

FR

FR

FR



COMMISSION EUROPÉENNE

Bruxelles, le 11.4.2011
COM(2011) 166 final

RAPPORT DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPEEN ET AU CONSEIL

relatif au fonctionnement et aux effets du Règlement (CE) N° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens

RAPPORT DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPEEN ET AU CONSEIL

relatif au fonctionnement et aux effets du Règlement (CE) N° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens

1. INTRODUCTION

Le Règlement (CE) N°1107/2006¹ concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens (ci-après: le Règlement) a été adopté par le Parlement européen et le Conseil le 5 juillet 2006. Ce texte s'inscrit dans la cadre de la politique de lutte contre la discrimination des personnes souffrant d'un handicap et plus généralement d'un problème de mobilité, permanent ou temporaire, menée par la Commission européenne dans tous les domaines de la vie des citoyens.

On considère généralement qu'un citoyen européen sur six souffre d'un handicap. Au-delà de ce chiffre, la tendance générale au vieillissement de la population européenne entraînera une augmentation constante de passagers ayant des besoins d'assistance spécifiques liés au handicap ou à la mobilité réduite.

L'objectif du Règlement est clair: il s'agit de permettre aux personnes handicapées ou à mobilité réduite (ci-après: PMR) d'avoir des possibilités de voyages aériens comparables à celles dont disposent les autres citoyens.

La lettre et l'esprit du Règlement reposent sur un équilibre entre les exigences de lutte contre les discriminations et les exigences opérationnelles, en posant un principe général de non discrimination et en créant, d'une part, une série d'obligations d'information et d'assistance à la charge des opérateurs et en prévoyant, d'autre part, un mécanisme de pré-notification des besoins d'assistance à la charge des PMR et l'existence de dérogations, strictement encadrées, aux obligations d'assistance. L'existence et le respect de cet équilibre sont au cœur du fonctionnement de la réglementation.

En 2009 et dans le cadre de l'application de l'article 17 du Règlement, la Commission a lancé deux études sur l'application du Règlement (CE) 1107/2006: la première a eu pour objectif une évaluation générale du fonctionnement du Règlement, la deuxième a été plus spécifiquement centrée sur les régimes de sanctions applicables dans les Etats membres en cas de violations des obligations contenu dans le texte. Les rapports définitifs de ces études ont été remis en juin et septembre 2010 et peuvent être consultés sur le site internet de la Direction générale Mobilité et Transport².

Avec le présent rapport, il ne s'agit pas de reprendre en détail le contenu de ces études, dont le lecteur pourra facilement prendre connaissance, mais après en avoir présenté une synthèse, d'en tirer les conséquences afin d'améliorer le fonctionnement de la réglementation actuelle.

¹ JO L204, 26.7.2006, p.1

² http://ec.europa.eu/dgs/transport/index_en.htm

2. LES PRINCIPALES CONCLUSIONS DES ÉTUDES

Les études menées sur l'application du Règlement donnent une image complète de la situation actuelle dans l'Union européenne.

Le cadre légal prévu par le texte et les principales obligations d'assistance ont bien été mis en place dans les Etats membres. Ainsi, la réalité sur le terrain a-t-elle changé en faveur des PMR et ceci constitue un indéniable succès.

Cependant, la mise en place de ces nouvelles règles reste inégale d'un Etat membre à l'autre, d'un aéroport à l'autre et d'un transporteur aérien à l'autre. La principale difficulté reste l'absence d'harmonisation et parfois de cohérence dans leur interprétation.

2.1. Les succès

L'entrée en vigueur du Règlement a constitué de l'avis général un indéniable progrès en faveur des personnes handicapées et à mobilité réduite.

Les éléments de succès peuvent être résumés de la manière suivante:

a) Un cadre unique. Le Règlement a imposé un cadre unique minimum applicable dans toute l'Union³. Aujourd'hui ce régime unique de protection est opérationnel en Europe: grâce à lui, il existe une liste précise de services d'assistance qui doivent obligatoirement être rendus, gratuitement, aux passagers concernés.

b) Une répartition claire des tâches entre aéroports et transporteurs. Aujourd'hui chacun sait ce qu'il doit faire et comment le mettre en œuvre, y compris financièrement.

c) La mise en place d'un réseau d'organismes nationaux spécialisés (ou National Enforcement Bodies : ci-après NEB) dans l'ensemble des Etats membres et une réelle coopération, autour de la Commission mais aussi d'autres organismes⁴, à travers des échanges d'informations et de bonnes pratiques.

Une culture européenne de l'assistance des PMR dans le transport aérien s'est imposée: aujourd'hui, tous les acteurs sont conscients de cette problématique et mettent en œuvre des mesures concrètes.

Cependant, malgré ces aspects positifs, les services de la Commission ont pu constater l'existence de dysfonctionnements.

2.2. Les difficultés

Les retours d'expériences ainsi que les différentes études menées aussi bien par la Commission que par d'autres organisations⁵ montrent que des difficultés existent dans l'application du Règlement et sont susceptibles d'en affaiblir le potentiel.

³ Plus les pays hors UE appliquant la réglementation européenne

⁴ Comme le sous groupe de facilitation PMR de la Conférence Européenne de l'Aviation Civile

⁵ CAA review on the implementation of European legislation on the rights of disabled and reduced mobility passengers in the UK, March 2010; Travaux du sous-comité de facilitation de la CEAC sur les PMR; Réponses à la Consultation publique sur les droits des passagers aériens menée par la Commission européenne au 1er semestre 2010

Certes, la réalité statistique montre que dans la grande majorité des cas les PMR reçoivent l'assistance à laquelle ils ont droit et que seule une minorité de cas posent problèmes, cependant un effort constant d'amélioration de l'application du Règlement doit être accompli.

2.2.1. Les difficultés liées aux obligations des aéroports

Une grande partie de l'assistance aux PMR est à la charge des entités gestionnaires des aéroports⁶. L'ensemble du parcours du passager dans les infrastructures aéroportuaires jusqu'au siège en cabine, ainsi que le traitement des bagages est sous leur responsabilité.

a) La qualité de service et son adaptation aux besoins individuels des PMR sont parfois insuffisantes.

Les services d'assistance mis en place apparaissent de qualité inégale et, parfois, inadaptés aux besoins spécifiques des passagers, notamment en ce qui concerne les PMR dont la mobilité est totalement ou presque totalement réduite et la formation du personnel n'est pas toujours suffisante.

b) La nécessité d'améliorer l'information aux passagers. L'information des passagers est souvent jugée insuffisante ou peu accessible. Cet élément, essentiel au bon fonctionnement du Règlement, reste une des faiblesses importantes de sa mise en œuvre.

c) La manipulation du matériel de mobilité

La manipulation des équipements de mobilité est également une source de préoccupation. Il s'agit souvent de matériels fragiles, onéreux et dont l'importance est vitale pour le passager.

2.2.2. Les difficultés liées aux obligations des transporteurs aériens

a) Restrictions à la réservation ou à l'embarquement des PMR dues à des motifs de sécurité.

Les études, comme le traitement des plaintes, indiquent que les principales difficultés d'application du Règlement par les transporteurs aériens concernent les refus de réservation ou d'embarquement de PMR pour des motifs liés à la sécurité.

Cette problématique s'étend aux situations dans lesquelles les transporteurs exigent que les PMR soient accompagnées d'une personne susceptible de les assister durant le vol, en faisant payer à cette deuxième personne le prix complet de son billet.

Le Règlement, à l'article 4.1, autorise les transporteurs à déroger au principe de non discrimination et donc, soit de refuser la réservation ou l'embarquement d'un PMR, soit de lui imposer un accompagnateur, pour satisfaire aux exigences de sécurité établies par les normes internationales, communautaires, nationales, ou établies par l'autorité qui a délivré le certificat de transporteur aérien. Il s'agit donc d'une dérogation strictement encadrée⁷.

Il apparaît qu'une certaine confusion règne sur la définition des critères de sécurité qui sont de nature à autoriser les dérogations au principe de non discrimination. Certes, la nécessité de

⁶ Annexe I du Règlement (CE) 1107/2006

⁷ Article 4.1 du Règlement

pouvoir suivre les instructions de sécurité⁸ en cas de décompression, turbulences, manœuvre soudaine ou accident, pourrait justifier, dans certains cas, un refus d'embarquement ou le besoin de limiter le nombre de PMR à bord ou de demander un accompagnant.

Aujourd'hui, il existe peu de règles de sécurité harmonisées au niveau de l'Union en matière de transport des PMR. De plus, la mise en application de ces règles reste le plus souvent de la compétence des administrations nationales. Chaque transporteur propose ses règles en la matière, selon ses propres évaluations des risques, qui sont approuvées par l'autorité compétente.

Il faut ajouter à ce constat, que certains transporteurs ont tendance à faire une confusion entre les exigences qui relèvent de la sécurité du vol et des questions qui relèvent uniquement du confort des PMR (se nourrir, usage des toilettes, etc.). Or le refus d'embarquement pour des motifs de sécurité doit être strictement lié à la sécurité du vol.

L'harmonisation des règles de sécurité est un travail complexe et il suppose la coopération des autorités nationales compétentes, cependant la Commission considère qu'il est déjà possible de poser des principes simples pour encadrer les dérogations prévues aux articles 4.1(a) et 4.2 à savoir:

- Toute dérogation invoquée sur le fondement d'un motif de sécurité pour justifier un refus de réservation ou de transport ou exiger un accompagnateur devrait s'appuyer sur une ou plusieurs normes juridiquement obligatoires⁹ de la sécurité aérienne et non sur de simples recommandations, ou sur la politique commerciale des transporteurs.
- En cas de refus de transports, les motifs précis et la mention de la norme juridique obligatoire sur laquelle s'appuie le refus devraient être communiqués au passager.
- Les autorités nationales devraient définir précisément et publier les exigences de sécurité qui peuvent servir de base à un refus de transport, afin de permettre une meilleure compréhension et une harmonisation progressive des pratiques.

Les motifs qui pourraient justifier un refus de transport devraient être strictement et directement liés à la sécurité du vol, autour des principes suivants:

- L'incapacité à comprendre les consignes de sécurité données par l'équipage; l'incapacité à exécuter seul les gestes de sécurité (attacher, détacher sa ceinture de sécurité, saisir et ajuster le masque à oxygène ou le gilet de sauvetage); l'incapacité à participer, même de façon limitée, à sa propre évacuation; l'incapacité de s'administrer seul des soins ou un traitement médical nécessaire durant le vol.

⁸ Fondamentalement, installation et utilisation de la ceinture de sécurité, du masque à oxygène et du gilet de sauvetage, évacuation de l'avion rapidement par les voies indiquées par le personnel navigant de cabine

⁹ Dans l'UE les normes contraignantes sont contenues dans les UE OPS (Operational Standards) (Règlement (CEE) 3922/1991 du 31.12.1991). Ce règlement décrit les règles techniques et procédures administratives communes applicables au transport commercial par avion, dont les règles de sécurité pour le transport des PMR (voir, par exemple, OPS 1.260, page 34 ou Appendix 1 to OPS 1.1045, point 8.2.2.). Il peut s'agir également de règles nationales: par exemple pour le Royaume-Uni, Code of practice p 38; pour l'Allemagne, LBA, Circulars p 36; pour la Belgique, Circulaire n° CIR/OPS-04 de décembre 2006 publiée par la DGTA, Centre communication Nord

– Par ailleurs, la limitation du nombre de PMR sur un vol, adaptée aux caractéristiques de l'appareil, ne devrait pas être inférieure au nombre de passagers valides¹⁰ capables d'assister des PMR en cas d'évacuation d'urgence¹¹. Sur cette base, cette limitation est estimée par certaines autorités à la moitié du nombre de passagers valides présents sur un vol donné.

b) Questions relatives à l'assistance à bord. Des difficultés d'application apparaissent également pour la question de l'assistance durant le vol, notamment l'obligation à la charge des transporteurs d'accompagnement jusqu'aux toilettes. Cette obligation est clairement mentionnée dans l'Annexe II du Règlement et les transporteurs aériens doivent mettre tout en œuvre, dans le respect des normes de sécurité, pour la respecter, y compris en adaptant l'équipement et la formation des personnels de bord.

c) Problèmes relatifs aux équipements de mobilité. La définition des équipements de mobilité qui doivent être transportés gratuitement a donné lieu à des interprétations divergentes. Certains passagers se sont vus refuser le droit au transport gratuit de certains équipements au motif que ceux-ci n'étaient pas directement nécessaires au voyage pour lequel la demande d'assistance avait été faite.

Le droit au voyage, tel que reflété au premier considérant du Règlement (principes de non discrimination et d'égalité de traitement), ne devrait pas se limiter à l'acte physique d'être transporté mais devrait aussi inclure le but du voyage, ce qui implique pour cette catégorie de passagers, d'avoir à leur disposition les équipements de mobilité et le matériel médical nécessaire pour leur activité, y compris après le vol.

d) Problèmes relatifs à l'information aux PMR. Enfin, il apparaît souvent que les PMR sont encore insuffisamment informés de leurs droits, que ce soit lors de la réservation ou en cas de refus d'embarquement.

Or, la lettre et l'esprit du règlement impliquent que les PMR soit informés, préalablement à leur demande de réservation, de leurs droits et des dérogations, afin qu'ils puissent prendre leur décision de réservation et de demande d'assistance en toute connaissance de cause.

2.2.3. Les difficultés liées aux obligations des autorités nationales en charge de l'application du Règlement

Des difficultés ont été relevées par rapport à l'interprétation uniforme du Règlement, ainsi que dans le traitement des plaintes des passagers et l'adoption et l'application des mesures de sanction.

Par rapport à l'interprétation uniforme du Règlement, la Commission a assuré depuis 2006 l'organisation de réunions des autorités nationales compétentes, au cours desquelles les possibles divergences d'interprétation sont discutées. Les comptes-rendus de ces réunions sont publiés sur le site de la Direction Générale de la Mobilité et des Transports.

¹⁰ Par passager valide il faut entendre, conformément à l'OACI (*Doc 7192 Training manual Part E-1 des personnes sélectionnées par les membres d'équipage afin d'assister dans la gestion des situations d'urgence, par exemple, pour ouvrir les portes ou aider d'autres passagers à évacuer l'avion*

¹¹ CF. JAA Temporary Guidance Leaflet TGL N°44

De grandes disparités existent entre Etats membres: certaines autorités apparaissent très actives, aussi bien pour informer le public de ses droits et pour superviser l'application du Règlement sur le terrain, que dans l'instruction des plaintes. D'autres fonctionnent uniquement sur un mode réactif.

Une autre difficulté est l'harmonisation insuffisante de leurs actions: ainsi, des transporteurs ont pu se voir opposer des interprétations différentes du texte d'un Etat membre à l'autre.

En ce qui concerne les régimes de sanctions, ils sont caractérisés par leur extrême diversité. Certains régimes sont de nature administrative, d'autres judiciaire, d'autres encore de nature pénale.

Les délais de traitement des plaintes est extrêmement variable: de quelques semaines à 6 mois. Cette situation nuit à l'efficacité du système dans son ensemble. Le degré de détails et l'efficacité des décisions du NEB ainsi que leurs conséquences pratiques pour les passagers sont aussi très variables d'un Etat Membre à l'autre.

2.2.4. Les autres difficultés relevées

2.2.4.1. Désaccords sur le montant et les modalités de calcul et d'imposition

Dans certains Etats membres, des désaccords sont apparus entre les transporteurs et les aéroports sur le montant et les modalités de calcul de la redevance spécifique prévue à l'article 8 du Règlement.

Des différences significatives concernant le montant de cette charge ont été observées d'un aéroport à l'autre sans qu'elles apparaissent toujours clairement motivées.

2.2.4.2. Difficultés d'interprétation de certaines définitions importantes

Des difficultés d'interprétation de certaines définitions du Règlement ont été relevées. Par exemple, pour la définition même de Personnes à Mobilité Réduite, la question de savoir si les femmes enceintes, les personnes en surpoids ou les enfants en bas âge entraînent dans son cadre a été posée. Dans ces situations d'incertitude, si des réponses universelles, précises et simples ne sont pas toujours possibles, les principes généraux d'interprétation doivent être mis en œuvre: en l'espèce, le Règlement s'applique au-delà des seules personnes handicapées et étend sa protection aux personnes à mobilité réduite à raison de leur âge ou de toute autre cause de handicap¹².

Ainsi, en l'absence d'exceptions expresses, on ne saurait exclure du champ d'application du Règlement des situations impliquant des enfants dont l'âge aurait pour conséquence de limiter l'autonomie lors d'un voyage aérien. De ce fait, un adulte voyageant seul avec plusieurs enfants en bas âge pourrait demander à juste titre une assistance adaptée aux circonstances réelles de son voyage.

De même, une situation de surpoids telle qu'elle aurait pour conséquence de réduire sensiblement la mobilité d'un passager ne peut être exclue a priori du champ d'application du Règlement.

¹² Article 2(a) du Règlement

Ces exemples démontrent la nécessité de raisonner au cas par cas en gardant à l'esprit l'objectif général de lutte contre les discriminations du texte. Les opérateurs ne devraient pas craindre un champ d'application large des définitions, dans la mesure où ils sont protégés des abus par le principe de proportionnalité de l'assistance à l'objectif poursuivi, à savoir que le passager soit à même de prendre le vol pour lequel il possède une réservation¹³.

2.2.4.3. Le transport et la fourniture de l'oxygène médical

Le transport et la fourniture de l'oxygène médical fait l'objet de régimes très différents d'un transporteur à l'autre et provoque des incertitudes et beaucoup d'insatisfaction pour les passagers concernés.

Le Règlement dans sa rédaction actuelle ne permet pas d'imposer une solution or la question de l'usage de l'oxygène médical à bord doit trouver une solution rapide car la situation actuelle n'est pas satisfaisante: en effet, soit, elle exclut les passagers qui ont un besoin vital d'oxygène de l'accès au transport aérien, soit elle les soumet à une incertitude sur leurs conditions de transport et sur son coût.

Le transport et l'usage de l'oxygène médical doit être harmonisé dans l'Union européenne en tenant compte des droits des passagers, des règles de la sécurité aérienne et des contraintes des transporteurs aériens.

Considéré comme du matériel médical et à ce titre transporté gratuitement en application du Règlement¹⁴, il est également soumis à la législation sur les matières dangereuses et pour cette raison interdit à bord par certaines compagnies, qui préfèrent fournir leur propre oxygène. Ces dernières appliquent alors des politiques tarifaires pour ce qu'elles considèrent comme une prestation de service, qui varient de la fourniture gratuite à une facturation, parfois élevée.

La Commission a eu à plusieurs reprises l'occasion de s'exprimer dans des réponses à des questions parlementaires et des pétitions sur ce sujet pour constater et déplorer les situations contradictoires ainsi créées¹⁵.

2.2.4.4. Information générale fournie aux PMR

La Commission développe actuellement un effort important pour informer le public de ses droits, à travers son site Internet et des interventions régulières dans les médias. Plus particulièrement, la Commission a procédé le 29 juin dernier au lancement d'une vaste campagne d'information ("*Vos droits de passager en main*") à l'échelle européenne qui durera deux ans¹⁶.

A travers, notamment, la distribution de brochures d'information, d'affiches dans les lieux fréquentés par les voyageurs, la mise en place d'un site internet dédié aux droits des

¹³ Article 7 du Règlement

¹⁴ Annexe II, 2^{ème} paragraphe

¹⁵ Voir par exemple: la réponse du 25.03.2010 à la pétition n°1438/2009 présentée par David Buckle et la réponse de la Commission le 25/03/2010. Réponses aux questions écrites E-3760/09, E-5076/09, E-5586/09 & E-2962/10

¹⁶ CF. http://ec.europa.eu/transport/index_en.htm

passagers¹⁷, d'interventions dans la presse et les media audiovisuels cette campagne a pour but de faire prendre conscience aux citoyens de leurs droits et des les encourager à les utiliser.

Ces efforts doivent être relayés par toutes les parties intéressées, en particulier les autorités nationales dans chaque Etats membres. La Commission encouragera les actions locales d'information au plus près du public.

2.2.4.5. Renforcer l'efficacité de la pré-notification

En ce qui concerne, la pré-notification, elle est aujourd'hui insuffisante et peu efficace: une réflexion sera menée sur les moyens techniques et juridiques d'améliorer la situation.

Un aspect fondamental pour améliorer le taux de pré-notification, aujourd'hui de l'ordre de 40%, est de prévoir une information systématique des passagers sur l'assistance qu'ils peuvent recevoir et la nécessité de notifier à l'avance leurs besoins d'assistance.

Cette information devrait être délivrée le plus tôt et le plus clairement possible, dès la préparation et la réservation du voyage. Cela passe par une formation des acteurs du secteur qui devrait alerter les passagers sur leurs droits et obligations liés au Règlement. Une mention rappelant ces éléments pourrait être systématiquement apposée sur les billets bons de commandes et/ou factures.

A la lumière de ce tableau récapitulatif du fonctionnement du Règlement (CE) 1107/2006, de ses atouts et de ses faiblesses, le présent rapport se propose d'esquisser des propositions visant à améliorer son application.

3. CONCLUSIONS ET PROPOSITIONS FUTURES

L'application du Règlement se révèle globalement satisfaisante et est caractérisée par une application qui va en s'améliorant, malgré certaines disparités importantes selon les opérateurs et les Etats membres et malgré le fait que le texte ne soit encore insuffisamment connu du public.

Si la nécessité de fournir une assistance aux PMR est reconnue aujourd'hui partout dans l'Union européenne, nous ne sommes pas encore arrivés à une application efficace et harmonisée qui serait le signe concret de l'existence d'une véritable espace commun dans ce domaine.

Des efforts restent donc à faire: les axes d'améliorations proposés, qui doivent être développés avec la collaboration active de toutes les parties intéressées (Organisations internationales, en particulier la Conférence Européenne de l'Aviation Civile, autorités nationales, organismes représentatifs des PMR, aéroports, transporteurs aériens, sociétés sous-traitants, etc.) ont l'ambition de permettre de réaliser cet objectif.

Un premier bilan, positif dans l'ensemble, de l'application du Règlement permet d'écarter la nécessité à ce stade d'une révision législative. En effet, le cadre juridique mis en place est récent et apparaît suffisamment flexible pour accueillir les améliorations nécessaires, sans qu'il soit utile d'entreprendre à ce stade un processus législatif.

¹⁷ CF. <http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights>

La Commission souhaite donc, dans le rôle de coordination et de supervision qu'il lui incombe, proposer plusieurs axes d'amélioration à l'intérieur du cadre existant.

Premier axe: Interprétation uniforme du Règlement

- La Commission proposera de formaliser l'existence du réseau NEB sous forme d'un groupe d'experts de ces autorités nationales d'application.
- La Commission discutera au sein de ce groupe des lignes directrices concernant l'interprétation du règlement, lignes directrices qu'elle adoptera sous la forme d'un document des services afin de parvenir à une interprétation la plus uniforme possible des dispositions du Règlement.
- La Commission s'assurera qu'un effort particulier sera porté sur la mise en place d'une interprétation commune des exigences de sécurité qui sont de nature à justifier un refus de réservation ou d'embarquement. La Commission agira en collaboration avec l'Agence Européenne de la Sécurité Aérienne (AESA).
- La Commission veillera à ce qu'une liste unifiée et commune à tous les Etats membres des motifs pouvant servir de base à un refus de transport des PMR ou à l'obligation d'être accompagné durant le vol soit créée et rendue publique.

Deuxième axe: Améliorations du fonctionnement pratique de la réglementation

- La Commission veillera, en coopération avec les parties intéressées, notamment, les organismes de consommateurs (par exemple les Centres européens de consommateurs) à ce qu'une véritable politique d'information à destination du public concerné par le Règlement soit constamment menée, en particulier vers ceux qui ne se perçoivent pas dans une situation de handicap et qui pourtant entrent dans la définition des PMR.
- La Commission encouragera la mise en place de programmes de formation, en collaboration avec les organismes représentatifs des PMR, pour favoriser un meilleur service et tendre vers une application plus efficace des règles européennes en la matière.
- La Commission proposera au groupe d'experts des autorités nationales d'application l'adoption de mesures afin d'encourager les demandes de notification d'assistance dès l'étape de réservation avec un système de délivrance d'un justificatif.

Troisième axe: Renforcer la supervision et l'efficacité par les autorités nationales des régimes de sanctions.

- La Commission discutera avec le groupe de régulateurs la possibilité de mettre en place une base de données commune pour suivre le traitement des plaintes et les décisions administratives et juridictionnelles concernant l'application du Règlement.
- La Commission souhaite également la mise en place d'un plan d'action harmonisé au niveau européen qui détaillerait les actions que les autorités nationales devraient s'engager à réaliser (audits réguliers des opérateurs, des inspections sur le terrain, etc.).
- La Commission encouragera les compagnies aériennes à nommer un responsable de la résolution des litiges présent sur place avec la capacité de prendre des décisions immédiates pour régler un litige avec un passager.

- La Commission discutera avec les NEB de la possibilité de publier la liste des sanctions imposées et des opérateurs concernés, afin de renforcer le caractère dissuasif du régime de sanctions.

Quatrième axe: Traiter la question de l'oxygène médical

La Commission encouragera la négociation d'un engagement volontaires des toutes les parties concernant la question de l'usage de l'oxygène médical à bord. A défaut, la Commission réfléchira sur l'adoption d'une ligne de conduite générale, soit par un acte non-contraignant, soit, si cela apparaît opportun, par la définition de règles contraignantes.

Les solutions à venir devraient viser en particulier 3 éléments principaux:

- La certification pour le transport aérien de certains équipements qui seraient admis à bord, à condition de respecter des critères d'entretien définis.
- La fixation d'un tarif unique maximum pour la fourniture d'oxygène à bord applicable dans toute l'Union européenne.
- La mise à disposition d'une information claire et précise à la disposition des passagers quant aux conditions de la fourniture de l'oxygène médical à bord.