterie intégrée, encore que plusieurs d'entre eux soulignent la difficulté de le mettre en pratique – ou signalent que de tels systèmes existent déjà.

Les associations de PMR considèrent la billetterie intégrée comme un élément capital, et un État membre souligne combien elle serait utile aux PMR en particulier: en effet, comme ils doivent souvent utiliser plus d'un moyen de transport pour atteindre leur destination, ils apprécieraient de pouvoir faire un voyage intégré, sans interruption. La réservation des billets serait également plus simple.

Les associations de consommateurs estiment aussi qu'un système de billetterie intégrée est essentiel au développement, sur la durée, de formes nouvelles ou intégrées de mobilité et contribuerait à rendre les transports en commun plus attrayants. Elles recommandent un système de billetterie aussi simple à utiliser que possible, mettant à profit les progrès techniques accomplis en matière de billetterie électronique. Certains suggèrent que les compagnies de transport maritime, comme les compagnies aériennes, mettent leurs horaires et liaisons à disposition en ligne, par internet. Il doit ensuite être possible de créer un système intégré regroupant les informations de différentes compagnies (aériennes, maritimes, ferroviaires) afin de permettre aux passagers d'y chercher des combinaisons de plusieurs modes de transport et de choisir celle qui leur convient le mieux. Un contributeur signale en outre que ceci pourrait également entraîner une réduction des coûts qui serait répercutée, en dernier lieu, sur les passagers.

Toutefois, certains contributeurs soulignent également la difficulté de mettre un tel système en pratique même s'ils en approuvent le principe. Certains y voient une solution coûteuse, et l'un d'entre eux estime qu'il ne faut pas appliquer un tel système à la navigation intérieure. Aux dires d'un transporteur, les efforts et les fonds nécessaires pour parvenir à une solution satisfaisante, pratique et fonctionnelle seraient considérables. Il convient d'impliquer toutes les compagnies de navigation concernées dans l'ensemble des discussions, et trouver des fonds externes afin de ne pas alourdir, du fait de l'obligation de mettre au point un système billetterie intégrée, la charge financière pesant sur les transporteurs et les compagnies.

Pour certains participants, une nouvelle action politique dans ce domaine est inutile car il existe déjà des systèmes de billetterie intégrée. Un contributeur indique qu'il existe des billets combinés couvrant le parcours en train et en transbordeur pour les liaisons utilisant les deux modes de transport, et en fournit un aperçu complet. Pour les lignes internationales, ces billets sont régis par la COTIF (*Convention relative aux transports internationaux ferroviaires*). Pour les lignes nationales, les contrats de transport sur les chemins de fer de l'État membre sont généralement applicables. Il existe également des billets combinés pour les parcours en autocar et en autobus. Les billets émis par Eurolines (réseau express européen d'autocars) pour les liaisons impliquant une traversée maritime comprennent le passage sur le transbordeur. Pour les services de transbordeur locaux, les caractéristiques du billet dépendent de la régie locale des transports mais, lorsque tous les modes de transport sont gérés par une seule entité, il existe en général des billets combinés pour les parcours en transbordeur, bus, tram et train. En tout état de cause, des billets pour une seule traversée sont en vente pour les passagers qui en ont besoin. Un État membre indique que, chez lui, les compagnies de navigation fournissent des billets combinés et organisent elles-mêmes le transport à destination et en provenance des terminaux de transbordeur.

## Information

### Question 8

**8.1. Pensez-vous que les informations concernant les conditions contractuelles du voyage, les prix, etc. qui figurent sur les titres de transport maritime sont suffisantes?**

**Oui**

**Non**

Cette question a suscité des réponses mitigées.

La plupart des associations de consommateurs et, en particulier, de PMR considèrent que les informations qui figurent sur les titres de transport maritime sont insuffisantes. La majorité des critiques émanant des associations de PMR portent sur le manque d'informations dans un format accessible aux personnes handicapées. D'autres déclarent simplement que les informations fournies sont insuffisantes, sans préciser quel type d'information il faudrait ajouter. Une association de consommateurs a indiqué qu'il convient de trouver le point d'équilibre entre la nécessité de disposer d'informations aisément accessibles et la contrainte de ne faire figurer que les informations essentielles sur les billets. Par conséquent, le contributeur suggère de généraliser le recours aux billets électroniques.

Nombre d'États membres considèrent que les informations fournies sont suffisantes. Ils soulignent que la taille des billets empêche de fournir davantage d'informations et que les clients ne veulent pas de billets plus grands. Les passagers souhaitant obtenir plus de détails peuvent toujours s'adresser aux terminaux portuaires et aux transporteurs, ou en demander à bord des navires. Un État membre préconise d'obliger les prestataires de service de transport à afficher les conditions contractuelles en bonne et due forme en exposant la procédure de dépôt de plainte au port et à bord.

La plupart des transporteurs considèrent que les informations fournies sont suffisantes. Ils soulignent que ces informations satisfont aux exigences des législations nationales actuelles. Il est également signalé que le secteur s'oriente vers un fonctionnement sans émission de billet et qu'il est donc inutile d'inclure davantage d'informations. Néanmoins, certains transporteurs reconnaissent que la qualité des informations pourrait être améliorée.

**8.2. Pensez-vous qu'une charte résumant les principaux droits des passagers voyageant par mer serait un bon moyen de mieux informer les passagers sur leurs droits?**

**Oui**

**Non**

La majorité des contributeurs accueillent favorablement la proposition d'une charte des droits des passagers.

Nombre d'entre eux, toutes catégories confondues, soulignent qu'une telle charte serait synonyme, pour les passagers comme les compagnies de transbordeurs, de transparence et de sensibilisation accrues. Aux yeux de certains contributeurs, les informations fournies de cette façon semblent plus accessibles que les informations imprimées sur les billets. Une telle charte rendrait donc le transport maritime plus attrayant pour les consommateurs.

Les associations de consommateurs et de PMR suggèrent de fournir les informations dans des formats accessibles aux personnes handicapées et de les afficher à bord des navires et dans les ports, comme la charte des droits des passagers aériens dans les aéroports. Ces informations doivent être largement diffusées dans les ports, les lieux publics et sur internet. De même, il est vivement recommandé d'accompagner la charte d'informations précises et à jour sur les horaires.

Certains contributeurs soutiennent l'idée que la charte fasse l'objet d'une consultation et d'un contrôle, non seulement de la part des transporteurs et des États membres mais aussi des organisations représentatives des usagers.

De l'avis d'un État membre, si les droits des passagers sont normalisés et harmonisés dans l'Union, une charte contribuera à l'amélioration des informations.

Les opposants à la proposition de charte, essentiellement des associations de transporteurs, mettent souvent l'accent sur la diversité du secteur des transbordeurs, qui constitue un obstacle à la mise en œuvre pratique d'une charte unique. Ils estiment que le cadre actuel, du point de vue juridique et des assurances, est bien adapté.

## Qualité des services

### Question 9

#### **9.1. Pensez-vous qu'il faut établir des normes de qualité de service concernant les voyages maritimes?**

**Oui**

**Non**

#### **Pensez-vous que ces normes de qualité doivent être instaurées:**

**par voie réglementaire,**

**sur une base volontaire**

Cette question a suscité des réponses mitigées.

Les associations de consommateurs et de PMR sont généralement favorables à des normes de qualité tandis que les transporteurs y sont réticents. Les États membres sont partagés.

Les partisans de normes de qualité pensent qu'elles permettraient d'informer les passagers à l'avance des prestations auxquelles ils peuvent s'attendre, et qu'elles contribueraient à une amélioration du service.

Les opposants à l'établissement de normes de qualité font valoir qu'elles dépendraient du type de voyage, de la durée du trajet, du prix du billet ainsi que de la catégorie et de la taille du navire, et qu'il est donc impossible d'instaurer un ensemble de normes commun à tout le secteur des transports maritimes.

La plupart des associations de consommateurs et de PMR soutiennent généralement l'idée d'instaurer ces normes par voie réglementaire. En revanche, les transporteurs conseillent de les instaurer sur une base volontaire.

De nombreux contributeurs, toutes catégories confondues, pensent qu'il faut laisser les forces du marché déterminer des normes de qualité. Un État membre considère que la concurrence aura pour effet d'écartier du marché les compagnies qui ne respectent pas certaines normes.

**9.2. À votre avis, quels seraient les indicateurs à utiliser pour contrôler l'application de ces normes?**

- La ponctualité**
- La propreté**
- La bonne gestion des bagages et des véhicules**
- Le bon état des installations destinées aux passagers**
- La fourniture d'informations suffisantes et aisément disponibles**
- L'accessibilité aux personnes à mobilité réduite et l'adéquation des informations qui leur sont fournies**
- La sécurité**
- Autres (veuillez préciser):**

La plupart des contributeurs, y compris certains de ceux qui considèrent qu'il ne faut pas instaurer officiellement de norme, jugent la liste ci-dessus appropriée.

Il est cependant suggéré d'ajouter les nouvelles normes suivantes:

- Systèmes de réservation;
- Accès aux ports et aux centres urbains;
- Qualité des installations portuaires;
- Niveau de communication avec les passagers à terre et à bord;
- Données sur la satisfaction des usagers;
- Données sur les procédures de traitement des plaintes;
- Remboursements en cas de non-respect des normes de qualité;
- Données sur le nombre de retards importants et d'annulations;
- Possibilité d'obtenir des informations dans un format adapté aux personnes handicapées;
- Aide et assistance spécifiques aux PMR;
- Formation du personnel aux problèmes posés par le handicap.

Un État membre suggère d'instituer un organe spécifiquement chargé d'analyser ces indicateurs.

Une association de transporteurs signale que certaines questions sont déjà régies au niveau national (par exemple, information et accessibilité pour les PMR) ou dans le cadre de procédures de certification (par exemple, en matière de sécurité). Toute norme doit satisfaire aux exigences de la législation en vigueur.

**9.3. Les compagnies doivent-elles informer le public, par des rapports fondés sur ces indicateurs, de la façon dont elles respectent ces normes de qualité?**

**Oui**

**Non**

Les associations de consommateurs sont, à l'unanimité, favorables à la publication de rapports. Elles affirment que cela encouragera les transporteurs à adopter un comportement convenable et responsable vis-à-vis des passagers. L'accent est mis sur le fait que ces rapports doivent être disponibles dans des formats adaptés aux personnes handicapées.

En revanche, les États membres sont partagés. Un État membre recommande de faire établir ces rapports par des organismes indépendants. Un autre estime que les rapports doivent être publiés sur une base volontaire, mais précise que cela ne doit pas être trop contraignant de façon à ne pas empêcher l'émergence de petits transporteurs.

Les opposants aux rapports, surtout des transporteurs et certains États membres, considèrent qu'il ne doit pas être obligatoire d'en publier.

## Le rôle des ports

### Question 10

**La proposition de règlement concernant les droits des personnes à mobilité réduite voyageant par air, actuellement étudiée par les organes législatifs de l'Union européenne, accorde aux autorités aéroportuaires un rôle important en matière de fourniture de services aux passagers à mobilité réduite. Pensez-vous que les ports doivent fournir le même type de services aux passagers à mobilité réduite voyageant par mer?**

**Oui**

**Non**

Les avis sur la question varient considérablement même si un consensus se dégage autour de l'idée que les ports ont, sans conteste, un rôle à jouer dans la fourniture de services spécifiques aux PMR.

De nombreux contributeurs soulignent que, dans nombre de ports, les normes sont actuellement inadaptées. Aussi toute initiative des institutions de l'Union européenne visant à normaliser les installations destinées aux PMR est-elle bienvenue. Il est nécessaire de prévoir une gestion différente pour les PMR qui, en raison de leur autonomie limitée, ont du mal à accéder physiquement aux services d'assistance (bureau, etc.) dont ils ont besoin.

Un État membre considère que l'obligation d'adapter les ports aux besoins des PMR incombe aux autorités portuaires puisqu'elles sont responsables de la gestion des terminaux de transbordeur. De l'avis d'un contributeur, les autorités portuaires doivent, dans tous les cas, adapter leurs installations portuaires, sanitaires, salles d'attente, cafétérias, etc., de façon à fournir et garantir un service de qualité aux passagers en attente d'embarquement.

Quelques États membres ont déjà acquis une certaine expérience en la matière<sup>17</sup>. Une autorité portuaire déclare que, pour les lignes régulières de transbordeurs rouliers, il est possible d'adapter l'infrastructure aux PMR à l'aide de rampes mobiles pour véhicules et de passerelles surélevées pour passagers directement reliées au navire. Cependant, en ce qui concerne les voyages touristiques (croisières), la situation est différente: il est très improbable qu'un accès soit toujours disponible pour les PMR étant donné la diversité de taille des navires de croisière qui, en outre, ne font parfois escale au port qu'une fois par saison.

Plusieurs contributeurs émettent des réserves concernant une réglementation semblable à celle applicable aux passagers handicapés voyageant par air.

---

<sup>17</sup> Voir, par exemple, l'annexe II.

Ils s'accordent sur le principe que les ports doivent jouer un rôle central, comme le font les aéroports, en matière d'assistance à ces personnes. Les ports doivent également prendre des dispositions pour adapter leur infrastructure aux besoins d'accessibilité des PMR.

Néanmoins, ces contributeurs font valoir que la situation varie d'un port à l'autre en fonction du trafic et de la proportion de passagers arrivant à pied. Ils soulignent également les caractéristiques différentes et la diversité des ports en Europe, ce qui implique de prendre en compte la dimension de ces derniers. Certains ports de transbordeurs (notamment ceux assurant des services nationaux) ne se composent que d'une jetée ou d'un appontement sans pratiquement aucune infrastructure à quai. Les dispositions valables pour le transport aérien ne peuvent donc être appliquées en bloc aux ports. Un État membre considère que les autorités portuaires doivent se limiter à fournir l'infrastructure de base nécessaire et à s'assurer que les transporteurs ont mis en place les installations requises.

## Voyages touristiques à forfait

### Question 11

**Relativement aux questions abordées dans le présent document de consultation, les mêmes principes, mesures et indemnisations doivent-ils s'appliquer aux voyages touristiques (croisières)?**

**Oui**

**Non**

La question a suscité des réponses mitigées.

La plupart des contributeurs conviennent que les mêmes principes doivent s'appliquer aux voyages touristiques. Plus précisément, un contributeur soutient l'idée qu'ils doivent s'appliquer indépendamment du type de transport maritime utilisé, de l'objet du voyage ou de la nationalité du passager pour autant que le service de transport soit assuré à l'intérieur de l'Union ou par un transporteur européen.

Cependant, de nombreux contributeurs rappellent les spécificités du secteur des croisières par rapport à celui des transbordeurs, notamment en ce qui concerne les circuits sur voies navigables, canaux et rivières, qui diffèrent des traversées transatlantiques et intercontinentales.

Une part importante des contributeurs signalent aussi que les voyages touristiques sont déjà régis, au niveau de l'Union européenne, par la *directive 90/314/CEE concernant les voyages, vacances et circuits à forfait*. Aussi certains affirment-ils qu'il est inutile de réglementer davantage. D'autres soulignent simplement que si un nouveau texte réglementaire est adopté par l'Union, il doit être cohérent avec celui en vigueur. Une association de consommateurs déclare que ces principes ne doivent s'appliquer au secteur des croisières que s'ils n'influent pas sur la mise en œuvre des normes régissant la responsabilité des transporteurs proposant des forfaits touristiques, telles qu'établies dans la directive 90/314/CEE.

## Forum de discussion

### Question 12

**Pensez-vous qu'il faut créer un forum pour que les compagnies de navigation et les associations de consommateurs, ainsi que les personnes à mobilité réduite, définissent plus précisément les problèmes des passagers voyageant par mer et les moyens éventuels d'y remédier?**

**Oui**

**Non**

La plupart, voire la totalité, des participants s'accordent sur le principe qu'il doit y avoir un échange entre les compagnies de navigation et les associations de consommateurs, y compris celles représentant les PMR.

Les associations de consommateurs et de PMR voient un tel forum d'un œil très favorable car elles considèrent qu'il permettra d'engager un débat utile.

À leur avis, il existe de solides arguments en faveur de mécanismes permettant une concertation sérieuse entre transporteurs et consommateurs et ils doivent constituer une exigence de toute législation visant à protéger les droits des passagers. De telles dispositions doivent bénéficier des fonds nécessaires, la nature des transports en commun exigeant qu'elles soient couvertes, dans une certaine mesure, par un financement public, y compris au niveau de l'Union européenne. Certains suggèrent de créer ce forum avant toute mesure législative éventuelle. Ils pensent qu'un forum faciliterait le dialogue au niveau communautaire et permettrait, en fournissant des informations sur les difficultés d'exploitation, de déterminer si une éventuelle action législative s'impose.

Certaines associations de PMR considèrent le forum comme une étape importante vers l'adoption d'un règlement. Elles insistent sur le fait qu'il faut l'instituer pour une période de temps très limitée et avec un mandat précis afin de proposer une réglementation au bout d'un an au plus tard.

De nombreux transporteurs en approuvent le principe mais soulignent qu'il existe déjà beaucoup d'échanges, au niveau national, entre les compagnies de navigation et les associations de consommateurs, y compris les associations de PMR. Ils soulignent également que le dialogue avec le secteur des transbordeurs est toujours d'une importance capitale.

Seul un État membre estime qu'un tel forum est inutile car il a déjà mis en place une structure nationale de ce type, à savoir une organisation professionnelle réunissant les transporteurs du secteur de la navigation qui a institué un comité spécifiquement consacré aux problèmes des passagers. Il a également été fixé des orientations nationales afin d'aider le secteur à comprendre comment la conception des grands navires à passagers et de l'infrastructure voyageurs pourrait répondre aux besoins des personnes handicapées.

## **Annexe I**

### **Liste des contributeurs**

#### **Etats membres**

Ireland – Department of Transport

Ireland – Department of Transport – Maritime Safety Department

Latvia – Permanent Representation

Malta – Ministry of Competitiveness and Communications

Poland - Ministry of Transport and Construction

Spain – Permanent Representation

Sweden - Regeringskanliet Justitiedepartementet

The United Kingdom - Disabled Persons Transport Advisory Committee

The United Kingdom - Department of Transport

#### **Autres Etats**

A State from outside the European Union - The Royal Ministry of Justice and Police

A State from outside the European Union – Consumer Ombudsman

#### **Organisations européennes**

- **Institutions**

ECMT - European Conference of Ministers of Transport

- **Consommateurs**

BEUC – The European Consumers' Organisation

## European Passengers' Federation

- **Opérateurs**

ECC – European Cruise Council

ECSA – European Community Shipowners' Associations

ECTAA – Group of National Travel Agents' and Tour Operators' Associations within the EU

European Barge Union

UITP - Union Internationale des Transports Publics

- **Associations de PMR**

European Blind Union

European Disability Forum

### **Autorités locales / Ports**

Clyde Shipping Services Advisory Committee - UK

Department of Communications, marine and natural resources. 5 fishery harbours: Howth, Castletownbere, Dunmore East, Rossaveel, Killybeggs - Ireland

Lerwick Port Authority – UK

Local Government and Transport Committee of the Scottish Parliament - UK

Orkney Islands Council – UK

Região Autónoma dos Açores – Portugal

### **Opérateurs**

Armateurs de France – France

Color Line Marine AS - A State from outside the European Union

Federation of Norwegian Coastal Shipping - A State from outside the European Union

Irish Ferries - Ireland

Northlink Orkney & Shetland Ferries Ltd – UK

Orkney Ferries Ltd - UK

Silja Line - Finland

Stena Line – UK

Transtejo – Transportes Tejo SA - Portugal

Turk Phoenix Group - UK

### **Consommateurs**

- **Associations**

Consumer Council – A State from outside the European Union

Federconsumatori - Italy

KEPKA – Consumers' Protection Centre - Greece

- **Individus**

Olav Luyckx – A State from outside the European Union

Jan van der Schans – UK

### **Associations de PMR**

Comite Espanol de Representates con Discapacidad – Spain

Confederación Estatal de Personas Sordas – Spain

Irish Hard of Hearing Association - Ireland

Norwegian Nautical Proficiency Association – A State from outside the European Union

Spanish National Organisation of the Blind – Spain

## **Annexe II**

### **Quelques exemples de législation en matière de transport maritime et de PMR dans les Etats membres**

#### **Ireland**

- Statutory Instrument no. 716 of 2004 entitled European Communities (Passenger Ships) regulations 2004, transposes this Directive (2003/24) into Irish law;
- The Disability Act 2005 requires the Department of Transport to publish a plan by July 2006 to address disabled access in the Maritime Sector. Port Authorities are required to make public findings fully accessible by 2015.

#### **Portugal**

- Decree-Law n.º349/86;
- Decree-Law n.º 210/2005 that modifies Decree-Law n.º 180/2003; Decree-Law 123/97;
- Civil Code, Republic Constitution, Consumers Defence Law, Travel Agencies Law.

#### **Royaume Uni**

- Merchant Shipping Act 1995;
- Carriage of Passengers and their Luggage by Sea (United Kingdom Carriers) Order 1998;
- Unfair Contract Terms Act 1977;
- Disability Discrimination Act 1995 - Disability Discrimination Act 2005;
- Merchant Shipping (Passenger Ships on Domestic Voyages) (Amendment) (No. 2) Regulations 2004;

- Marine Guidance Note 31 (M) 1997: "Recommendation on the Design and Operation of Passenger Ships to Respond to Elderly and Disabled Persons' Needs";
- Marine Guidance Note 1789 (M) 2004 on Directive 2003/24/EC about Safety Requirements for PRMs on Domestic Passenger Ships;
- Marine Guidance Note 295 (M) 2005: Designing and Operating Smaller Passenger Vessels: Guidance on Meeting the Needs of PRMs.

Contacts:

Flor DIAZ PULIDO, Telephone: (32 2) 299 12 90,  
flor.diaz-pulido@ec.europa.eu

Christophe DUSSART, Telephone:(32-2) 2965221,  
christophe.dussart@ec.europa.eu