

## I

(Actes législatifs)

## RÈGLEMENTS

## RÈGLEMENT (UE) N° 181/2011 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

du 16 février 2011

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

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

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, au vu du projet commun approuvé le 24 janvier 2011 par le comité de conciliation <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.
- (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 dans les transports par autobus et autocar devraient prendre en compte les spécificités de ce secteur, essentiellement constitué de petites et moyennes entreprises.

(4) 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>(3)</sup>.

(5) En choisissant le droit national applicable à l'indemnisation en cas de décès, y compris un montant raisonnable pour les frais funéraires, 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>(4)</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>(5)</sup>.

(6) 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 dus à des accidents résultant de l'utilisation d'un autobus ou autocar, les passagers devraient pouvoir bénéficier d'une assistance répondant à leurs besoins concrets immédiats à la suite d'un accident. Cette assistance devrait englober, si nécessaire, les premiers secours, l'hébergement, la nourriture, les vêtements et le transport.

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

<sup>(2)</sup> Position du Parlement européen du 23 avril 2009 (JO C 184 E du 8.7.2010, p. 312) et position du Conseil en première lecture du 11 mars 2010 (JO C 122 E du 11.5.2010, p. 1). Position du Parlement européen du 6 juillet 2010 (non encore parue au Journal officiel), décision du Conseil du 31 janvier 2011 et résolution législative du Parlement européen du 15 février 2011 (non encore parue au Journal officiel)

<sup>(3)</sup> JO L 263 du 7.10.2009, p. 11.

<sup>(4)</sup> JO L 199 du 31.7.2007, p. 40.

<sup>(5)</sup> JO L 177 du 4.7.2008, p. 6.

- (7) 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.
- (8) 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 au motif 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 aux personnes concernées. Les transporteurs devraient établir des conditions d'accès, en se servant de préférence du système européen de normalisation.
- (9) Lorsqu'elles décident de la conception de nouvelles stations, ainsi que dans le cadre de réaménagements importants, les entités gestionnaires de stations devraient s'efforcer de tenir compte des besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite conformément aux exigences de la conception pour tous les usages. Dans tous les cas, les entités gestionnaires de stations devraient indiquer les endroits où ces personnes peuvent annoncer leur arrivée et demander de l'assistance.
- (10) De la même manière, sans préjudice de la législation actuelle ou future en matière d'exigences techniques pour les autobus et autocars, les transporteurs devraient tenir compte de ces besoins lorsqu'ils décident de la conception de nouveaux véhicules ou du réaménagement de véhicules.
- (11) Les États membres devraient s'efforcer d'améliorer les infrastructures existantes, lorsque cela s'avère nécessaire pour permettre aux transporteurs d'assurer un accès aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite ainsi que de fournir une assistance adaptée.
- (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, une formation de sensibilisation au handicap pourrait être prévue dans le cadre de la qualification initiale ou 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>(1)</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 être consultées pour l'élaboration du contenu 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, sur demande, sous d'autres formats accessibles aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, comme des informations en gros caractères, en langage clair, en braille, ou des communications sous forme électronique qui peuvent être lues à l'aide de technologies adaptatives, ou sur bande audio.
- (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 d'une manière accessible à tous. 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. Si le transporteur n'apporte pas l'assistance requise aux passagers, ceux-ci devraient avoir droit à une indemnisation financière.
- (17) Avec la participation des parties prenantes, d'associations professionnelles et d'associations représentant les clients, les passagers, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, les transporteurs devraient coopérer en vue de l'adoption de dispositions à l'échelon national ou européen. Lesdites dispositions devraient viser à améliorer l'information et la prise en charge des passagers ainsi que l'assistance qui leur est fournie en cas d'interruption de leur voyage, en particulier en cas de retards importants ou d'annulation du voyage, priorité étant donnée aux passagers ayant des besoins spécifiques dus à un handicap, à une mobilité réduite, à une maladie, à un âge avancé et à une grossesse, ainsi qu'aux passagers accompagnants et aux passagers voyageant avec de jeunes enfants. Les organismes nationaux chargés de l'application devraient être informés de ces dispositions.

(<sup>1</sup>) JO L 226 du 10.9.2003, p. 4.

- (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 saisir une juridiction pour demander réparation 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 dans lequel a lieu la montée ou la descente des passagers.
- (23) Les États membres devraient promouvoir l'utilisation des transports publics et l'utilisation d'informations et de billets intégrés, afin d'optimiser l'utilisation et l'interopérabilité des différents modes de transport et opérateurs.
- (24) Les États membres devraient établir des sanctions applicables en cas de violations du présent règlement et veiller à ce que lesdites sanctions soient appliquées. Ces sanctions devraient être effectives, proportionnées et dissuasives.
- (25) Étant donné que l'objectif du présent règlement, à savoir garantir un niveau uniforme de protection et d'assistance pour les passagers dans le transport par autobus et autocar dans tous les États membres, ne peut pas être réalisé de manière suffisante par les États membres et peut donc, en raison de la portée et des effets de l'action, être mieux réalisé au niveau de l'Union, celle-ci 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 cet objectif.
- (26) 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>.

- (27) 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.
- (28) 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;
- f) le traitement des plaintes;
- g) les règles générales en matière d'application.

<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.

*Article 2***Champ d'application**

1. Le présent règlement s'applique aux passagers qui voyagent en empruntant des services réguliers destinés à des catégories non déterminées de passagers lorsque la montée ou la descente du passager a lieu sur le territoire d'un État membre et lorsque la distance prévue à parcourir dans le cadre du service est supérieure ou égale à 250 kilomètres.

2. S'agissant des services visés au paragraphe 1, mais lorsque la distance prévue à parcourir dans le cadre du service est inférieure à 250 kilomètres, l'article 4, paragraphe 2, l'article 9, l'article 10, paragraphe 1, l'article 16, paragraphe 1, point b), l'article 16, paragraphe 2, l'article 17, paragraphes 1 et 2, ainsi que les articles 24 à 28, sont applicables.

3. En outre, à l'exception des articles 9 à 16, de l'article 17, paragraphe 3, et des chapitres IV, V et 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.

4. À l'exception de l'article 4, paragraphe 2, de l'article 9, de l'article 10, paragraphe 1, de l'article 16, paragraphe 1, point b), de l'article 16, paragraphe 2, de l'article 17, paragraphes 1 et 2, ainsi que des articles 24 à 28, 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, à compter de la date d'application du présent règlement, pour une durée maximale de quatre ans renouvelable une fois.

5. Pour une période d'une durée maximale de quatre ans à compter de la date d'application du présent règlement, 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 desdits services, y compris au moins un arrêt prévu, est effectuée en dehors de l'Union. Ces dérogations sont renouvelables une fois.

6. Les États membres informent la Commission des dérogations octroyées pour les différents types de services en application des paragraphes 4 et 5. La Commission prend les mesures appropriées si une dérogation n'est pas jugée conforme aux dispositions du présent article. Au plus tard le 2 mars 2018, la Commission soumet au Parlement européen et au Conseil un rapport sur les dérogations accordées conformément aux paragraphes 4 et 5.

7. Aucune disposition du présent règlement ne peut être interprétée comme étant contraire à la législation en vigueur relative aux prescriptions techniques pour les autobus ou les autocars ou les infrastructures ou encore l'équipement des arrêts d'autobus et des stations, ou comme instaurant de nouvelles prescriptions en sus de celles prévues par cette législation.

8. Le présent règlement ne porte pas atteinte aux droits des passagers établis par la directive 90/314/CEE et ne s'applique pas dans les cas où un voyage à forfait visé par ladite directive est annulé pour des motifs autres que l'annulation d'un service régulier.

*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 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 de passagers constitués à l'initiative d'un donneur d'ordre ou du transporteur lui-même;
- c) «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;
- d) «billet», un document en cours de validité ou toute autre preuve de l'existence d'un contrat de transport;
- e) «transporteur», une personne physique ou morale, autre qu'un voyageur, un agent de voyages ou un vendeur de billet, proposant au public des transports au moyen de services réguliers ou occasionnels;
- f) «transporteur exécutant», une personne physique ou morale autre que le transporteur, qui exécute effectivement tout ou partie du transport;
- g) «vendeur de billets», tout intermédiaire qui conclut des contrats de transport pour le compte d'un transporteur;
- h) «agent de voyages», tout intermédiaire agissant pour le compte d'un passager en vue de la conclusion de contrats de transport;
- i) «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;
- j) «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;

- k) «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;
- l) «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;
- m) «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;
- n) «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;
- o) «entité gestionnaire de station», une entité organisationnelle dans un État membre chargée de la gestion d'une station désignée;
- p) «annulation», la non-exécution d'un service régulier précédemment planifié;
- q) «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 émettent un billet au passager, 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 voyageur 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 voyageur 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, y compris un montant raisonnable pour les frais funéraires, 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) 1 200 EUR par bagage. En cas de détérioration de fauteuils roulants, de tout autre équipement de mobilité ou dispositif d'assistance, le montant de l'indemnisation 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 et proportionnée portant sur les besoins concrets immédiats des passagers à la suite de l'accident. Cette assistance englobe, si nécessaire, l'hébergement, la nourriture, les vêtements, le transport et la facilitation des premiers secours. L'assistance fournie ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité.

Pour chaque passager, le transporteur peut limiter le coût total de l'hébergement à un montant de 80 EUR par nuit et pour deux nuits au plus.

## CHAPITRE III

**DROITS DES PERSONNES HANDICAPÉES ET DES PERSONNES  
À MOBILITÉ RÉDUITE***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 au motif 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 afin 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 informent la personne concernée de tout service de substitution 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 au motif 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; ou
- b) la poursuite du voyage ou le réacheminement par d'autres services de transport raisonnables jusqu'au lieu de destina-

tion, 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. Si un transporteur, un agent de voyages ou un voyagiste refuse 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 pour les raisons visées au paragraphe 1, cette personne peut demander à être accompagnée par une autre personne de son choix capable de lui fournir l'assistance qu'elle requiert de telle sorte que les raisons visées au paragraphe 1 ne soient plus applicables.

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, y compris le texte des législations adoptées aux niveaux international, de l'Union et national fixant des exigences en matière de sécurité et sur lesquelles reposent ces conditions d'accès non discriminatoires, sont portées à la connaissance du public par les transporteurs et les entités gestionnaires de stations directement ou sur l'internet, dans des formats accessibles sur demande, dans les mêmes langues que celles dans lesquelles les informations sont généralement fournies à l'ensemble des passagers. Lors de la fourniture de ces informations, une attention particulière est accordée aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

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 au moyen d'un support matériel 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 les États membres, au moins 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, au moins 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 trente-six heures 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, à moins que le transporteur et le passager ne se soient mis d'accord sur une période plus courte; 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 ce besoin soit connu 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 ou 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 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 voyageurs ou traitent les questions en rapport avec les voyageurs, reçoive une formation ou dispose de consignes, conformément à l'annexe II, point a).

2. Un État membre peut, pour une période maximale de cinq ans à compter du 1<sup>er</sup> mars 2013, octroyer une dérogation à l'application du paragraphe 1, point b), concernant la formation des chauffeurs.

## 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 de dispositifs d'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 dispositifs perdus ou endommagés.

3. Le cas échéant, tout est mis en œuvre pour mettre rapidement à disposition un équipement ou des dispositifs de remplacement, à titre temporaire. Les fauteuils roulants, les autres équipements de mobilité ou dispositifs d'assistance présentent, dans la mesure du possible, des caractéristiques techniques et fonctionnelles similaires à ceux qui ont été perdus ou endommagés.

## Article 18

**Dérogations**

1. Sans préjudice de l'article 2, paragraphe 2, 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 le même que celui garanti par le présent règlement.

2. Les États membres informent la Commission des 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 2 mars 2018, 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 régulier soit annulé ou à ce que son départ d'une station soit retardé de plus de cent vingt minutes ou encore en cas de surréservation, 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, sans coût supplémentaire, 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. Si le transporteur n'offre pas au passager le choix visé au paragraphe 1, le passager a droit à une indemnisation équivalente à 50 % du prix du billet, en sus du remboursement visé au paragraphe 1, point b). Ce montant est payé par le transporteur dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation.

3. Lorsque l'autobus ou l'autocar devient inutilisable au cours du voyage, le transporteur propose soit la poursuite du service, dans un autre véhicule, à partir du point où le véhicule est immobilisé, soit le transport entre le point où le véhicule est immobilisé et un point d'attente ou une station adaptés, lieu à partir duquel la poursuite du voyage devient possible.

4. 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 du voyage ou au réacheminement ou au remboursement du prix du billet par le transporteur, conformément au paragraphe 1.

5. Le remboursement du billet prévu au paragraphe 1, point b), et au paragraphe 4 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 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 cette information est disponible.

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 requises en vertu des paragraphes 1 et 2.

4. Dans la mesure du possible, les informations requises en vertu des paragraphes 1 et 2 sont communiquées par voie électronique à l'ensemble des passagers, y compris les passagers qui partent d'arrêts d'autobus, dans les délais prévus au paragraphe 1, lorsque le passager en a fait la demande et a fourni au transporteur les coordonnées nécessaires.

#### 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 quatre-vingt-dix minutes 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 chambre d'hôtel ou 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. Pour chaque passager, le transporteur peut limiter à un montant de 80 EUR par nuit et pour deux nuits au plus le coût total de l'hébergement, non compris le transport dans les deux sens entre la station et le lieu d'hébergement.

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 de toute personne les accompagnant.

#### 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.

#### Article 23

##### Dérogations

1. Les articles 19 et 21 ne s'appliquent pas aux passagers munis de billets ouverts pour autant que l'heure de départ ne soit pas indiquée, à l'exception des passagers détenant une carte de transport ou un abonnement.
2. L'article 21, point b), ne s'applique pas lorsque le transporteur prouve que l'annulation ou le retard est dû à des conditions météorologiques sévères ou à des catastrophes naturelles majeures compromettant l'exploitation du service d'autobus ou d'autocar en toute sécurité.

#### CHAPITRE V

### RÈGLES GÉNÉRALES CONCERNANT L'INFORMATION ET LES PLAINTES

#### Article 24

##### Droit à l'information sur le voyage

Les transporteurs et les entités gestionnaires de stations, dans leurs domaines respectifs de compétence, fournissent aux passa-

gers des informations adéquates tout au long du voyage. Dans la mesure du possible, ces informations sont fournies sur demande dans des formats appropriés.

#### Article 25

##### 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. Ces 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 la mesure du possible, dans un format accessible. Parmi ces informations, figurent les coordonnées de l'organisme ou des organismes chargés de l'application désignés par l'État membre en vertu de l'article 28, 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 26

##### Plaintes

Les transporteurs établissent un mécanisme de traitement des plaintes concernant les droits et obligations prévus par le présent règlement, ou disposent déjà d'un tel mécanisme.

#### Article 27

##### Dépôt des plaintes

Sans préjudice des demandes d'indemnisation en vertu de l'article 7, si un passager visé par le présent règlement souhaite déposer une plainte auprès du transporteur, il 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 CHARGÉS DE L'APPLICATION

#### Article 28

##### 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 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 violation alléguée du 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 auprès du transporteur, auquel cas 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 27.

#### Article 29

##### Rapport sur l'application

Les organismes chargés de l'application désignés en vertu de l'article 28, paragraphe 1, publient, au plus tard le 1<sup>er</sup> juin 2015 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 30

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

Les organismes nationaux chargés de l'application visés à l'article 28, 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.

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

Fait à Strasbourg, le 16 février 2011.

Par le Parlement européen  
Le président  
J. BUZEK

#### Article 31

##### 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 1<sup>er</sup> mars 2013 et l'informent sans délai de toute modification ultérieure les concernant.

#### CHAPITRE VII

##### DISPOSITIONS FINALES

#### Article 32

##### Rapport

La Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil sur le fonctionnement et les effets du présent règlement, au plus tard le 2 mars 2016. Le rapport 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.

#### Article 33

##### Modification du règlement (CE) n° 2006/2004

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

«19. Règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar (\*).

(\*) JO L 55 du 28.2.2011, p. 1.»

#### Article 34

##### 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 1<sup>er</sup> mars 2013.

Par le Conseil  
Le président  
MARTONYI J.

## 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'élévateurs, de fauteuils roulants ou d'autre type d'assistance nécessaire, s'il y a lieu,
- 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 SUR LE 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 fournir une assistance à 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.
-