

Jeudi, 23 avril 2009

Droits des passagers dans le transport par autobus et autocar *I**

P6_TA(2009)0281

Résolution législative du Parlement européen du 23 avril 2009 sur 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 (COM(2008)0817 – C6-0469/2008 – 2008/0237(COD))

(2010/C 184 E/68)

(Procédure de codécision: première lecture)

Le Parlement européen,

- vu la proposition de la Commission au Parlement européen et au Conseil (COM(2008)0817),
 - vu l'article 251, paragraphe 2, et l'article 71, paragraphe 1, du traité CE, conformément auxquels la proposition lui a été présentée par la Commission (C6-0469/2008),
 - vu l'article 51 de son règlement,
 - vu le rapport de la commission des transports et du tourisme (A6-0250/2009),
1. approuve la proposition de la Commission telle qu'amendée;
 2. demande à la Commission de le saisir à nouveau, si elle entend modifier de manière substantielle cette proposition ou la remplacer par un autre texte;
 3. charge son Président de transmettre la position du Parlement au Conseil et à la Commission.

—

Jeudi, 23 avril 2009

P6_TC1-COD(2008)0237

Position du Parlement européen arrêtée en première lecture le 23 avril 2009 en vue de l'adoption du règlement (CE) n° .../2009 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

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

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

vu le traité instituant la Communauté européenne, et notamment son article 71, paragraphe 1,

vu la proposition de la Commission ||,

vu l'avis du Comité économique et social européen ⁽¹⁾,

vu l'avis du Comité des régions ⁽²⁾,

statuant conformément à la procédure visée à l'article 251 du traité ⁽³⁾,

considérant ce qui suit:

- (1) L'action de la Communauté dans le domaine du transport par autobus et autocar devrait notamment viser à garantir un niveau élevé de protection des passagers, qui soit comparable à celui des autres modes de transport, quelle que soit la destination. Il convient en outre 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 de sauvegarder ses droits à cet égard, sans distinction de nationalité ou de lieu de résidence au sein de la Communauté.
- (3) *Les États membres devraient avoir la possibilité d'exclure les transports urbains et suburbains du champ d'application du présent règlement à condition de garantir une protection des droits des passagers comparable grâce à d'autres mesures réglementaires. Ces mesures devraient prendre en considération les chartes de passagers pour les réseaux de transports publics multimodaux, lesquelles recouvrent les questions figurant à l'article 1^{er} du présent règlement. La Commission devrait étudier la possibilité d'établir un ensemble de droits communs pour les passagers des transports urbains, suburbains et régionaux qui couvrent tous les modes de transport, et devrait présenter un rapport au Parlement accompagné, le cas échéant, d'une proposition législative.*
- (4) *Les États membres devraient encourager le développement de chartes de passagers pour les services d'autobus et/ou d'autocar urbains, suburbains et régionaux qui prévoient pour les compagnies d'autobus ou d'autocars l'engagement d'améliorer la qualité de leur service et de mieux répondre aux besoins de leurs passagers.*
- (5) *Les actions de l'Union européenne visant à renforcer les droits des passagers des transports par autobus et autocar devraient prendre en compte les spécificités du secteur des transports, essentiellement constitué de petites ou moyennes entreprises.*
- (6) Les passagers devraient bénéficier de régimes de responsabilité comparables à ceux qui s'appliquent dans les autres modes de transport en cas d'accident entraînant un décès ou un *dommage corporel*.

⁽¹⁾ JO C ...

⁽²⁾ JO C ...

⁽³⁾ Position du Parlement européen du 23 avril 2009.

Jeudi, 23 avril 2009

- (7) Les passagers devraient pouvoir percevoir des avances pour faire face à leurs besoins économiques immédiats suite à un accident.
- (8) *Les passagers ayant subi un préjudice à la suite d'un accident couvert par une police d'assurance devraient, dans un premier temps, soumettre leur demande d'indemnisation, comme prévue par le présent règlement, à la compagnie d'autobus ou d'autocars et ne peuvent exiger l'intervention de la compagnie d'assurances qu'en cas de carence de la compagnie de transport.*
- (9) Les compagnies d'autobus et/ou d'autocars devraient assumer la responsabilité de la perte ou de la détérioration des bagages des passagers selon des conditions comparables à celles applicables aux autres modes de transport.
- (10) Il convient que les services de transport de passagers par autobus et autocar profitent aux citoyens en général. Par conséquent, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, du fait d'un handicap, de leur âge ou de tout autre facteur, devraient pouvoir accéder, *dans des conditions comparables à celles dont bénéficient les autres citoyens*, aux services de transport par autobus et autocar ¶. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont le même droit que tous les autres citoyens à la libre circulation, à la liberté de choix et à la non-discrimination.
- (11) Compte tenu 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 des possibilités de transport par autobus et autocar comparables à celles dont disposent les autres citoyens, des règles de non-discrimination et d'assistance lors des voyages devraient être établies. Ces personnes devraient par conséquent avoir accès au transport et ne devraient pas se voir refuser un transport en raison de leur handicap ou de leur manque de mobilité, sauf pour des motifs de sécurité justifiés, prescrits par la loi. Elles devraient pouvoir bénéficier d'une assistance dans les stations d'autobus et d'autocar et à bord des véhicules, y compris lors de l'embarquement et du débarquement. Dans un souci d'inclusion sociale, cette assistance devrait être fournie sans frais supplémentaires pour les personnes concernées. Les compagnies d'autobus et/ou d'autocars devraient établir des règles d'accessibilité et privilégier, pour ce faire, le système de normalisation européen.
- (12) *Les compagnies d'autobus et/ou d'autocars devraient prévoir une formation spécifique à l'intention de leur personnel afin de permettre à celui-ci de fournir l'assistance qui convient aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Cette formation devrait être dispensée dans le cadre de 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 ⁽¹⁾. Les États membres devraient, dans la mesure du possible, soutenir les compagnies d'autobus et/ou d'autocars dans la mise en place et la réalisation de programmes de formation adéquats.*
- (13) Lorsqu'elles décident de la conception de nouvelles stations, ainsi que dans le cadre de réaménagements importants, les entités gestionnaires devraient tenir compte, **sans exception**, des besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite. Dans tous les cas, les entités gestionnaires des stations d'autobus et d'autocar devraient désigner les points où ces personnes peuvent annoncer leur arrivée et demander de l'assistance.
- (14) *De la même façon, les compagnies d'autobus et/ou d'autocar devraient tenir compte de ces besoins lorsqu'elles décident de la conception de nouveaux véhicules ou du réaménagement de leurs véhicules.*
- (15) *Les États membres devraient améliorer les infrastructures existantes lorsque cela est nécessaire pour permettre aux compagnies d'autobus et/ou d'autocars de garantir l'accès des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, ainsi que de fournir à celles-ci une assistance appropriée.*
- (16) *Les actions de l'Union visant à améliorer la mobilité sans obstacles devraient promouvoir en priorité le libre accès aux stations et aux arrêts d'autobus et d'autocar.*
- (17) *Conformément aux conclusions du projet COST 349 sur l'accessibilité des autocars et des autobus de longue distance, la Commission devrait proposer une action concernant des infrastructures accessibles et interopérables dans toute l'Union, en ce qui concerne les stations et les arrêts d'autobus et d'autocar.*

⁽¹⁾ JO L 226 du 10.9.2003, p. 4.

Jeudi, 23 avril 2009

- (18) Parmi les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar devrait figurer la réception d'informations sur 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 formes accessibles aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.
- (19) Le présent règlement ne devrait pas limiter le droit des compagnies d'autobus et/ou d'autocars de demander réparation à toute personne, y compris un tiers, conformément à la législation applicable.
- (20) 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 devraient être servis et informés de manière adéquate. Ils devraient pouvoir annuler leur voyage et obtenir le remboursement de leur billet, être réacheminés dans des conditions satisfaisantes ou recevoir des informations concernant d'autres services de transport. En cas de manquement de la compagnie d'autobus et/ou d'autocars à son obligation de lui apporter l'assistance nécessaire, le passager devrait avoir droit à une indemnisation financière.
- (21) Les compagnies d'autobus et/ou d'autocars devraient coopérer en vue de l'adoption de mesures à l'échelon national ou européen pour améliorer la prise en charge et l'assistance des passagers si leur voyage est interrompu, et notamment en cas de retard important.
- (22) Le présent règlement est sans effet sur les droits des passagers établis par la directive 90/314/CEE du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait ⁽¹⁾. En cas d'annulation d'un voyage à forfait pour des raisons autres que l'annulation du service de transport par autobus ou autocar, le présent règlement ne devrait pas s'appliquer.
- (23) Les passagers devraient être pleinement informés des droits que leur confère le présent règlement, afin d'être en mesure de les exercer effectivement.
- (24) Les passagers devraient pouvoir exercer leurs droits au moyen de procédures de *plainte* appropriées mises en place par les compagnies d'autobus et/ou d'autocars ou, selon le cas, en envoyant leur plainte à l'organisme ou aux organismes nationaux compétents désignés à cette fin par l'État membre concerné.
- (25) Les États membres devraient veiller à l'application générale par les compagnies d'autobus et/ou d'autocars du présent règlement, contrôler son application et désigner un organisme approprié chargé de le faire appliquer. Le contrôle ne devrait pas porter atteinte aux droits des passagers de demander réparation auprès des tribunaux conformément aux procédures *légalles nationales*.
- (26) Les États membres devraient déterminer les sanctions applicables en cas de violation des dispositions du présent règlement et veiller à l'application de ces sanctions. Ces sanctions devraient être effectives, proportionnées et dissuasives.
- (27) *Étant donné que les objectifs du présent règlement, à savoir assurer un niveau élevé et 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 leur importante dimension internationale, être mieux réalisés au niveau communautaire, la Communauté peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, le présent règlement n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs.*
- (28) *Le présent règlement devrait s'appliquer 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 ⁽²⁾.*

⁽¹⁾ JO L 158 du 23.6.1990, p. 59.

⁽²⁾ JO L 281 du 23.11.1995, p. 31.

Jeudi, 23 avril 2009

(29) 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») ⁽¹⁾. Il convient donc de modifier en conséquence ledit règlement.

(30) Le présent règlement respecte les droits fondamentaux et || les principes reconnus, en particulier, par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne,

ONT ARRÊTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

Chapitre I

Dispositions générales

Article premier

Objet

Le présent règlement établit des règles en ce qui concerne:

- 1) la non-discrimination entre les passagers en ce qui concerne les conditions de transport offertes par les compagnies d'autobus et/ou d'autocars;
- 2) la responsabilité des compagnies d'autobus et/ou d'autocars en cas d'accident *causant* le décès ou *des dommages corporels aux passagers* ou la perte ou la détérioration de leurs bagages;
- 3) la non-discrimination et l'assistance obligatoire des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite voyageant par autobus ou autocar;
- 4) les obligations des compagnies d'autobus et/ou d'autocars *envers les passagers* en cas d'annulation ou de retard;
- 5) les informations minimales à fournir aux passagers;
- 6) la gestion des plaintes;
- 7) le contrôle de l'application des droits des passagers.

Article 2

Champ d'application

1. Le présent règlement s'applique aux services réguliers de transport de passagers par les compagnies d'autobus et/ou d'autocars.
2. Les États membres sont autorisés à *exempter* les services de transport urbain **et** de transport suburbain **■** 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 *requis par* le présent règlement.
3. Les services occasionnels relèvent uniquement du chapitre II.

Article 3

Définitions

Aux fins du présent règlement, on entend par:

⁽¹⁾ JO L 364 du 9.12.2004, p. 1.

Jeudi, 23 avril 2009

- 1) «compagnie d'autobus et/ou d'autocars»: une compagnie de transport qui est habilitée dans l'État d'établissement à effectuer des transports par autocar et autobus conformément aux conditions d'accès au marché fixées par la législation nationale et une compagnie de transport titulaire d'une licence communautaire en cours de validité délivrée en vertu du règlement (CEE) n° 684/92 du Conseil du 16 mars 1992 établissant des règles communes pour les transports internationaux de voyageurs effectués par autocars et autobus ⁽¹⁾ pour l'exercice d'activités de transport international de voyageurs;
- 2) «services occasionnels»: des services au sens de l'article 2, paragraphe 3, du règlement (CEE) n° 684/92;
- 3) «services réguliers»: des services au sens de l'article 2, paragraphe 1, du règlement (CEE) n° 684/92;
- 4) «contrat de transport»: un contrat de transport entre une compagnie d'autobus et/ou d'autocars ■ et le passager en vue de la fourniture d'un ou de plusieurs services de transport, **que le billet ait été acheté auprès d'un transporteur, d'un voyageur ou d'un vendeur de billets**;
- 5) «billet»: un document en cours de validité établissant le droit au transport, ou son équivalent sous une forme autre que le papier, y compris sous forme électronique, délivré ou autorisé par la compagnie d'autobus et/ou d'autocars ou son vendeur de billets agréé;
- 6) «vendeur de billets»: tout **intermédiaire qui vend des** services de transport par autobus **ou** autocar, **y compris les services vendus dans le cadre d'un forfait**, pour le compte d'une compagnie d'autobus et/ou d'autocars ou **d'un voyageur**;
- 7) «voyageur»: un organisateur ■ au sens de l'article 2, **point 2)**, de la directive 90/314/CEE;
- 8) «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) ou de tout handicap ou déficience intellectuels, ou de toute autre cause de handicap, ou de son âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers des services mis à la disposition de tous les passagers;
- 9) «réservation»: une autorisation, sur papier ou sous forme électronique, donnant droit au transport selon des modalités de transport personnalisées ayant fait l'objet d'une confirmation;
- 10) «entité gestionnaire de station»: une entité organisationnelle dans un État membre chargée de la gestion d'une station d'autobus et/ou d'autocar;
- 11) «annulation»: la non-exécution d'un service **déterminé** précédemment planifié et pour lequel au moins une réservation **précise** avait été effectuée;
- 12) «retard»: la différence de temps entre l'heure à laquelle le passager devait partir ou arriver d'après l'horaire publié et l'heure de son départ réel ou prévu ou de son arrivée réelle ou prévue;
- 13) «formats accessibles»: **l'accès des passagers aux mêmes informations, qu'elles se présentent par exemple sous forme de texte, de texte en braille ou sous un format audio, vidéo et/ou électronique.**

Article 4

Contrat de transport et conditions contractuelles non discriminatoires

1. Les compagnies d'autobus et/ou d'autocars fournissent aux passagers la preuve de la conclusion du contrat de transport en leur délivrant un ou plusieurs billets. Le billet fait foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion du contrat de transport et confère, dès lors, les droits prévus par le présent règlement.

⁽¹⁾ JO L 74 du 20.3.1992, p. 1.

Jeudi, 23 avril 2009

2. Sans préjudice des obligations de service public exigeant des tarifs sociaux, les conditions contractuelles et les tarifs appliqués par les compagnies d'autobus et/ou d'autocars ou par les vendeurs de billets sont proposés au grand public sans discrimination fondée sur la nationalité ou le lieu de résidence du client final ou sur le lieu d'établissement des compagnies d'autobus et/ou d'autocars ou des vendeurs de billets dans la Communauté.

Article 5

Irrecevabilité des dérogations

1. Les obligations 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 compagnies d'autobus et/ou d'autocars peuvent offrir des conditions contractuelles plus favorables au passager que celles fixées dans le présent règlement.

Chapitre II

Responsabilité des compagnies d'autobus et/ou d'autocars vis-à-vis des passagers et de leurs bagages

Article 6

Responsabilité en cas de décès ou de *dommage corporel* des passagers

1. Conformément au présent chapitre, les compagnies d'autobus et/ou d'autocars sont responsables des pertes ou *préjudices* résultant du décès **ou** des *dommages corporels* **■** des passagers suite à un accident *déoulant de* l'exécution de services de transport par autobus et autocar et survenu pendant le séjour du passager dans le véhicule ou à l'occasion de son entrée dans le véhicule ou de sa sortie du véhicule.
2. La responsabilité **délictuelle** de la compagnie d'autobus et/ou d'autocars du fait des *préjudices* causés ne fait l'objet d'aucune limite pécuniaire, *que* celle-ci soit fixée par voie législative, conventionnelle ou contractuelle.
3. Pour toute *réclamation* jusqu'à concurrence de 220 000 EUR **par passager**, la compagnie d'autobus et/ou d'autocars ne peut exclure ou limiter sa responsabilité en prouvant qu'elle a exercé la diligence requise conformément au paragraphe 4, point a), **sauf si le montant total de la réclamation est supérieur au montant pour lequel, conformément à la deuxième directive 84/5/CEE du Conseil du 30 décembre 1983 concernant le rapprochement des législations des États membres relatives à l'assurance de la responsabilité civile résultant de la circulation des véhicules automoteurs ⁽¹⁾, la législation nationale de l'État membre dans lequel l'autobus ou l'autocar est habituellement stationné exige une assurance obligatoire. Dans ce cas, la responsabilité est limitée audit montant.**
4. La compagnie d'autobus et/ou d'autocars ne peut être tenue pour responsable en vertu du paragraphe 1:
 - a) si l'accident a été causé par des circonstances extérieures à l'exécution des services de transport par autobus et autocar, **ou** que **le transporteur**, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter **ou** aux conséquences desquelles **il** ne pouvait pas obvier;
 - b) dans la mesure où l'accident est dû à une faute du passager ou à sa négligence.
5. Aucune disposition du présent règlement ne peut être interprétée:
 - a) comme désignant la compagnie d'autobus et/ou d'autocars seule partie redevable de dommages-intérêts ou
 - b) comme limitant le droit d'une compagnie d'autobus et/ou d'autocars de demander à un tiers réparation conformément au droit applicable dans un État membre.

⁽¹⁾ JO L 8 du 11.1.1984, p. 17.

Jeudi, 23 avril 2009

Article 7

Dommages-intérêts

1. En cas de décès d'un passager, les dommages-intérêts prévus au titre du régime de responsabilité fixé à l'article 6 comprennent:
 - a) les frais nécessaires consécutifs au décès *du passager*, notamment ceux du transport du corps et des obsèques;
 - b) si la mort n'est pas survenue immédiatement, les dommages-intérêts prévus au paragraphe 2 ||.
2. En cas de *dommage corporel* ou de toute autre atteinte à l'intégrité physique ou psychique du passager, les dommages-intérêts comprennent:
 - a) les frais nécessaires, notamment ceux de traitement et de transport;
 - b) *l'indemnisation des pertes pécuniaires*, soit par l'incapacité de travail totale ou partielle, soit par l'accroissement des besoins.
3. Lorsque, par suite du décès d'un passager, une personne que ce dernier était ou aurait été légalement tenu d'entretenir est privée de son soutien, cette personne est également indemnisée de cette perte.

Article 8

Avances

1. En cas de décès **ou de tout dommage corporel** d'un passager résultant d'un accident *découlant de l'exécution de services de transport par autobus et autocar, et en l'absence de toute autre police d'assurance voyage à laquelle aurait souscrit le passager*, la compagnie d'autobus et/ou d'autocars est tenue de verser sans délai, et en tout état de cause **dans les** quinze jours **suivant** l'identification de la personne physique ayant droit à une indemnisation, toute avance qui serait nécessaire pour couvrir les besoins économiques immédiats, proportionnellement au préjudice subi, **dès lors que des éléments donnent raisonnablement à penser que les causes en sont imputables à la compagnie d'autobus et/ou d'autocars**.
2. Sans préjudice du paragraphe 1, l'avance ne peut être, en cas de décès, inférieure à 21 000 EUR par passager.
3. Le versement d'une avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité, et l'avance peut être déduite de toute somme payée ultérieurement en vertu du présent règlement, mais elle n'est pas remboursable, sauf lorsque le préjudice a été causé par la négligence ou la faute du passager, que la personne à laquelle l'avance a été versée n'était pas celle ayant droit à une indemnisation **ou que le préjudice effectivement subi était inférieur au montant de l'avance**.

Article 9

Responsabilité en cas de perte ou de détérioration de bagages

1. La compagnie d'autobus et/ou d'autocars est responsable en cas de perte ou de détérioration des bagages placés sous sa responsabilité. Le montant maximal de l'indemnisation est de 1 800 EUR par passager.
2. En cas d'accident résultant de l'exécution de services de transport par bus et autocar, la compagnie d'autobus et/ou d'autocars est responsable de la perte ou de la détérioration des effets personnels que le passager portait sur lui ou emportait comme bagage à main. Le montant maximal de l'indemnisation est de 1 300 EUR *par passager*.

Jeudi, 23 avril 2009

3. **Une** compagnie d'autobus et/ou d'autocars **n'est pas responsable des pertes ou détériorations visées aux paragraphes 1 et 2:**

a) **si la perte ou détérioration a été causée par des circonstances extérieures à l'exécution des services de transport par autobus et autocar que la compagnie d'autobus et/ou d'autocars, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter ou aux conséquences desquelles elle ne pouvait pas obvier;**

b) **si la perte ou détérioration est due à une faute du passager ou à sa négligence.**

Chapitre III

Droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite

Article 10

Interdiction de refuser le transport

1. Ni la compagnie d'autobus et/ou d'autocars, ni ses vendeurs de billets, ni le voyageur ne peuvent refuser, pour cause de handicap ou de mobilité réduite:

a) d'accepter une réservation pour un service de transport ou d'émettre un billet pour un voyage relevant du présent règlement;

b) d'embarquer une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite, si cette personne dispose d'un billet ou d'une réservation valable.

2. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ne se voient compter aucun supplément pour leurs réservations et leurs billets.

Article 11

Dérogations et conditions particulières

1. Nonobstant les dispositions de l'article 10, une compagnie d'autobus et/ou d'autocars, ses vendeurs de billets ou les voyageurs peuvent, pour cause de handicap ou de mobilité réduite, refuser d'accepter une réservation pour une personne handicapée ou pour une personne à mobilité réduite, de délivrer un billet à cette personne ou de l'embarquer:

a) si la **structure** du véhicule rend physiquement **ou effectivement** impossible l'embarquement ou le transport de la personne handicapée ou à mobilité réduite;

b) **si le véhicule ou les infrastructures du point de départ ou d'arrivée, ou celles existant sur le trajet, ne sont pas équipés ou aménagés de façon à assurer le transport en toute sécurité de personnes handicapées ou à mobilité réduite.**

En cas de refus d'accepter une réservation pour les motifs visés au premier alinéa, point a) ou point b), les transporteurs, vendeurs de billets ou voyageurs s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de proposer une autre solution acceptable à la personne concernée.

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

Jeudi, 23 avril 2009

3. **■** Une compagnie d'autobus, un vendeur de billets ou un voyageur peut exiger qu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite se fasse accompagner par une autre personne capable de lui fournir l'assistance qu'elle requiert, en cas de stricte nécessité, **si:**

a) **les conditions énoncées au paragraphe 1, point a) ou point b), sont réunies, ou**

b) **si le personnel de bord du véhicule concerné se compose seulement d'une personne qui conduit le véhicule et n'a pas la possibilité de prêter à la personne handicapée ou à mobilité réduite l'assistance décrite à l'annexe I.**

4. Lorsque la compagnie d'autobus et/ou d'autocars, un vendeur de billets ou un voyageur exerce la dérogation prévue au paragraphe 1, il ou elle en communique immédiatement les raisons à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite, ou, sur demande, l'en informe par écrit dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la date **de la demande.**

Article 12

Accessibilité et information

1. Les compagnies d'autobus et/ou d'autocars établissent, **en coopération** avec les organisations **représentant** les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, et avec les organismes chargés du contrôle de l'application **visés à l'article 27**, des règles d'accès non discriminatoires applicables au transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite, **ainsi que des personnes qui les accompagnent**, afin de répondre aux exigences légales en vigueur en matière de sécurité. Ces règles énoncent l'ensemble des conditions d'accès du service de transport par autobus ou autocar concerné, y compris en ce qui concerne l'accessibilité des véhicules exploités et leur équipement à bord, **ainsi que celle des équipements d'assistance intégrés.**

2. Les règles *prévues* au paragraphe 1 sont rendues publiques par les compagnies d'autobus et/ou d'autocars ou les vendeurs de billets au plus tard au moment de la réservation, **dans des formats accessibles** et dans les langues utilisées d'une manière générale pour l'information de tous les passagers. Pour la fourniture de ces informations, une attention particulière est accordée aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

3. Les compagnies d'autobus et/ou d'autocars communiquent **immédiatement**, sur demande, les dispositions législatives internationales, communautaires ou nationales établissant les exigences de sécurité sur lesquelles sont fondées les règles d'accès non discriminatoires. **Ces dispositions doivent être communiquées dans des formats accessibles.**

4. Les voyageurs communiquent les règles visées au paragraphe 1 qui s'appliquent aux voyages compris dans les voyages, vacances et circuits à forfait qu'ils organisent, vendent ou proposent à la vente.

5. Les compagnies d'autobus et/ou d'autocars, leurs vendeurs de billets ou les voyageurs mettent à la disposition des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, **ainsi que des personnes incapables de voyager sans assistance parce qu'elles sont âgées ou trop jeunes et des personnes qui les accompagnent**, dans des **formats** accessibles, l'ensemble des informations pertinentes concernant les conditions de transport, les voyages et l'accessibilité des services, comprenant notamment un service d'information et de réservation en ligne.

Article 13

Droit à une assistance

1. Il incombe aux entités gestionnaires de stations et aux compagnies d'autobus et/ou d'autocars de s'assurer que l'assistance spécifiée à l'annexe I est fournie gratuitement à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite avant, **après et, si possible, pendant** le voyage. **L'assistance est adaptée aux besoins individuels de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite.**

2. Les entités gestionnaires de stations et les compagnies d'autobus et/ou d'autocars peuvent assurer l'assistance elles-mêmes ou peuvent passer contrat avec un ou plusieurs tiers pour la fourniture de l'assistance. Elles peuvent conclure ce ou ces contrats de leur propre initiative ou sur demande.

Jeudi, 23 avril 2009

Lorsqu'elles peuvent passer contrat avec un ou plusieurs tiers pour la fourniture de services d'assistance, les entités gestionnaires de stations et les compagnies d'autobus et/ou d'autocars conservent la responsabilité de la fourniture de cette assistance.

3. Les dispositions du présent chapitre n'empêchent pas les entités gestionnaires de stations ou les compagnies d'autobus et/ou d'autocars de fournir une assistance d'un niveau plus élevé que celui prévu à l'annexe I, ni de fournir des services supplémentaires par rapport à ceux qui sont indiqués dans cette même annexe.

Article 14

Droit à l'assistance dans les stations

1. Au plus tard six mois après la date d'entrée en vigueur du présent règlement, les États membres désignent les stations d'autobus et d'autocar dans lesquelles une assistance doit être fournie aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, en tenant compte de la nécessité de garantir l'accessibilité des services dans la plupart des zones géographiques. Les États membres en informent la Commission. **La Commission diffuse sur internet une liste des stations d'autobus et d'autocars ainsi désignées.**

2. L'entité gestionnaire de station désignée par un État membre en vertu du paragraphe 1 est responsable de la prestation des services d'assistance visés à l'annexe I, point a), sans majoration de prix aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, pour autant que la personne intéressée remplisse les conditions fixées à l'article 16.

3. Lorsque l'utilisation d'un chien d'assistance reconnu est nécessaire, ce service est accordé pour autant que le besoin ait été notifié à la compagnie d'autobus et/ou d'autocars, au vendeur de billets ou au voyageur, conformément aux réglementations nationales applicables au transport de chiens d'assistance.

Article 15

Droit à l'assistance à bord

Les compagnies d'autobus et/ou d'autocars fournissent, au minimum et gratuitement, l'assistance visée à l'annexe I, point b), aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, lors de l'embarquement et du débarquement, pour autant que la personne intéressée remplisse les conditions fixées à l'article 16.

Article 16

Conditions applicables en matière d'assistance

1. Les compagnies d'autobus et/ou d'autocars, les entités gestionnaires de stations, les vendeurs de billets et les voyageurs coopèrent afin de fournir une assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, à condition que la nécessité pour ces personnes de disposer d'une assistance soit notifiée à la compagnie d'autobus et/ou d'autocars, à l'entité gestionnaire de la station, au vendeur de billets ou au voyageur avec un préavis d'au moins **vingt-quatre heures, à moins qu'un délai de notification plus court ne soit proposé par l'entité fournissant l'assistance ou ne soit convenu entre ladite entité et le passager.**

2. Les compagnies d'autobus et/ou d'autocars, les vendeurs de billets et les voyageurs prennent toutes les mesures qui s'imposent pour faciliter la réception de notifications effectuées par des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite faisant état de la nécessité de disposer d'une assistance. **Le passager reçoit une confirmation indiquant que les besoins en matière d'assistance ont été notifiés. Ces obligations s'appliquent** à tous leurs points de vente, y compris la vente par téléphone et sur l'internet.

3. À défaut de la notification visée au paragraphe 1, les compagnies d'autobus et/ou d'autocars, les entités gestionnaires de stations, les vendeurs de billets et les voyageurs s'efforcent dans la mesure du possible de fournir à la personne handicapée ou à mobilité réduite l'assistance nécessaire pour pouvoir embarquer, obtenir sa correspondance ou débarquer pour le service pour lequel elle a acheté un billet.

Jeudi, 23 avril 2009

4. L'assistance est fournie à condition que la personne concernée se présente à l'endroit indiqué:
- à une heure fixée à l'avance par la compagnie d'autobus et/ou d'autocars, qui ne doit pas précéder de plus de soixante minutes l'heure de départ *prévue* ou
 - au moins trente minutes avant l'heure de départ *prévue*, si aucune heure n'a été fixée, **à moins que l'entité fournissant l'assistance n'ait fait une autre proposition ou qu'il n'en ait été convenu autrement entre le passager et ladite entité.**
5. L'entité gestionnaire de station désignée par un État membre en vertu de l'article 14, paragraphe 1, indique, en tenant compte des spécificités locales et sans préjudice des pouvoirs d'autres entités en ce qui concerne les zones situées à l'extérieur des bâtiments de la station, les points d'arrivée et de départ situés dans le périmètre de la station ou à des points qu'elle contrôle directement, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des bâtiments de la station, où les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite peuvent annoncer leur arrivée et demander de l'assistance.
6. Les points **désignés** visés au paragraphe 5 sont signalés clairement, **accessibles et reconnaissables par les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite** et donnent, *dans* des formats accessibles, les informations **nécessaires** concernant la station et l'assistance fournie.

Article 17

Transmission d'informations aux tiers

1. Lorsque la fourniture des services d'assistance est assurée en sous-traitance et que la compagnie d'autobus et/ou d'autocars, le vendeur de billets ou le voyageur reçoit une notification faisant état de la nécessité de disposer d'une assistance avec un préavis d'au moins quarante-huit heures avant l'heure de départ *prévue*, il lui appartient de transmettre les informations nécessaires **de façon que le sous-traitant reçoive la notification** au moins trente-six heures avant l'heure de départ *prévue*.
2. Lorsque la fourniture des services d'assistance est assurée en sous-traitance et que la compagnie d'autobus et/ou d'autocars, le vendeur de billets ou le voyageur ne reçoit pas de notification faisant état de la nécessité de disposer d'une assistance avec un préavis d'au moins quarante-huit heures avant l'heure de départ *prévue*, le transporteur, le vendeur de billets ou le voyageur transmet les informations **de façon que le sous-traitant reçoive la notification** dans les meilleurs délais.

Article 18

Formation

Les compagnies d'autobus et/ou d'autocars **et les entités gestionnaires de stations:**

- a) veillent à ce que l'ensemble de leur personnel, y compris le personnel de tout sous-traitant, qui fournit une assistance directe aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite sache comment répondre aux besoins de ces personnes, en fonction de leur handicap ou de leur réduction de mobilité;
- b) fournissent à l'ensemble de leur personnel s'occupant directement des voyageurs une formation d'assistance et de sensibilisation au handicap *comme le décrit* l'annexe II;
- c) veillent à ce que, à l'embauche, tous les nouveaux salariés assistent à une formation relative au handicap et à ce que, en temps opportun, le personnel suive des sessions de rappel.

Article 19

Indemnisation relative aux fauteuils roulants et aux équipements de mobilité

1. Lorsque des fauteuils roulants ou d'autres équipements de mobilité sont, en tout ou partie, perdus ou endommagés durant leur maniement dans la station ou leur transport à bord *du bus ou de l'autocar*, le passager auquel l'équipement appartient est indemnisé par la compagnie d'autobus et/ou d'autocars ou l'entité gestionnaire de station, selon que l'une ou l'autre était responsable de l'équipement au moment de la perte ou de la détérioration.

Jeudi, 23 avril 2009

Le cas échéant, tout est mis en œuvre pour mettre rapidement à disposition un équipement de remplacement *présentant des caractéristiques techniques et fonctionnelles similaires à celles des équipements perdus ou endommagés.*

2. *La compagnie d'autobus et/ou d'autocars ne peut être tenue pour responsable en vertu du paragraphe 1:*

a) *si la perte ou détérioration a été causée par des circonstances extérieures à l'exécution des services de transport par autobus et autocar que la compagnie d'autobus et/ou d'autocars, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles elle ne pouvait pas obvier;*

b) *dans la mesure où la perte ou détérioration est due à une faute du passager ou à sa négligence.*

3. Le montant de l'indemnisation à verser au titre du présent article *est équivalent au préjudice effectivement subi.*

Chapitre IV

Obligations des compagnies d'autobus et/ou d'autocars en cas d'interruption du voyage

Article 20

Responsabilité en cas d'annulation ou de retard important

1. Les compagnies d'autobus et/ou d'autocars sont responsables en cas d'annulation, *de surréservation* et de retard au départ de plus de deux heures. *La responsabilité de la compagnie d'autobus et/ou d'autocars n'est engagée que lorsque les annulations et retards résultent de circonstances sous son influence. Cette responsabilité n'inclut pas les retards dus à des encombrements, à des contrôles frontaliers ou à des contrôles du véhicule.* Dans tous les cas d'engagement de la responsabilité de la compagnie, les passagers concernés doivent, au minimum:

a) se voir proposer d'autres services de transport *sans supplément et* dans des conditions raisonnables ou, si cela est malaisé, recevoir des informations sur d'autres services de transport correspondants proposés par d'autres entreprises de transport;

b) bénéficier du remboursement du prix du billet, sauf s'ils acceptent les autres services de transport visés au point a);

c) *outre le remboursement visé au point b),* avoir droit à une indemnisation à hauteur de **50 %** du prix du billet lorsque la compagnie d'autobus et/ou d'autocars ne leur fournit pas les autres services ou les informations visés au point a). L'indemnisation est payée dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation;

d) *lorsqu'ils choisissent d'accepter les autres services de transport proposés, avoir droit à une indemnisation à hauteur de 50 % du prix du billet sans perdre leur droit au transport. Le prix du billet correspond au coût total payé par le passager pour la partie du voyage qui a subi le retard. L'indemnisation est payée dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation;*

e) *se voir proposer des repas et des rafraîchissements en fonction du délai d'attente et s'ils peuvent être raisonnablement fournis;*

f) *se voir proposer un hébergement à l'hôtel ou ailleurs, ainsi que le transport entre la station et le lieu d'hébergement si un séjour d'une nuit s'impose avant que le voyage ne puisse être poursuivi;*

g) *lorsque l'autobus et/ou l'autocar devient inutilisable, se voir proposer le transport entre le point où le véhicule est immobilisé et un point d'attente et/ou une station convenable, lieu à partir duquel la poursuite du voyage devient possible.*

Jeudi, 23 avril 2009

2. Dans les cas autres que ceux couverts par le paragraphe 1, les compagnies d'autobus et/ou d'autocars sont responsables en cas de retard à l'arrivée de plus de deux heures, lorsque le retard est dû:

- à la négligence ou à une faute du chauffeur, ou
- à une défaillance technique du véhicule.

Dans de tels cas, les passagers concernés doivent, au minimum:

- a) avoir droit à une indemnisation à hauteur de 50 % du prix du billet; le prix du billet correspond au coût total payé par le passager pour la partie du voyage qui a subi le retard. L'indemnisation est payée dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation;
- b) se voir proposer une assistance tel que cela est prévu au paragraphe 1, points e), f) et g), du présent article.

3. La responsabilité de la compagnie d'autobus/d'autocars n'est pas engagée si l'annulation ou le retard a l'une des causes suivantes:

- a) des circonstances extérieures à l'exécution des services de transport par autobus et autocar, que la compagnie d'autobus/d'autocars, en dépit de la diligence requise d'après les circonstances du cas d'espèce, ne pouvait éviter et aux conséquences desquelles elle ne pouvait obvier;
- b) une faute du passager ou
- c) le comportement d'un tiers que la compagnie d'autobus/d'autocars, en dépit de la diligence requise d'après les circonstances du cas d'espèce, ne pouvait éviter et aux conséquences duquel elle ne pouvait obvier.

Article 21

Communication d'informations

1. En cas de retard, la compagnie d'autobus et/ou d'autocars ou, le cas échéant, les entités gestionnaires de stations communiquent aux passagers les heures de départ et d'arrivée estimées dès que ces informations sont disponibles, au plus tard trente minutes après l'heure de départ prévue ou au moins une heure avant l'heure d'arrivée prévue ||. **Ces informations sont également communiquées dans des formats accessibles aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.**

2. Lorsqu'un retard amène des passagers à manquer une correspondance, la compagnie d'autobus et/ou d'autocars s'efforce dans la mesure du possible d'informer lesdits passagers des autres correspondances existantes.

Article 22

Autres droits

Le présent règlement s'applique sans préjudice du droit du passager à des dommages-intérêts complémentaires. L'indemnisation octroyée en application du présent règlement peut être imputée sur de tels dommages-intérêts.

Jeudi, 23 avril 2009

Article 23

Mesures supplémentaires en faveur des passagers

Les **transporteurs** coopèrent en vue de l'adoption de mesures à l'échelon national ou européen, avec la participation des parties intéressées, des associations professionnelles et des associations représentant les clients, les passagers et les personnes handicapées. Ces mesures doivent avoir pour objet d'améliorer la prise en charge des passagers, notamment en cas de retard important et d'interruption ou d'annulation du voyage, **priorité étant donnée à la prise en charge des passagers ayant des besoins spécifiques dus à un handicap, à une mobilité réduite, à une maladie, à un âge avancé ou à une grossesse, ainsi qu'à celle des jeunes enfants et des passagers accompagnants.**

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

Chapitre V

Information des passagers et gestion des plaintes

Article 24

Droit à l'information concernant le voyage

Les entités gestionnaires de stations et les compagnies d'autobus et/ou d'autocars fournissent aux passagers les informations utiles tout au long du voyage **dans des formats accessibles.**

Article 25

Informations sur les droits des passagers

|| Les compagnies d'autobus et/ou d'autocars et les entités gestionnaires de stations veillent à ce que les passagers reçoivent, au plus tard au moment du départ et pendant leur voyage, des informations pertinentes et compréhensibles concernant leurs droits au titre du présent règlement. Les informations sont communiquées **dans des formats accessibles.** Parmi ces informations figurent les coordonnées de l'organisme chargé du contrôle de l'application || désigné par l'État membre en vertu de l'article 27, paragraphe 1.

Article 26

Plaintes

1. Les compagnies d'autobus et/ou d'autocars établissent, **lorsqu'il n'en existe pas**, un mécanisme de traitement des plaintes **accessible à tous les passagers, y compris aux passagers handicapés et aux passagers à mobilité réduite**, concernant les droits et obligations qui font l'objet du présent règlement.

2. Le passager peut déposer une plainte auprès d'une compagnie d'autobus et/ou d'autocars au plus tard un mois après la date à laquelle le service a été fourni ou aurait dû être fourni. Dans les vingt jours ouvrables, le destinataire de la plainte donne une réponse motivée ou, lorsque la situation le justifie, informe le passager de la date pour laquelle il peut s'attendre à une réponse. Le délai de réponse ne dépasse pas deux mois à compter de la réception de sa plainte.

3. En l'absence de réponse dans les délais fixés au paragraphe 2, la plainte est réputée acceptée.

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

Jeudi, 23 avril 2009

Chapitre VI

Contrôle de l'application et organismes nationaux chargés du contrôle de l'application ¶

Article 27

Organismes nationaux chargés du contrôle de l'application ¶

1. Chaque État membre désigne un ou plusieurs organismes chargés du contrôle de l'application du présent règlement. Chaque organisme prend les mesures nécessaires pour assurer le respect des droits des passagers, y compris en ce qui concerne les règles d'accessibilité visées à l'article 12. Chaque organisme est indépendant ¶ en ce qui concerne son organisation, ses décisions de financement, sa structure juridique et ses procédures de décision.
2. Les États membres informent la Commission de l'organisme ou des organismes désignés conformément au présent article et de leurs responsabilités.
3. **Ces organismes coopèrent avec les organisations représentant les compagnies d'autobus et/ou d'autocars et les consommateurs, y compris celles représentant les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite.**
4. Tout passager qui estime que le présent règlement a été enfreint peut saisir l'organisme compétent désigné conformément au paragraphe 1.
5. Les États membres qui ont choisi d'exclure certains services du champ d'application du présent règlement en vertu de l'article 2, paragraphe 2, *mettent* en place un mécanisme comparable pour le contrôle de l'application des droits des passagers.

Article 28

Rapport sur le contrôle de l'application ¶

1. Le 1^{er} juin de chaque année, les organismes chargés du contrôle de l'application ¶ désignés conformément à l'article 27, paragraphe 1, publient un rapport sur leurs activités de l'année écoulée, contenant notamment:
 - a) une description des mesures prises en vue de mettre en œuvre les dispositions du présent règlement;
 - b) une référence à la procédure applicable en matière de règlement des plaintes individuelles;
 - c) une synthèse des règles d'accessibilité applicables dans l'État membre concerné pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite;
 - d) des données agrégées concernant les plaintes, **notamment les suites qui y ont été apportées et les délais nécessaires à leur traitement**;
 - e) les sanctions appliquées;
 - f) toute autre information d'intérêt pour un meilleur contrôle de l'application du présent règlement.
2. Afin d'être en mesure de rédiger un tel rapport, les organismes chargés du contrôle de l'application ¶ établissent des statistiques concernant les plaintes reçues, en fonction de leur objet et des entreprises concernées. Sur demande, ces données sont mises à la disposition de la Commission ou des autorités ¶ nationales *d'investigation* jusqu'à trois ans après la date de l'incident.

Article 29

Coopération entre les organismes chargés du contrôle de l'application ¶

Les organismes nationaux chargés du contrôle de l'application ¶ et désignés conformément à l'article 27, paragraphe 1, échangent des informations sur *leurs travaux* et sur leurs principes et pratiques en matière de prise de décision, aux fins d'assurer une protection cohérente des passagers dans toute la Communauté. La Commission les assiste dans cette tâche.

Jeudi, 23 avril 2009

Article 30

Sanctions

Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations du présent règlement et prennent toutes les mesures nécessaires pour en assurer la mise en œuvre. Les sanctions ainsi prévues, **qui pourraient inclure l'obligation de verser une indemnisation au passager concerné**, doivent être effectives, proportionnées et dissuasives. Les États membres notifient ces dispositions à la Commission et toute modification ultérieure les concernant dans les meilleurs délais.

Chapitre VII

Dispositions finales

Article 31

Rapport

Au plus tard ... (*), la Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil sur son fonctionnement et ses résultats. 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 réviser.

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 (CE) n° ... du Parlement européen et du Conseil du ... 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 ("Règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs"). (JO L ...).».

Article 33

Entrée en vigueur

1. Le présent règlement entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au Journal officiel de l'Union européenne.
2. Il est applicable à partir de ... (**).

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

Par le Conseil
Le président

(*) JO: trois ans à compter de l'entrée en vigueur du présent règlement.

(**) JO: deux ans à compter de l'entrée en vigueur du présent règlement.

Jeudi, 23 avril 2009

ANNEXE I

Assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite

a) Assistance dans les stations

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

- de signaler leur arrivée à la station et leur demande d'assistance aux points désignés;
- de se déplacer d'un point désigné jusqu'au guichet, à la salle d'attente et à la zone d'embarquement.

b) Assistance à bord

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

- d'embarquer à bord du véhicule, grâce à la mise à disposition d'ascenseurs, de fauteuils roulants ou de tout autre équipement requis;
 - de charger leurs bagages;
 - de récupérer leurs bagages;
 - de débarquer du véhicule;
 - de se rendre aux toilettes *si possible*;
 - d'embarquer, *dans la mesure du possible*, à bord d'un autobus ou d'un autocar un chien d'assistance reconnu;
 - de se rendre jusqu'à leurs sièges;
 - d'obtenir, *dans des formats accessibles*, les informations essentielles concernant un voyage;
 - d'embarquer et de débarquer lors des pauses pendant un voyage, dans la mesure du possible.
-

Jeudi, 23 avril 2009

ANNEXE II

Formation sur le handicap

a) Formation de sensibilisation au handicap

La formation du personnel travaillant en contact direct avec les passagers inclut:

- une sensibilisation et les réponses appropriées à apporter aux passagers souffrant de handicaps physiques ou sensoriels (ouïe et vue), d'une invalidité cachée ou d'une déficience intellectuelle, y compris la distinction entre les différentes capacités des individus dont la mobilité, l'orientation ou la communication peuvent être limitées;
- les obstacles auxquels sont confrontés les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, y compris les obstacles relatifs à l'attitude, à l'environnement et à l'agencement et les obstacles physiques;
- 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, les personnes ayant des difficultés d'élocution et les personnes souffrant d'une déficience intellectuelle;
- la façon de manipuler les fauteuils roulants et les autres équipements auxiliaires de mobilité avec précaution afin d'éviter de les endommager (pour l'ensemble du personnel responsable de la prise en charge des bagages, le cas échéant).

b) Formation d'assistance aux personnes handicapées

La formation du personnel assistant directement les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite inclut:

- la manière d'aider les utilisateurs de fauteuils roulants à sortir d'un fauteuil roulant et à s'y asseoir;
- les aptitudes requises pour fournir une assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite voyageant avec un chien d'assistance reconnu, y compris le rôle et les besoins du chien;
- les techniques d'accompagnement des passagers aveugles et malvoyants et les techniques de prise en charge et de transport des **chiens** d'assistance reconnus, **compte tenu du fait que les chiens d'assistance sont dressés pour obéir exclusivement aux ordres de leur maître et qu'ils ne doivent pas être pris en charge par le personnel de service;**
- la compréhension des types d'équipements qui peuvent assister les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite et des connaissances sur la prise en charge de ces équipements;
- l'utilisation des équipements d'assistance à l'embarquement et au débarquement employés et des connaissances sur les procédures appropriées d'assistance à l'embarquement et au débarquement permettant d'assurer la sécurité et la dignité des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite;
- une compréhension suffisante de la nécessité d'une assistance fiable et professionnelle, et une sensibilisation au fait que certains passagers handicapés peuvent ressentir une certaine vulnérabilité au cours du voyage en raison de leur dépendance à l'assistance fournie;
- des connaissances sur les premiers secours.