

## III

(Actes préparatoires)

## CONSEIL

## POSITION (UE) N° 4/2010 DU CONSEIL EN PREMIÈRE LECTURE

**en vue de l'adoption d'un règlement du Parlement européen et du Conseil concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004**

**Adoptée par le Conseil le 11 mars 2010**

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

(2010/C 122 E/01)

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 91, paragraphe 1,

vu la proposition de la Commission européenne,

vu l'avis du Comité économique et social européen <sup>(1)</sup>,

après consultation du Comité des régions,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire <sup>(2)</sup>,

considérant ce qui suit:

(1) L'action de l'Union dans le domaine du transport par autobus et autocar devrait viser, entre autres, à garantir un niveau élevé de protection des passagers, comparable à celui des autres modes de transport, quelle que soit la destination. De plus, il convient de tenir pleinement compte des exigences de la protection des consommateurs en général.

<sup>(1)</sup> Avis du 16 juillet 2009 (JO C 317 du 23.12.2009, p. 99).

<sup>(2)</sup> Position du Parlement européen du 23 avril 2009 (non encore parue au Journal officiel), position du Conseil du 11 mars 2010 et position du Parlement européen du ... (non encore parue au Journal officiel).

(2) Le passager voyageant par autobus ou autocar étant la partie faible du contrat de transport, il convient d'accorder à tous les passagers un niveau minimal de protection.

(3) Les actions de l'Union visant à améliorer les droits des passagers des transports par autobus et autocar devraient prendre en compte les spécificités de ce secteur, essentiellement constitué de petites et moyennes entreprises.

(4) Compte tenu des spécificités des services réguliers spécialisés et des transports pour compte propre, ces types de transport ne devraient pas relever du champ d'application du présent règlement. Les services réguliers spécialisés devraient englober des services réservés au transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite, au transport de travailleurs entre le domicile et le lieu de travail et au transport d'écoliers et d'étudiants vers et au départ de l'établissement d'enseignement.

(5) Compte tenu des spécificités des services réguliers urbains, suburbains et régionaux, il convient d'accorder aux États membres le droit d'octroyer des dérogations à l'application d'une partie importante du présent règlement en ce qui concerne ces types de transport. Afin de déterminer les services réguliers de transport urbain, suburbain et régional, les États membres devraient tenir compte de critères tels que la distance, la fréquence des services offerts, le nombre d'arrêts prévus, le type d'autobus ou d'autocar utilisé, les systèmes de billetterie, les variations du nombre de passagers entre les services en heures de pointe et en heures creuses, les codes des autobus et les horaires.

- (6) Les passagers et, au minimum, les personnes qu'un passager était ou aurait été légalement tenu d'entretenir devraient bénéficier d'une protection adéquate en cas d'accident résultant de l'utilisation d'un autobus ou autocar, compte tenu de la directive 2009/103/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 septembre 2009 concernant l'assurance de la responsabilité civile résultant de la circulation de véhicules automoteurs et le contrôle de l'obligation d'assurer cette responsabilité <sup>(1)</sup>.
- (7) En choisissant le droit national applicable à l'indemnisation en cas de décès ou de lésion corporelle ainsi qu'en cas de perte ou de détérioration de bagages dus à des accidents résultant de l'utilisation d'un autobus ou autocar, il convient de tenir compte du règlement (CE) n° 864/2007 du Parlement européen et du Conseil du 11 juillet 2007 sur la loi applicable aux obligations non contractuelles (Rome II) <sup>(2)</sup> et du règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I) <sup>(3)</sup>.
- (8) Outre l'indemnisation prévue par le droit national applicable en cas de décès ou de lésion corporelle ou en cas de perte ou de détérioration de bagages résultant de l'utilisation d'un autobus ou autocar, les passagers devraient pouvoir bénéficier d'une assistance répondant à leurs besoins concrets immédiats suite à un accident. Cette assistance pourrait englober les premiers secours, le logement, la nourriture, les vêtements et le transport.
- (9) Les services de transport de passagers par autobus et autocar devraient profiter aux citoyens en général. Par conséquent, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, que ce soit du fait d'un handicap, de l'âge ou de tout autre facteur, devraient avoir la possibilité d'utiliser les services de transport par autobus et autocar dans des conditions comparables à celles des autres citoyens. Ces personnes ont les mêmes droits que tous les autres citoyens quant à la libre circulation, à la liberté de choix et à la non-discrimination.
- (10) À la lumière de l'article 9 de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées et afin de donner aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite la possibilité de voyager par autobus et autocar dans des conditions comparables à celles des autres citoyens, il convient d'établir des règles de non-discrimination et d'assistance au cours de leur voyage. Ces personnes devraient par conséquent être acceptées au transport et ne pas se voir opposer un refus de transport en raison de leur handicap ou de leur mobilité réduite, sauf pour des motifs de sécurité ou qui tiennent à la conception du véhicule ou de l'infrastructure. Dans le cadre de la législation applicable en matière de protection des travailleurs, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite devraient bénéficier d'un droit à une assistance dans les stations et à bord des véhicules. Dans un souci d'intégration sociale, cette assistance devrait être fournie gratuitement pour les personnes concernées. Les transporteurs devraient établir des conditions d'accès, en se servant de préférence du système européen de normalisation.
- (11) Lorsqu'elles décident de la conception de nouvelles stations, ainsi que dans le cadre de réaménagements importants, les entités gestionnaires de stations devraient tenir compte, autant qu'il est possible, des besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite. Dans tous les cas, les entités gestionnaires de stations devraient indiquer les endroits où ces personnes pourraient annoncer leur arrivée et demander de l'assistance.
- (12) Afin de répondre aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, il convient que le personnel reçoive une formation appropriée. En vue de faciliter la reconnaissance mutuelle des qualifications nationales des chauffeurs, on pourrait prévoir une formation de sensibilisation au handicap dans le cadre de la qualification initiale et de la formation continue visée par la directive 2003/59/CE du Parlement européen et du Conseil du 15 juillet 2003 relative à la qualification initiale et à la formation continue des conducteurs de certains véhicules routiers affectés aux transports de marchandises ou de voyageurs <sup>(4)</sup>. Afin d'assurer la cohérence entre l'introduction des exigences de formation et les délais fixés par ladite directive, une possibilité de dérogation pendant une période limitée devrait être permise.
- (13) Les organisations représentant les personnes handicapées ou les personnes à mobilité réduite devraient, si possible, être consultées lors de l'organisation de la formation relative au handicap ou y être associées.
- (14) Parmi les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar devrait figurer l'obtention d'informations concernant le service avant et pendant le voyage. Toutes les informations essentielles communiquées aux passagers voyageant par autobus et autocar devraient également être fournies sous d'autres formats accessibles aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.
- (15) Le présent règlement ne devrait pas limiter le droit des transporteurs de demander réparation à toute personne, y compris un tiers, conformément à la législation nationale applicable.
- (16) Il convient de réduire les désagréments auxquels sont confrontés les passagers en cas d'annulation ou de retard important de leur voyage. À cette fin, les passagers partant de stations devraient bénéficier d'une assistance appropriée et être informés de manière adéquate. Ils devraient également pouvoir annuler leur voyage et obtenir le remboursement de leur billet ou bien poursuivre leur voyage ou être réacheminés dans des conditions satisfaisantes.

<sup>(1)</sup> JO L 263 du 7.10.2009, p. 11.

<sup>(2)</sup> JO L 199 du 31.7.2007, p. 40.

<sup>(3)</sup> JO L 177 du 4.7.2008, p. 6.

<sup>(4)</sup> JO L 226 du 10.9.2003, p. 4.

- (17) Via leurs associations professionnelles, les transporteurs devraient coopérer en vue de l'adoption de mesures à l'échelon national ou européen avec la participation des parties prenantes, d'associations professionnelles et d'associations représentant les clients, les passagers et les personnes handicapées, afin d'améliorer la prise en charge des passagers, notamment en cas d'annulation et de retard important.
- (18) Le présent règlement ne devrait pas porter atteinte aux droits des passagers établis par la directive 90/314/CEE du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait <sup>(1)</sup>. Le présent règlement ne devrait pas s'appliquer en cas d'annulation d'un voyage à forfait pour des raisons autres que l'annulation du service de transport par autobus ou autocar.
- (19) Les passagers devraient être pleinement informés des droits que leur confère le présent règlement, afin d'être en mesure de les exercer effectivement.
- (20) Les passagers devraient pouvoir exercer leurs droits au moyen de procédures de plainte appropriées mises en œuvre par les transporteurs ou, le cas échéant, en déposant une plainte auprès de l'organisme ou des organismes désignés à cette fin par l'État membre concerné.
- (21) Les États membres devraient veiller au respect du présent règlement et désigner un ou des organismes compétents chargés de son contrôle et de son application. Cela ne porte pas atteinte aux droits des passagers de demander réparation auprès des tribunaux conformément au droit national.
- (22) Compte tenu des procédures établies par les États membres pour le dépôt de plaintes, il y a lieu qu'une plainte portant sur l'assistance soit adressée de préférence à l'organisme ou aux organismes désignés pour assurer l'application du présent règlement dans l'État membre où ont lieu la montée et la descente des passagers.
- (23) Les États membres devraient déterminer les sanctions applicables en cas de violation du présent règlement et veiller à leur application. Ces sanctions devraient être effectives, proportionnées et dissuasives.
- (24) Étant donné que les objectifs du présent règlement, à savoir garantir un niveau uniforme de protection et d'assistance pour les passagers voyageant par autobus et autocar dans tous les États membres, ne peuvent pas être réalisés de manière suffisante par les États membres et peuvent donc, en raison de la portée et des effets de l'action, être mieux réalisés au niveau de l'Union, l'Union peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, le présent règlement n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs.
- (25) Il y a lieu que le présent règlement s'applique sans préjudice de la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données <sup>(2)</sup>.
- (26) Le contrôle de l'application du présent règlement devrait être fondé sur le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs («règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs») <sup>(3)</sup>. Il convient donc de modifier en conséquence ledit règlement.
- (27) Le présent règlement respecte les droits fondamentaux et observe les principes consacrés notamment par la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, tels qu'ils sont visés à l'article 6 du traité sur l'Union européenne, gardant également à l'esprit la directive 2000/43/CE du Conseil du 29 juin 2000 relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de race ou d'origine ethnique <sup>(4)</sup> et la directive 2004/113/CE du Conseil du 13 décembre 2004 mettant en œuvre le principe de l'égalité de traitement entre les femmes et les hommes dans l'accès à des biens et services et la fourniture de biens et services <sup>(5)</sup>.

ONT ADOPTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

#### CHAPITRE I

#### DISPOSITIONS GÉNÉRALES

##### Article premier

##### Objet

Le présent règlement établit des règles applicables au transport par autobus et par autocar en ce qui concerne:

- a) la non-discrimination entre les passagers pour ce qui est des conditions de transport offertes par les transporteurs;
- b) les droits des passagers en cas d'accident résultant de l'utilisation d'un autobus ou autocar et entraînant le décès ou une lésion corporelle ou la perte ou la détérioration de bagages;
- c) la non-discrimination et l'assistance obligatoire pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite;
- d) les droits des passagers en cas d'annulation ou de retard;
- e) les informations minimales à fournir aux passagers;

<sup>(2)</sup> JO L 281 du 23.11.1995, p. 31.

<sup>(3)</sup> JO L 364 du 9.12.2004, p. 1.

<sup>(4)</sup> JO L 180 du 19.7.2000, p. 22.

<sup>(5)</sup> JO L 373 du 21.12.2004, p. 37.

<sup>(1)</sup> JO L 158 du 23.6.1990, p. 59.

- f) le traitement des plaintes;
- g) les règles générales en matière d'application.

#### Article 2

##### Champ d'application

1. Le présent règlement s'applique aux passagers qui voyagent en empruntant des services de transport réguliers:

- a) lorsque la montée du passager a lieu sur le territoire d'un État membre; ou
- b) lorsque la montée du passager a lieu hors du territoire d'un État membre et la descente du passager a lieu sur le territoire d'un État membre.

2. En outre, à l'exception des chapitres III à VI, le présent règlement s'applique aux passagers qui voyagent dans le cadre de services occasionnels lorsque la montée initiale ou la descente finale du passager a lieu sur le territoire d'un État membre.

3. Le présent règlement ne s'applique pas aux services réguliers spécialisés ni aux transports pour compte propre.

4. À l'exception de l'article 4, paragraphe 2, de l'article 9 et de l'article 10, paragraphe 1, les États membres peuvent octroyer une dérogation à l'application du présent règlement en ce qui concerne les services réguliers de transport urbain, suburbain et régional, y compris lorsqu'ils sont transfrontaliers.

5. À l'exception de l'article 4, paragraphe 2, de l'article 9 et de l'article 10, paragraphe 1, les États membres peuvent, selon des modalités transparentes et non discriminatoires, octroyer une dérogation à l'application du présent règlement en ce qui concerne les services réguliers nationaux. Ces dérogations peuvent être octroyées pour une durée maximale de cinq ans renouvelable deux fois.

6. Pour une période d'une durée maximale de cinq ans, les États membres peuvent, selon des modalités transparentes et non discriminatoires, octroyer une dérogation à l'application du présent règlement en ce qui concerne certains services réguliers parce qu'une part importante du service régulier, y compris au moins un arrêt prévu, est effectuée en dehors de l'Union. Ces dérogations sont renouvelables.

7. Les États membres informent la Commission des dérogations octroyées pour les différents types de services en application des paragraphes 4, 5 et 6. La Commission prend les mesures appropriées si une dérogation n'est pas jugée conforme aux dispositions du présent article. Au plus tard le ... (\*), la Commission soumet au Parlement européen et au Conseil un rapport sur les dérogations accordées conformément aux paragraphes 4, 5 et 6.

8. Aucune disposition du présent règlement ne peut être interprétée comme constituant une prescription technique

(\*) Cinq ans après la date d'application du présent règlement.

imposant aux transporteurs ou aux entités gestionnaires de stations l'obligation de modifier ou de remplacer les autobus ou les autocars, les infrastructures ou les équipements des arrêts d'autobus et des stations.

#### Article 3

##### Définitions

Aux fins du présent règlement, on entend par:

- a) «services réguliers», les services qui assurent le transport de passagers par autobus ou autocar selon une fréquence et sur un trajet déterminés, les passagers pouvant être pris en charge et déposés à des arrêts préalablement fixés;
- b) «services réguliers spécialisés», les services réguliers qui, quel que soit l'organisateur des transports, assurent le transport par autobus ou autocar de catégories déterminées de passagers, à l'exclusion d'autres passagers;
- c) «transports pour compte propre», les transports effectués par autobus ou autocar, à des fins non lucratives et non commerciales, par une personne physique ou morale, lorsque:
  - l'activité de transport ne constitue qu'une activité accessoire pour cette personne physique ou morale, et
  - les véhicules utilisés sont la propriété de cette personne physique ou morale, ou ont été achetés à tempérament par elle, ou ont fait l'objet d'un contrat de location à long terme, et sont conduits par un membre du personnel de cette personne physique ou morale ou par la personne physique elle-même, ou encore par du personnel employé par l'entreprise ou mis à la disposition de celle-ci en vertu d'une obligation contractuelle;
- d) «services occasionnels», les services qui ne répondent pas à la définition des services réguliers et qui ont pour principale caractéristique de transporter par autobus ou autocar des groupes constitués à l'initiative d'un donneur d'ordre ou du transporteur lui-même;
- e) «contrat de transport», un contrat entre un transporteur et un passager en vue de la fourniture d'un ou de plusieurs services réguliers ou occasionnels;
- f) «billet», un document en cours de validité ou toute autre preuve de l'existence d'un contrat de transport;
- g) «transporteur», une personne physique ou morale, autre qu'un voyageur ou un vendeur de billet, proposant au public des transports au moyen de services réguliers ou occasionnels;
- h) «transporteur exécutant», une personne physique ou morale autre que le transporteur, qui exécute effectivement tout ou partie du transport;

- i) «vendeur de billets», tout intermédiaire qui conclut des contrats de transport pour le compte d'un transporteur;
- j) «agent de voyages», tout intermédiaire agissant pour le compte d'un passager en vue de la conclusion de contrats de transport;
- k) «voyagiste», un organisateur ou un détaillant, autre qu'un transporteur, au sens de l'article 2, points 2) et 3), de la directive 90/314/CEE;
- l) «personne handicapée» ou «personne à mobilité réduite», toute personne dont la mobilité est réduite lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire), d'un retard mental ou d'une déficience intellectuelle, ou de toute autre cause de handicap, ou encore de l'âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers des services mis à la disposition de l'ensemble des passagers;
- m) «conditions d'accès», les normes, lignes directrices et informations pertinentes relatives à l'accessibilité des autobus et/ou des stations désignées, y compris en ce qui concerne les équipements destinés aux personnes handicapées ou aux personnes à mobilité réduite;
- n) «réservation», la réservation d'une place assise à bord d'un autobus ou d'un autocar pour un service régulier à une heure de départ donnée;
- o) «station», une station dotée de personnel, dans laquelle, selon l'itinéraire indiqué, il est prévu qu'un service régulier effectue un arrêt pour la montée ou la descente de passagers, et équipée d'installations telles que des comptoirs d'enregistrement, des salles d'attente ou des comptoirs de vente de billets;
- p) «arrêt d'autobus», tout point autre qu'une station auquel, selon l'itinéraire indiqué, il est prévu qu'un service régulier effectue un arrêt pour la montée ou la descente de passagers;
- q) «entité gestionnaire de station», une entité organisationnelle dans un État membre chargée de la gestion d'une station désignée;
- r) «annulation», la non-exécution d'un service régulier précédemment planifié;
- s) «retard», la différence de temps entre l'heure à laquelle le service régulier devait partir d'après l'horaire publié et l'heure de son départ réel.

#### Article 4

##### **Billets et conditions contractuelles non discriminatoires**

1. Les transporteurs fournissent un billet aux passagers, à moins que ne soient prévus d'autres documents établissant le droit au transport. Un billet peut être émis sous forme électronique.

2. Sans préjudice des tarifs sociaux, les conditions contractuelles et les tarifs appliqués par les transporteurs sont proposés au public sans discrimination directe ou indirecte fondée sur la nationalité du client final ou sur le lieu d'établissement des transporteurs ou des vendeurs de billets dans l'Union.

#### Article 5

##### **Autres parties exécutantes**

1. Si l'exécution des obligations prévues par le présent règlement a été confiée à un transporteur exécutant, un vendeur de billets ou toute autre personne, le transporteur, l'agent de voyages, le voyagiste ou l'entité gestionnaire de station qui a délégué lesdites obligations est néanmoins responsable des actes et des omissions de cette partie exécutante.

2. En outre, la partie qui s'est vu confier l'exécution d'une obligation par le transporteur, l'agent de voyages, le voyagiste ou l'entité gestionnaire de station est soumise aux dispositions du présent règlement pour ce qui est de l'obligation qui lui a été confiée.

#### Article 6

##### **Irrecevabilité des dérogations**

1. Les obligations à l'égard des passagers énoncées par le présent règlement ne peuvent être limitées ou levées, notamment par une dérogation ou une clause restrictive figurant dans le contrat de transport.

2. Les transporteurs peuvent offrir des conditions contractuelles plus favorables au passager que celles fixées dans le présent règlement.

#### CHAPITRE II

##### **INDEMNISATION ET ASSISTANCE EN CAS D'ACCIDENT**

#### Article 7

##### **Décès ou lésion corporelle de passagers et perte ou détérioration de bagages**

1. Conformément au droit national applicable, les passagers ont droit à une indemnisation en cas de décès ou de lésion corporelle ainsi qu'en cas de perte ou de détérioration de bagages dus à des accidents résultant de l'utilisation d'un autobus ou d'un autocar. En cas de décès d'un passager, ce droit s'applique au minimum aux personnes que ce passager était ou aurait été légalement tenu d'entretenir.

2. Le montant de l'indemnisation est calculé conformément au droit national applicable. Le montant maximal prévu par le droit national pour l'indemnisation en cas de décès ou de lésion corporelle ou en cas de perte ou de détérioration de bagages n'est pas inférieur, pour un événement donné, à:

- a) 220 000 EUR par passager;



- b) 500 EUR par bagage pour les services réguliers ou occasionnels de transport urbain, suburbain et régional, et 1 200 EUR par bagage pour tous les autres services réguliers ou occasionnels. En cas de détérioration de fauteuils roulants, de tout autre équipement de mobilité ou d'appareils et accessoires fonctionnels, le montant de l'indemnisation est toujours égal au coût de remplacement ou de réparation de l'équipement perdu ou détérioré.

#### Article 8

##### Besoins concrets immédiats des passagers

En cas d'accident résultant de l'utilisation d'un autobus ou d'un autocar, le transporteur fournit une assistance raisonnable portant sur les besoins concrets immédiats des passagers suite à l'accident. L'assistance fournie ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité.

#### CHAPITRE III

##### DROITS DES PERSONNES HANDICAPEES ET DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE

#### Article 9

##### Droit au transport

1. Les transporteurs, agents de voyages et voyagistes ne peuvent refuser d'accepter une réservation, d'émettre ou fournir un billet ou de faire monter à bord une personne au motif de son handicap ou de sa mobilité réduite.
2. Aucun supplément n'est demandé aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite pour leurs réservations et leurs billets.

#### Article 10

##### Exceptions et conditions particulières

1. Nonobstant l'article 9, paragraphe 1, les transporteurs, agents de voyages et voyagistes peuvent refuser d'accepter une réservation, d'émettre ou fournir un billet ou de faire monter à bord une personne en raison de son handicap ou de sa mobilité réduite:
  - a) afin de respecter les exigences applicables en matière de sécurité prévues par le droit international, le droit de l'Union ou le droit national ou de respecter les exigences en matière de santé et de sécurité établies par les autorités compétentes;
  - b) lorsque la conception du véhicule ou les infrastructures, y compris les arrêts et stations d'autobus, rendent physiquement impossible la montée, la descente ou le transport de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite dans des conditions sûres et réalisables sur le plan opérationnel.
2. En cas de refus d'accepter une réservation ou d'émettre ou fournir un billet pour les motifs indiqués au paragraphe 1, les transporteurs, agents de voyages et voyagistes s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, d'informer la personne concernée d'un service de rechange acceptable exploité par le transporteur.

3. Si une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite qui dispose d'une réservation ou d'un billet et qui s'est conformée aux exigences de l'article 14, paragraphe 1, point a), se voit néanmoins refuser la permission de monter en raison de son handicap ou de sa mobilité réduite, ladite personne et toute personne l'accompagnant conformément au paragraphe 4 du présent article, se voient offrir le choix entre:

- a) le droit au remboursement et, s'il y a lieu, un service de transport de retour gratuit dans les meilleurs délais jusqu'au point de départ initial tel qu'établi dans le contrat de transport; et
- b) la poursuite du voyage ou le réacheminement par d'autres services de transport raisonnables jusqu'au lieu de destination, tel qu'établi dans le contrat de transport, excepté dans les cas où cela s'avère impossible.

Le droit au remboursement de la somme versée pour le billet n'est pas affecté par l'absence de notification en vertu de l'article 14, paragraphe 1, point a).

4. Dans les mêmes conditions que celles énoncées au paragraphe 1, point a), un transporteur, agent de voyages ou voyageur peut demander qu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite soit accompagnée par une autre personne capable de lui fournir l'assistance qu'elle requiert, en cas de stricte nécessité. Cet accompagnant est transporté gratuitement et, dans la mesure du possible, une place lui est attribuée à côté de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite.

5. Lorsque les transporteurs, les agents de voyages ou les voyagistes ont recours au paragraphe 1, ils en communiquent immédiatement les raisons à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite, et, sur demande, l'en informe par écrit dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de sa demande.

#### Article 11

##### Accessibilité et information

1. En collaboration avec les organisations représentatives des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite, les transporteurs et les entités gestionnaires de stations établissent, le cas échéant par l'intermédiaire de leurs organisations, des conditions d'accès non discriminatoires applicables au transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite, ou disposent déjà de telles conditions.
2. Les conditions d'accès prévues au paragraphe 1 sont portées à la connaissance du public par les transporteurs et les entités gestionnaires de stations directement ou sur l'internet, dans les mêmes langues que celles dans lesquelles les informations sont généralement fournies à l'ensemble des passagers.
3. Les voyagistes mettent à disposition les conditions d'accès prévues au paragraphe 1 qui s'appliquent aux trajets inclus dans les voyages, vacances et circuits à forfait qu'ils organisent, commercialisent ou proposent à la vente.

4. Les informations relatives aux conditions d'accès visées aux paragraphes 2 et 3 sont communiquées sous une forme matérielle à la demande du passager.

5. Les transporteurs, les agents de voyages et les voyageurs veillent à ce que toutes les informations générales pertinentes concernant les trajets et les conditions de transport soient mises à la disposition des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, dans des formats appropriés et accessibles, y compris, le cas échéant, pour les réservations et les informations en ligne. Les informations sont communiquées sous une forme matérielle à la demande du passager.

#### Article 12

##### Désignation des stations

Les États membres désignent les stations d'autobus et d'autocar dans lesquelles une assistance est fournie aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Les États membres en informent la Commission. La Commission diffuse sur l'internet une liste des stations d'autobus et d'autocars ainsi désignées.

#### Article 13

##### Droit à une assistance dans les stations désignées et à bord des autobus et des autocars

1. Sous réserve des conditions d'accès prévues à l'article 11, paragraphe 1, les transporteurs et les entités gestionnaires de stations fournissent gratuitement, dans le cadre de leurs compétences respectives, dans les stations désignées par un État membre, l'assistance visée à l'annexe I, point a), aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

2. Sous réserve des conditions d'accès prévues à l'article 11, paragraphe 1, les transporteurs fournissent gratuitement, à bord des autobus et des autocars, l'assistance visée à l'annexe I, point b), aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

#### Article 14

##### Conditions auxquelles est fournie l'assistance

1. Les transporteurs et les entités gestionnaires de stations coopèrent afin de fournir une assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, à condition que:

- a) le besoin d'assistance de la personne soit notifié aux transporteurs, entités gestionnaires de stations, agents de voyages ou voyageurs au plus tard deux jours ouvrables à l'avance; et
- b) les personnes concernées se présentent à l'endroit indiqué:
  - i) à l'heure fixée à l'avance par le transporteur, qui ne doit pas précéder de plus de soixante minutes l'heure de départ annoncée; ou
  - ii) si aucune heure n'a été fixée, au moins trente minutes avant l'heure de départ annoncée.

2. Outre le paragraphe 1, la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite informe le transporteur, l'agent de

voyages ou le voyageur de ses besoins particuliers en ce qui concerne la place assise lors de la réservation ou de l'achat à l'avance du billet, pour autant que cette nécessité soit connue à ce moment-là.

3. Les transporteurs, entités gestionnaires de stations, agents de voyages et voyageurs prennent toutes les mesures nécessaires pour faciliter la réception des notifications effectuées par des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite faisant état de leur besoin d'assistance. Cette obligation s'applique dans l'ensemble des stations désignées et de leurs points de vente, y compris à la vente par téléphone et sur l'internet.

4. À défaut de la notification visée au paragraphe 1, point a), et au paragraphe 2, les transporteurs, les entités gestionnaires de stations, les agents de voyages et les voyageurs s'efforcent dans la mesure du possible de fournir à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite l'assistance nécessaire pour pouvoir monter, obtenir sa correspondance ou descendre pour le service pour lequel elle a acheté un billet.

5. L'entité gestionnaire de la station indique l'endroit, à l'intérieur ou à l'extérieur de la station, où les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite peuvent annoncer leur arrivée et demander une assistance. Cet endroit est clairement signalé et fournit, dans des formats accessibles, des informations de base sur la station et l'assistance offerte.

#### Article 15

##### Transmission d'informations aux tiers

Si un agent de voyages ou un voyageur reçoit une notification visée à l'article 14, paragraphe 1, point a), il transmet l'information au transporteur ou à l'entité gestionnaire de la station dans les meilleurs délais, pendant les heures normales de bureau.

#### Article 16

##### Formation

1. Les transporteurs et, le cas échéant, les entités gestionnaires de stations, fixent des procédures de formation au handicap, y compris des consignes, et veillent à ce que:

- a) leur personnel, à l'exception des chauffeurs, y compris les personnes employées par toute autre partie exécutante, qui fournit une assistance directe aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, reçoive une formation ou dispose de consignes, conformément à l'annexe II, points a) et b); et
- b) leur personnel, y compris les chauffeurs, qui travaille en contact direct avec les passagers ou traitent les questions en rapport avec les passagers, reçoive une formation ou dispose de consignes, conformément à l'annexe II, point a).

2. Un État membre peut, pour une période maximale de deux ans à compter de ... (\*), octroyer une dérogation à l'application du paragraphe 1, point b), concernant la formation des chauffeurs.

(\*) La date d'application du présent règlement.

*Article 17***Indemnisation pour les fauteuils roulants et les autres équipements de mobilité**

1. Les transporteurs et les entités gestionnaires de stations sont responsables lorsqu'ils ont causé la perte ou la détérioration de fauteuils roulants, de tout autre équipement de mobilité ou d'appareils et accessoires fonctionnels en fournissant leur assistance. La perte ou la détérioration est indemnisée par le transporteur ou l'entité gestionnaire de station qui en est responsable.
2. L'indemnisation visée au paragraphe 1 équivaut au coût de remplacement ou de réparation de l'équipement ou des appareils et accessoires fonctionnels perdus ou endommagés.
3. Le cas échéant, tout est mis en œuvre pour mettre rapidement à disposition un équipement ou des accessoires de remplacement, à titre temporaire. Les fauteuils roulants, les autres équipements de mobilité ou les appareils et accessoires fonctionnels présentent, dans la mesure du possible, des caractéristiques techniques et fonctionnelles similaires à ceux qui ont été perdus ou endommagés.

*Article 18***Déroations**

1. Sans préjudice de l'article 2, paragraphe 4, les États membres peuvent octroyer une dérogation à l'application de tout ou partie des dispositions du présent chapitre en ce qui concerne les services réguliers nationaux, à condition qu'ils s'assurent que le niveau de protection des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite garanti par leur législation nationale est au moins équivalent à celui garanti par le présent règlement.
2. Les États membres notifient à la Commission les dérogations octroyées conformément au paragraphe 1. La Commission prend les mesures appropriées si une dérogation n'est pas jugée conforme aux dispositions du présent article. Au plus tard le ... (\*), la Commission soumet au Parlement européen et au Conseil un rapport sur les dérogations octroyées conformément au paragraphe 1.

## CHAPITRE IV

**DROITS DES PASSAGERS EN CAS D'ANNULATION OU DE RETARD***Article 19***Poursuite du voyage, réacheminement et remboursement**

1. Lorsqu'un transporteur peut raisonnablement s'attendre à ce qu'un service de transport régulier soit annulé ou à ce que son départ d'une station soit retardé de plus de cent vingt minutes, les passagers se voient immédiatement offrir le choix entre:
  - a) la poursuite du voyage ou le réacheminement vers la destination finale telle qu'établie dans le contrat de transport dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais;
  - b) le remboursement du prix du billet et, s'il y a lieu, un service de transport de retour gratuit, en autobus ou en autocar,

dans les meilleurs délais jusqu'au point de départ initial tel qu'établi dans le contrat de transport.

2. Lorsqu'un service régulier est annulé ou si son départ d'un arrêt d'autobus est retardé de plus de cent vingt minutes, les passagers ont droit à la poursuite de leur voyage, au réacheminement ou au remboursement du prix du billet de la part du transporteur.

3. Le remboursement du billet prévu au paragraphe 1, point b), et au paragraphe 2 s'effectue dans un délai de quatorze jours après que l'offre en a été faite ou que la demande en a été reçue. Le remboursement couvre la totalité du coût du billet au tarif auquel il a été acheté, pour la ou les parties non effectuées du trajet et pour la ou les parties déjà effectuées si le trajet ne présente plus aucun intérêt par rapport au plan de voyage initial du passager. En cas de carte de transport ou d'abonnement, le remboursement équivaut à la proportion que représente le trajet dans le coût total de la carte ou de l'abonnement. Le remboursement s'effectue en espèces, à moins que le passager accepte une autre forme de remboursement.

*Article 20***Information**

1. En cas d'annulation ou de départ retardé d'un service de transport régulier, les passagers partant de stations sont informés de la situation par le transporteur ou, le cas échéant, par l'entité gestionnaire de station, dans les plus brefs délais et en tout état de cause au plus tard trente minutes après l'heure de départ prévue, ainsi que de l'heure estimée de départ, dès que ces informations sont disponibles.
2. Si des passagers manquent un service de correspondance établi en fonction des horaires en raison d'une annulation ou d'un retard, le transporteur ou, le cas échéant, l'entité gestionnaire de station s'efforce, dans la mesure du raisonnable, d'informer les passagers concernés des autres correspondances disponibles.
3. Le transporteur ou, le cas échéant, l'entité gestionnaire de station, veille à ce que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite reçoivent, dans des formats accessibles, les informations nécessaires en vertu des paragraphes 1 et 2.

*Article 21***Assistance en cas d'annulation ou de départs retardés**

En cas d'annulation ou de départ d'une station retardé de plus de deux heures pour un voyage dont la durée prévue excède trois heures, le transporteur offre gratuitement au passager:

- a) des collations, des repas ou des rafraîchissements en quantité raisonnable compte tenu du délai d'attente ou du retard, pour autant qu'il y en ait à bord du bus ou dans la station ou qu'ils puissent raisonnablement être livrés;
- b) une aide pour la recherche d'une chambre d'hôtel ou d'une autre forme d'hébergement ainsi qu'une aide pour assurer son transport entre la station et le lieu d'hébergement si un séjour d'une nuit ou plus s'avère nécessaire.

(\*) Cinq ans après la date d'application du présent règlement.



Lors de l'application du présent article, le transporteur accorde une attention particulière aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, ainsi que des personnes qui les accompagnent.

#### Article 22

### Autres voies de recours

Aucune disposition du présent chapitre ne saurait empêcher les passagers de saisir les juridictions nationales pour demander des dommages-intérêts conformément au droit national en réparation du préjudice résultant de l'annulation ou du retard de services réguliers.

#### CHAPITRE V

### REGLES GENERALES CONCERNANT L'INFORMATION ET LES PLAINTES

#### Article 23

### Droit à l'information sur le voyage

Les transporteurs et les entités gestionnaires de stations, dans leurs domaines respectifs de compétence, fournissent aux passagers des informations adéquates tout au long du voyage. Dans la mesure du possible, ces informations sont fournies sur demande dans des formats appropriés.

#### Article 24

### Informations sur les droits des passagers

1. Les transporteurs et entités gestionnaires de stations veillent, dans leurs domaines respectifs de compétences, à ce que les passagers reçoivent, au plus tard au moment du départ, des informations pertinentes et compréhensibles concernant leurs droits au titre du présent règlement. Les informations sont communiquées dans les stations et, le cas échéant, sur l'internet. À la demande d'une personne handicapée ou d'une personne à mobilité réduite, les informations sont communiquées dans un format accessible. Parmi ces informations, figurent les coordonnées de l'organisme ou des organismes chargés du contrôle de l'application du présent règlement désignés par l'État membre en vertu de l'article 27, paragraphe 1.

2. Afin de se conformer à l'obligation d'information visée au paragraphe 1, les transporteurs et les entités gestionnaires de stations peuvent utiliser un résumé des dispositions du présent règlement établi par la Commission dans toutes les langues officielles des institutions de l'Union européenne et mis à leur disposition.

#### Article 25

### Plaintes

Les transporteurs établissent un mécanisme de traitement des plaintes concernant les droits et obligations prévus aux articles 4 et 8 et aux articles 9 à 24, ou disposent déjà d'un tel mécanisme.

#### Article 26

### Dépôt des plaintes

Un passager visé par le présent règlement qui souhaite déposer une plainte auprès du transporteur en vertu des articles 4 et 8 et des articles 9 à 24, l'introduit dans un délai de trois mois à compter de la date à laquelle le service régulier a été exécuté ou

aurait dû être exécuté. Dans un délai d'un mois suivant la réception de la plainte, le transporteur informe le passager que sa plainte a été retenue, rejetée ou est toujours à l'examen. La réponse définitive doit lui être donnée dans un délai de trois mois maximum à compter de la date de réception de la plainte.

#### CHAPITRE VI

### APPLICATION ET ORGANISMES NATIONAUX CHARGES DE L'APPLICATION

#### Article 27

### Organismes nationaux chargés de l'application

1. Chaque État membre désigne un ou plusieurs organismes, nouveaux ou existants, chargés de l'application du présent règlement en ce qui concerne les services réguliers à partir de lieux situés sur son territoire et les services réguliers en provenance d'un pays tiers à destination de ces lieux. Chaque organisme prend les mesures nécessaires pour assurer le respect des dispositions du présent règlement.

Chaque organisme est indépendant des transporteurs, voyagistes et entités gestionnaires de stations en ce qui concerne son organisation, ses décisions de financement, sa structure juridique et son processus de prise de décision.

2. Les États membres informent la Commission de l'organisme ou des organismes désignés conformément au présent article.

3. Tout passager peut déposer une plainte pour infraction alléguée au présent règlement, conformément à son droit national, auprès de l'organisme compétent désigné en vertu du paragraphe 1 ou auprès de tout autre organisme compétent désigné par un État membre.

Un État membre peut décider:

- que le passager est tenu, dans un premier temps, de déposer une plainte pour ce qui concerne les articles 4 et 8 et les articles 9 à 24 auprès du transporteur; et/ou
- que l'organisme national chargé de l'application ou tout autre organisme compétent désigné par l'État membre agit en tant qu'instance de recours pour les plaintes n'ayant pas été réglées en application de l'article 26.

#### Article 28

### Rapport sur l'application

Les organismes chargés de l'application désignés en vertu de l'article 27, paragraphe 1, publient, au plus tard le 1<sup>er</sup> juin ... (\*) et, par la suite, tous les deux ans, un rapport concernant leurs activités des deux années civiles précédentes, contenant en particulier une description des mesures prises pour faire appliquer le présent règlement, et des statistiques sur les plaintes et les sanctions appliquées.

#### Article 29

### Coopération entre les organismes chargés de l'application

Les organismes nationaux chargés de l'application visés à l'article 27, paragraphe 1, s'échangent, le cas échéant, des informations sur leurs travaux ainsi que sur leurs principes et pratiques de prise de décision. La Commission les assiste dans cette tâche.

(\*) Deux ans après la date d'application du présent règlement.

*Article 30***Sanctions**

Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions du présent règlement et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer leur application. Les sanctions ainsi prévues sont effectives, proportionnées et dissuasives. Les États membres notifient ce régime de sanctions et ces mesures à la Commission au plus tard le ... (\*) et l'informent sans délai de toute modification ultérieure les concernant.

## CHAPITRE VII

**DISPOSITIONS FINALES***Article 31***Rapport**

La Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil sur le fonctionnement et les effets du présent règlement, au plus tard le ... (\*\*). Le rapport est assorti, le cas échéant, de propositions législatives destinées à mettre en œuvre de manière plus détaillée les dispositions du présent règlement ou à le modifier.

Le présent règlement est obligatoire dans tous ses éléments et directement applicable dans tout État membre.

Fait à ..., le ...

*Par le Parlement européen*

*Le président*

...

*Article 32***Modification du règlement (CE) n° 2006/2004**

À l'annexe du règlement (CE) n° 2006/2004, le point suivant est ajouté:

«18. Règlement (UE) n° .../2010 du Parlement européen et du Conseil du ... concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar (\*)

(\*) JO ...».

*Article 33***Entrée en vigueur**

Le présent règlement entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Il est applicable à partir du ... (\*\*).

*Article 34***Publication**

Le présent règlement est publié au *Journal officiel de l'Union européenne*.

(\*) La date d'application du présent règlement.

(\*\*) Trois ans après la date d'application du présent règlement.

(\*\*\*) Deux ans après la date de publication.

## ANNEXE I

**Assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite****a) Assistance dans les stations désignées**

Assistance et dispositions nécessaires pour permettre aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite:

- de communiquer leur arrivée à la station et leur demande d'assistance aux endroits indiqués,
- de se déplacer de l'endroit indiqué jusqu'au guichet d'enregistrement, à la salle d'attente et à la zone d'embarquement,
- de monter à bord du véhicule, avec mise à disposition d'ascenseurs, de fauteuils roulants ou d'autre type d'assistance appropriée,
- de charger leurs bagages,
- de récupérer leurs bagages,
- de descendre du véhicule,
- de faire monter à bord d'un autobus ou d'un autocar un chien d'assistance reconnu,
- de se rendre jusqu'à leur siège.

**b) Assistance à bord**

Assistance et dispositions nécessaires pour permettre aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite:

- d'obtenir, dans des formats accessibles, les informations essentielles concernant un voyage à condition que le passager en fasse la demande,
  - de monter et de descendre lors des pauses pendant un voyage si du personnel autre que le chauffeur est présent à bord.
-

## ANNEXE II

**Formation au handicap****a) Formation de sensibilisation au handicap**

La formation du personnel qui s'occupe directement des passagers comprend les éléments suivants:

- une sensibilisation et les réponses appropriées à apporter aux passagers souffrant de handicaps physiques, sensoriels (auditifs et visuels), de handicaps cachés ou de troubles de l'apprentissage, y compris la distinction entre les différentes capacités des personnes dont la mobilité, l'orientation ou la communication peuvent être limitées,
- les obstacles rencontrés par les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, notamment sur le plan des attitudes, de l'environnement matériel et de l'organisation,
- les chiens d'assistance reconnus, y compris le rôle et les besoins d'un chien d'assistance,
- la gestion des événements imprévus,
- les capacités interpersonnelles et les méthodes de communication avec les personnes sourdes et malentendantes, les personnes malvoyantes et les personnes présentant des troubles de la parole et de l'apprentissage,
- le maniement prudent des fauteuils roulants et autres équipements de mobilité de manière à éviter de les endommager (pour l'ensemble du personnel chargé de la manutention des bagages, le cas échéant).

**b) Formation à l'assistance aux personnes handicapées**

La formation du personnel directement concerné par l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite comprend les éléments suivants:

- la manière d'aider les utilisateurs de fauteuils roulants à s'asseoir dans un fauteuil roulant et à en sortir,
  - l'aptitude à l'assistance des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite accompagnées d'un chien d'assistance reconnu, y compris le rôle et les besoins de ces chiens,
  - les techniques d'accompagnement des passagers malvoyants et de prise en charge et de transport des chiens d'assistance reconnus,
  - la connaissance des types d'équipement pouvant assister les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite et du maniement de ces équipements,
  - l'utilisation des équipements d'assistance à la montée et à la descente employés et la connaissance des procédures appropriées d'assistance à la montée et à la descente permettant d'assurer la sécurité et la dignité des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite,
  - une compréhension de la nécessité d'une assistance fiable et professionnelle et la sensibilisation au fait que certains passagers handicapés peuvent ressentir une certaine vulnérabilité au cours du voyage en raison de leur dépendance vis-à-vis de l'assistance fournie,
  - une connaissance des premiers secours.
-

## EXPOSÉ DES MOTIFS DU CONSEIL

### I. INTRODUCTION

Le 4 décembre 2008, la Commission a présenté la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs <sup>(1)</sup>.

Le 23 avril 2009, le Parlement européen a rendu son avis en première lecture <sup>(2)</sup>.

Le 17 décembre 2009, le Conseil est parvenu à un accord politique sur le projet de règlement. Après mise au point du texte par les juristes-linguistes, le Conseil a adopté sa position en première lecture le 11 mars 2010, conformément à la procédure législative ordinaire prévue à l'article 294 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.

Lors de ses travaux, le Conseil a tenu compte de l'avis du Comité économique et social européen. Le Comité des régions n'a pas souhaité rendre un avis.

### II. ANALYSE DE LA POSITION EN PREMIÈRE LECTURE

#### 1) Observations générales

La proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar s'inscrit dans l'objectif général de l'Union européenne visant à garantir l'égalité de traitement des passagers, quel que soit le mode de transport choisi par ceux-ci. Une législation de nature similaire a déjà été adoptée pour les passagers voyageant par voie aérienne <sup>(3)</sup> ou ferroviaire <sup>(4)</sup>. La proposition comprend des dispositions sur la responsabilité en cas de décès ou de lésions corporelles des passagers ou de perte ou de détérioration de leurs bagages, des solutions automatiques en cas d'interruption du voyage, le traitement des plaintes et les moyens d'obtenir réparation, l'information des passagers et d'autres initiatives. Elle établit en outre des règles relatives à l'information et à l'assistance des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

Bien que le Conseil fût d'accord avec la Commission quant à l'objectif de la proposition, l'approche qu'il a retenue impliquait des modifications importantes de la proposition initiale. Plusieurs des dispositions proposées n'étaient pas acceptables parce qu'elles faisaient peser une charge administrative trop lourde entraînant des coûts connexes trop importants pour les transporteurs et les administrations nationales, sans apporter à l'égard des passagers une valeur ajoutée suffisante pour contrebalancer ces inconvénients. D'autres ont été reformulées en tenant compte des différentes législations en vigueur dans les États membres, afin d'éviter tout conflit entre la proposition de règlement et le droit en vigueur des États membres et de l'Union européenne; d'autres encore ont été reformulées en vue de simplifier et de clarifier le règlement.

En conséquence, la position en première lecture du Conseil modifie, dans une certaine mesure, la proposition initiale de la Commission en la reformulant et en supprimant plusieurs dispositions. Dans ces conditions, le Conseil n'a pu accepter aucun des amendements figurant dans l'avis rendu en première lecture par le Parlement européen qui se rapportent à ces dispositions supprimées.

Le Conseil recherche une solution équilibrée, qui tienne compte des droits des passagers tout autant que de la nécessité d'assurer la viabilité économique des opérateurs du secteur du transport par autobus et autocar, constituée essentiellement de petites et moyennes entreprises; c'est pourquoi il a intégré l'amendement 3 du Parlement européen dans sa position en première lecture.

<sup>(1)</sup> Doc. 16933/08.

<sup>(2)</sup> Doc. A6-0250/2009.

<sup>(3)</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 (JO L 46 du 17.2.2004, p. 1) et 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 (JO L 204 du 26.7.2006, p. 1).

<sup>(4)</sup> Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (JO L 315 du 3.12.2007, p. 14).



## 2) Questions clés

### i) *Champ d'application*

Dans la proposition initiale de la Commission, le règlement devait s'appliquer d'une manière générale au transport des passagers qui empruntent les services réguliers d'entreprises d'autobus ou d'autocars. Les États membres n'étaient autorisés à exclure de ce champ que les services de transport urbain, de transport suburbain et de transport régional couverts par des contrats de service public, à condition que ces contrats offrent aux passagers un niveau de protection de leurs droits qui soit comparable à celui que prévoyait le règlement. En outre, le Parlement européen a introduit un amendement autorisant les États membres à exclure, sous la condition susmentionnée, le transport urbain et suburbain, mais pas le transport régional.

Le Conseil ne pouvait accepter le champ d'application proposé par la Commission, ni les amendements du PE qui s'y rapportaient (1, 2 et 81), parce qu'il estime que le transport urbain, suburbain et régional rentre dans le cadre de la subsidiarité.

Faire rentrer le transport régional dans le champ d'application, comme le proposait le Parlement européen, pourrait poser des problèmes tant pour les passagers que pour le secteur: dans les grands centres urbains, les entreprises exploitent généralement un réseau complet de transport comprenant des services d'autobus, des services de métro, des trains de banlieue et des services de tram, tous ces services étant fréquemment de nature urbaine, suburbaine et régionale. Restreindre l'exclusion aux seuls services urbains et suburbains aurait pour effet de soumettre des parties de ces réseaux à des règles conçues pour les longues distances. Les entreprises exploitant ces réseaux devraient alors, au sein d'un même réseau, gérer plusieurs systèmes d'indemnisation, dont certains ne conviendraient pas vraiment à ce type de transport. La situation serait aussi confuse pour les voyageurs empruntant ces réseaux, qui auraient du mal à savoir quelles sont les règles effectivement applicables.

En outre, comme le règlement en vigueur sur les droits des passagers voyageant par voie ferroviaire prévoit une possibilité d'exclusion des services ferroviaires régionaux, le fait que le règlement sur les droits des passagers se déplaçant en autobus ne prévoie pas de disposition correspondante risquerait de fausser la concurrence entre les deux secteurs. Or, les services d'autobus et de chemin de fer sont souvent utilisés comme des alternatives.

C'est pourquoi le Conseil n'a pu accepter les amendements du PE relatifs au champ d'application. Il propose dès lors que le projet de règlement s'applique aux passagers empruntant des services de transport nationaux et internationaux réguliers, tout en préservant la possibilité, au niveau national, d'exclure les services réguliers de transport urbain, suburbain et régional. Il introduit en outre une disposition garantissant l'application de certains droits de base à tous les services d'autobus et d'autocar sans exception (conditions contractuelles et tarifs non discriminatoires et droit au transport des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, ainsi que les dérogations s'y rapportant).

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

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

### ii) *Modifications des infrastructures*

En ce qui concerne les infrastructures, le Conseil est disposé à encourager et appuyer toute initiative relative à du nouveau matériel et de nouvelles infrastructures qui ont été acquis ou construits en tenant compte des besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, comme l'indique clairement un considérant. Le règlement faisant toutefois partie du cadre législatif sur la protection des consommateurs, il ne peut inclure d'obligations relatives à des exigences techniques imposées aux transporteurs pour modifier ou remplacer des véhicules ou des infrastructures et du matériel à des stations. C'est pourquoi les amendements du PE relatifs à des modifications des infrastructures n'ont pu être acceptés (6 à 10).

*iii) Indemnisation et assistance en cas d'accident*

La proposition de la Commission fixe les règles régissant la responsabilité des compagnies d'autobus ou d'autocars à l'égard des passagers et de leurs bagages. Les passagers vont bénéficier de règles harmonisées sur la responsabilité des compagnies d'autobus et d'autocars: ces dernières sont soumises, pour tout dommage d'un montant égal ou inférieur à 220 000 euros, à une responsabilité objective (c'est-à-dire ne peuvent exclure ou limiter leur responsabilité en prouvant que l'accident n'est pas dû à une faute de leur part). Si le montant du dommage est supérieur à 220 000 euros, la responsabilité sera fondée sur la faute, mais elle est illimitée. Les passagers qui subissent un accident auront droit à une avance afin de faire face aux difficultés financières auxquelles eux-mêmes ou leur famille pourraient être confrontés à la suite du décès ou des lésions corporelles.

Cependant, les régimes de responsabilité en vigueur dans les États membres sont très différents en ce qui concerne la base de la responsabilité (objective et illimitée, objective sauf cas de force majeure et fondée sur la faute), et ils ne peuvent être rapprochés. En outre, les diverses législations comportent des éléments repris de la directive 2009/103/CE concernant l'assurance de la responsabilité civile résultant de la circulation de véhicules automoteurs et le contrôle de l'obligation d'assurer cette responsabilité (directive «assurance véhicules»), et des éléments repris du droit national allant plus loin que le droit de l'UE. Ces textes réglementent déjà la responsabilité à l'égard des passagers d'autobus et il est essentiel d'éviter des conflits entre le règlement et la directive «assurance véhicules».

C'est pourquoi le Conseil a choisi une approche qui fait fond sur le système en vigueur tout en ajoutant quelques éléments fondamentaux d'harmonisation. Un seuil par passager et par bagage est proposé: en cas de décès ou de lésion corporelle, 220 000 euros par passager; en cas de perte ou de détérioration d'un bagage, 500 euros pour les services urbains, suburbains et régionaux et 1 200 euros pour les autres services réguliers. L'indemnisation pour les bagages serait ainsi alignée sur celle prévue dans le règlement «transport ferroviaire» tout en tenant compte des particularités du transport urbain, suburbain et régional. Pour les fauteuils roulants, l'équipement de mobilité ou les appareils et accessoires fonctionnels, le texte du Conseil prévoit qu'ils seront toujours remboursés totalement et non assimilés à des bagages ordinaires, même lorsque le dommage est survenu en apportant une aide (dans l'esprit de l'amendement 46 du PE).

En outre, le texte a été adapté pour assurer aux passagers une assistance portant sur leurs besoins concrets immédiats suite à un accident. Cette disposition, qui ne figure pas dans la directive «assurance véhicules», constitue un avantage réel pour les passagers d'autobus sans augmenter considérablement la charge administrative des compagnies d'autobus ou d'autocars.

Compte tenu de ce qui précède, le Conseil n'a pu accepter l'approche proposée par la Commission ni les amendements du PE se rapportant à la responsabilité (18 à 24).

*iv) Droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite*

Le Conseil soutient sans réserve l'objectif de la Commission consistant à veiller à ce que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite disposent d'un accès non discriminatoire aux autobus et aux autocars. Il suit donc de près la proposition de la Commission, en modifiant toutefois certaines dispositions pour les rendre applicables et en apportant certaines simplifications et clarifications. Dans le cadre de ce chapitre, le Conseil a intégré dans son texte plusieurs amendements du PE, en tout, en partie, ou dans leur esprit.

En ce qui concerne les exceptions au droit au transport, la Commission avait proposé qu'une personne handicapée puisse se voir refuser l'accès à un bus ou un autocar en raison d'exigences liées à la sécurité ou à la taille du véhicule. Le Conseil a apporté un certain nombre d'améliorations, faisant référence à la conception du véhicule plutôt qu'à sa taille, intégrant ainsi en substance ou dans leur esprit les amendements 26 et 27 du PE. Il a en outre accepté l'amendement 37 pour ce qui est du choix à offrir à une personne handicapée ou à une personne à mobilité réduite dont l'embarquement est refusé.

Selon la proposition initiale, le transporteur pouvait demander qu'une personne handicapée ou à mobilité réduite soit accompagnée par une autre personne capable de lui fournir l'assistance requise. La position en première lecture du Conseil prévoit que, si le transporteur fait une telle demande dans le cadre d'un service de transport de passagers, l'accompagnant est transporté gratuitement et que, dans la mesure du possible, une place lui est attribuée à côté de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite - disposition qui intègre dans son essence l'amendement 29 du PE.

La position en première lecture du Conseil prévoit des conditions d'accès non discriminatoires, qui doivent être portées à la connaissance du public dans des formats appropriés aux personnes handicapées ou à mobilité réduite - acceptant par là, en tout ou en partie, les amendements 31 et 32 du PE. En outre, la Commission doit diffuser sur Internet une liste des stations d'autobus et d'autocars, désignées par les États membres, dans lesquelles une assistance est fournie aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite - ce qui reflète l'amendement 36 du PE.

Une assistance sera fournie aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite à condition que la personne concernée informe le transporteur ou l'exploitant de la station au moins deux jours ouvrables à l'avance (la Commission avait proposé 48 heures) et soit présente à l'endroit indiqué au moins 60 minutes avant l'heure de départ annoncée. Le Conseil ne pouvait donc accepter l'amendement 39 du PE, qui proposait un délai plus court (24 heures). En outre, si la personne a des besoins particuliers en ce qui concerne la place assise, le passager doit en informer le transporteur lors de la réservation, si ces besoins sont connus à ce moment-là. Cette exigence additionnelle, introduite par le Conseil, permettra au transporteur de pourvoir à ces besoins spécifiques et de fournir le meilleur service possible à la personne concernée.

Pour ce qui est de l'assistance à bord, le Conseil a limité la portée de la proposition initiale de la Commission: le texte de son projet prévoit que les informations doivent être données dans un format accessible et qu'une assistance pour embarquer et débarquer lors des pauses pendant un voyage doit être fournie; ce dernier point n'est toutefois applicable que si du personnel autre que le chauffeur est présent à bord, pour tenir compte du fait que la plupart des véhicules sont exploités par le chauffeur seul et que fournir une assistance durant le voyage aurait des répercussions sur les heures de conduite et, partant, sur les exigences de sécurité.

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

v) *Droits des passagers en cas d'annulation ou de retard*

La proposition de la Commission prévoyait des obligations pour les compagnies d'autobus ou d'autocars en cas de voyages interrompus du fait de l'annulation d'un service ou de retards: elles devaient payer une indemnisation à hauteur de 100 % du prix du billet si elles ne fournissaient pas d'autres services correspondants ou les informations requises.

Si le Conseil soutient pleinement le principe selon lequel les transporteurs et les exploitants de stations doivent prendre soin de leurs passagers, il a modifié la proposition de la Commission pour tenir compte de la structure particulière du secteur des autobus et des autocars. Il a prévu un traitement différent selon que les passagers partent de stations ou d'arrêts d'autobus, car il n'est ni possible, ni raisonnable de fournir, par exemple, les mêmes informations sur les retards à un arrêt d'autobus ou dans une station dotée en personnel.

Si le retard est supérieur à deux heures ou si le voyage est annulé, le passager peut choisir soit de poursuivre le voyage avec le même mode de transport ou via un transfert, soit de demander le remboursement de son billet (effectué dans les 14 jours suivant l'incident) et, s'il y a lieu, un transport de retour gratuit. Si le retard est supérieur à deux heures pour un voyage dont la durée prévue excède trois heures, le transporteur est tenu d'offrir aux passagers partant d'une station un repas ou des rafraîchissements - dans l'esprit de l'amendement 53 du PE -, mais il ne doit pas fournir un hébergement, même s'il doit offrir une aide pour la recherche d'un hébergement. Les passagers d'autobus et d'autocars ne bénéficieront toutefois pas d'indemnités supplémentaires (outre le prix du billet) comme c'est le cas pour les passagers de transports maritimes et ferroviaires. Les amendements du PE traitant d'indemnisation et d'hébergement n'ont dès lors pas été retenus (49, 50, 51, 52, 54 et 55).

Le Parlement européen a introduit certains amendements (56 et 57) traitant d'indemnisation et d'assistance en cas de retards à l'arrivée et des dérogations correspondantes en cas de force majeure, qui dégageraient le transporteur de sa responsabilité lorsque le dommage est causé par des circonstances étrangères à ses activités et qu'il n'aurait pu prévoir. Le Conseil n'a pas repris ces amendements parce que son texte ne prévoit pas de disposition traitant d'indemnisation en cas de retard à l'arrivée.

De telles indemnisations viendraient s'ajouter aux obligations des compagnies d'autobus et d'autocars et entraîneraient une charge excessive; de surcroît, les chauffeurs seraient soumis à pression pour respecter l'horaire à tout prix, ce qui compromettrait la sécurité routière.

L'amendement 58 concernant les informations à donner dans une forme accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite a été repris par le Conseil.

vi) *Règles générales sur l'information des passagers, le traitement des plaintes et les organismes nationaux chargés de l'application*

Selon la position en première lecture du Conseil, les transporteurs et les entités gestionnaires de stations fournissent, dans leurs domaines de compétence respectifs, des informations adéquates aux passagers tout au long du voyage, dans un format accessible lorsque c'est possible. Ils donnent en outre aux passagers des informations pertinentes et compréhensibles sur leurs droits, dans l'esprit de l'amendement 62 du PE.

En ce qui concerne les plaintes, la proposition de la Commission contenait des règles sur leur traitement par les transporteurs, prévoyant en particulier les lourdes conséquences juridiques du fait de ne pas y répondre.

Tout en approuvant la proposition quant au principe, le Conseil introduit davantage de souplesse dans le système afin d'éviter toute conséquence imprévue pour les systèmes juridiques ou les structures administratives des États membres. Ainsi, pour éviter tout travail administratif supplémentaire, il n'a pas repris l'amendement 64 du PE, qui prévoyait d'obliger les compagnies d'autobus et d'autocars à rédiger un rapport annuel détaillé sur les plaintes reçues.

En outre, le Parlement européen a suggéré que les organismes nationaux chargés du contrôle de l'application soient indépendants (amendement 65). La position en première lecture du Conseil précise plus clairement que ces organismes devraient être indépendants des transporteurs, des voyageurs et des exploitants de stations.

vii) *Date d'application du règlement*

La Commission avait proposé que le règlement entre en vigueur vingt jours après sa publication au Journal officiel de l'UE et s'applique un an après cette date.

Selon la position en première lecture du Conseil, le règlement sera d'application deux ans après sa publication - ce qui reprend dans son essence l'amendement 69 du PE.

**3) Autres amendements adoptés par le Parlement européen**

La position en première lecture ne reprend pas certains autres amendements, qui portent sur:

- les modifications de la définition du «contrat de transport» (amendement 13), du «vendeur de billets» (amendement 14), du «voyagiste» (amendement 15) et de «l'annulation» (amendement 16);
- la nouvelle définition proposée pour les termes «formats accessibles» (amendement 17);
- la référence aux «personnes incapables de voyager sans assistance en raison de leur âge» (enfants et personnes âgées) (amendement 34);
- une assistance adaptée aux besoins particuliers de la personne handicapée ou à mobilité réduite (amendement 35);

- la nécessité de veiller à ce que le passager reçoive une confirmation de la notification de ses besoins d'assistance (amendement 40);
- toute indemnisation accordée en vertu du règlement, qui peut être déduite d'une indemnisation complémentaire (amendement 59);
- les sanctions applicables en cas de violation des dispositions du règlement, qui pourraient inclure le paiement d'une indemnisation (amendement 68);
- les annexes du règlement (amendements 70, 71 et 72).

### III. CONCLUSION

En établissant sa position en première lecture, le Conseil a pleinement pris en compte la proposition de la Commission et l'avis rendu par le Parlement européen en première lecture. En ce qui concerne les amendements proposés par le Parlement européen, le Conseil fait observer qu'un grand nombre d'entre eux ont déjà été intégrés dans sa position en première lecture, que ce soit partiellement, intégralement ou dans leur esprit.

---