

FR

FR

FR



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 4.12.2008
COM(2008) 816 final

2008/0246 (COD)

Proposition de

RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure 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

{SEC(2008) 2950}

{SEC(2008) 2951}

Proposition de

RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure 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, et son article 80, paragraphe 2,

vu la proposition de la Commission¹,

vu l'avis du Comité économique et social européen²,

vu l'avis du Comité des régions³,

statuant conformément à la procédure visée à l'article 251 du traité⁴,

considérant ce qui suit:

- (1) L'action communautaire dans le domaine du transport maritime devrait viser, entre autres, à garantir un haut niveau de protection des voyageurs, comparable à celui des autres modes de transport. De plus, il convient de tenir intégralement compte des exigences de protection des consommateurs en général.
- (2) Les passagers maritimes étant la partie faible du contrat de transport, il convient de sauvegarder leurs droits à cet égard, indépendamment de leur nationalité ou de leur lieu de résidence au sein de la Communauté.
- (3) Le marché unique des services de transport de passagers par mer ou par voie de navigation intérieure devrait 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 commerciaux de transport maritime de passagers dans des conditions comparables à celles des autres citoyens. Les personnes handicapées et les personnes à

¹ JO C [...] du [...], p. [...].

² JO C [...] du [...], p. [...].

³ JO C [...] du [...], p. [...].

⁴ JO C [...] du [...], p. [...].

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.

- (4) 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 mer et par voie de navigation intérieure dans des conditions comparables à celles des autres citoyens, des règles de non-discrimination et d'assistance au cours de leur voyage devraient être établies. Ces personnes devraient par conséquent être acceptées à l'embarquement et ne pas se voir opposer un refus de transport du fait de leur handicap ou de leur mobilité réduite, ~~sauf pour des motifs justifiés par des raisons de sécurité et prescrits par la loi.~~ Elles doivent bénéficier d'un droit à une assistance dans les ports et au niveau des embarcadères / débarcadères en l'absence de port, ainsi qu'à bord des navires à passagers. Dans l'intérêt de l'intégration sociale, les personnes concernées devraient bénéficier de cette assistance sans supplément de prix. Les transporteurs devraient établir des règles d'accessibilité, en se servant de préférence du système de normalisation européen.
- (5) Lors de l'adoption de décisions relatives à la conception des nouveaux ports et terminaux, le cas échéant, et dans le cadre de travaux de rénovation majeure, les organismes de gestion des ports et les transporteurs qui les exploiteront devraient, ~~si nécessaire,~~ prendre en compte les besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite. De même, les transporteurs devraient, ~~si nécessaire,~~ prendre en compte ces besoins dans les décisions concernant la conception de navires à passagers neufs et rénovés conformément à la directive 98/18/CE du Conseil du 17 mars 1998 établissant des règles et normes de sécurité pour les navires à passagers⁵.
- (6) L'assistance fournie dans les ports situés sur le territoire d'un État membre auquel s'applique le traité devrait, entre autres, permettre aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite de se déplacer d'un point d'arrivée donné dans un port vers le navire à passagers et du navire à passagers vers un point de départ donné dans le port, embarquement et débarquement compris.
- (7) L'assistance devrait être financée de manière à répartir équitablement cette charge entre tous les voyageurs qui utilisent un transporteur et à éviter les mesures décourageant le transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite. Un montant prélevé sur chaque voyageur utilisant un transporteur, inclus dans le prix de base du billet, semble être le moyen de financement le plus efficace. Les montants devraient être fixés et appliqués de manière totalement transparente.
- (8) Dans le cadre de l'organisation des dispositions relatives à l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, ainsi que de la formation de leur personnel, les transporteurs devraient s'inspirer de la recommandation de l'Organisation maritime internationale concernant la conception et l'exploitation des navires à passagers en vue de répondre aux besoins des personnes âgées et des personnes handicapées⁶.

⁵ JO L 144 du 15.5.1998, p. 1.

⁶ OMI – Comité de la sécurité maritime, circulaire 735, 24 juin 1996 au moment de l'adoption du règlement.

(8 bis) Les dispositions régissant l'embarquement de personnes handicapées ou à mobilité réduite s'entendent sans préjudice des dispositions générales s'appliquant à l'embarquement des passagers énoncées dans les règles internationales, communautaires ou nationales en vigueur.

- (9) Les voyageurs devraient être informés de manière adéquate en cas d'annulation ou de retard d'un service. Cette information devrait aider les voyageurs à prendre les dispositions requises et, si nécessaire, à obtenir des informations concernant les autres correspondances.
- (10) Les désagréments occasionnés aux voyageurs en raison d'une annulation ou d'un retard important de leur voyage devraient être limités. À cette fin, les voyageurs devraient bénéficier d'une assistance adéquate et être capables d'annuler leur voyage et de se faire rembourser leurs billets ou d'obtenir un réacheminement dans des conditions satisfaisantes.
- (11) Les transporteurs devraient prévoir le versement d'une indemnisation pour les voyageurs en cas de retard ou d'annulation d'un service sur la base d'un pourcentage du prix du billet, sauf si le retard ou l'annulation intervient dans des circonstances exceptionnelles, qui n'auraient pas pu être évitées même en prenant des mesures raisonnables.
- (12) Les transporteurs devraient coopérer en vue de l'adoption de dispositions au niveau national ou européen dans le but d'améliorer la prise en charge et l'assistance des voyageurs en cas d'interruption de leur voyage, notamment en cas de retards importants.
- (13) Le présent règlement ne devrait pas affecter les droits des passagers établis par la directive 90/314/CEE du Conseil concernant les voyages, vacances et circuits à forfait⁷. Si un circuit à forfait est annulé pour des raisons autres que l'annulation du service de transport maritime, le présent règlement ne devrait pas s'appliquer.
- (14) Les voyageurs devraient être pleinement informés de leurs droits en vertu du présent règlement, de manière à pouvoir exercer ces droits efficacement. Les droits des passagers voyageant par mer et par voie de navigation intérieure devraient inclure l'obtention d'informations concernant le service avant et pendant le voyage. Toutes les informations essentielles fournies aux passagers voyageant par mer et par voie de navigation intérieure devraient également être fournies *dans des formats* accessibles aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.
- (15) Les voyageurs devraient être en mesure d'exercer leurs droits au moyen de procédures de plainte appropriées mises en œuvre par les transporteurs, ou, le cas échéant, par le dépôt de plaintes auprès de l'organisme ~~ou des organismes~~ désignés à cette fin par l'État membre concerné.
- (16) Les plaintes relatives à l'assistance fournie dans un port ou un embarcadère / débarcadère devraient être adressées à l'organisme ~~ou aux organismes~~ chargés de l'application du règlement désignés par l'État membre où se situe le port en question.

⁷ JO L 158 du 23.6.1990, p. 59.

Les plaintes relatives à l'assistance fournie par un transporteur en mer devraient être adressées à l'organisme ~~ou aux organismes~~ chargés de l'application du règlement désignés par l'État membre qui a délivré la licence d'exploitation au transporteur. L'organisme désigné chargé de l'application du règlement devrait avoir le pouvoir et la capacité d'examiner les plaintes individuelles et de faciliter le règlement des litiges à l'amiable.

(16 bis) La Commission devrait proposer des règles claires en matière de droits des passagers (liées à la responsabilité, à l'accessibilité, aux droits des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite), applicables aux points de passage des personnes entre la terre et la mer ou du transport de navigation intérieure.

(17) Les États membres devraient superviser et assurer la conformité au présent règlement et désigner un organisme approprié pour exécuter les tâches de mise en application. Cette supervision n'affecte pas le droit des passagers à recourir à une procédure judiciaire devant les tribunaux en vertu du droit national.

(18) 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. Lesdites sanctions, qui pourraient inclure le paiement d'une indemnisation à la personne concernée, devraient être effectives, proportionnées et dissuasives.

(19) Étant donné que les objectifs du présent règlement, à savoir garantir des niveaux élevés et équivalents de protection et d'assistance aux voyageurs dans tous les États membres et s'assurer que les acteurs économiques opèrent dans des conditions harmonisées au sein d'un marché unique, ne peuvent pas être réalisés de manière suffisante par les États membres et peuvent donc, en raison de l'échelle ou des effets de l'action, 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.

(19 bis) Si une initiative législative relative aux droits des passagers devait être adoptée, il serait sensé, vu l'utilisation qui s'impose du transport combiné, d'opter pour une approche législative horizontale couvrant tous les moyens de transport.

(20) Il convient de fonder l'application du présent règlement 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»)⁸. Ledit règlement devrait donc être modifié en conséquence.

(21) Il y a lieu que 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 données⁹ s'applique de manière stricte afin de garantir le respect de la vie privée des passagers voyageant par mer et par voie de navigation intérieure, et de s'assurer que les informations

⁸ JO L 364 du 9.12.2004, p. 1.

⁹ JO L 281 du 23.11.1995, p. 31.

demandées servent uniquement à remplir les obligations d'assistance établies par le présent règlement et ne sont pas employées au détriment des voyageurs.

- (22) Le présent règlement respecte les droits fondamentaux et observe les principes consacrés notamment 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 voyageurs en ce qui concerne les conditions de transport offertes par les transporteurs,
- (2) la non-discrimination et l'assistance obligatoire pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite;
- (3) les obligations des transporteurs envers les voyageurs en cas d'annulation ou de retard;
- (4) les informations minimales à fournir aux voyageurs;
- (5) le traitement des plaintes;
- (6) l'application des droits des passagers.

Article 2

Champ d'application

1. Le présent règlement s'applique **au transport commercial, par navires à passagers, de passagers voyageant** par mer ou par voie de navigation intérieure, y compris les croisières, les trajets entre ou dans des ports ou des embarcadères / débarcadères situés sur le territoire d'un État membre auquel le traité s'applique.
 2. Les États membres peuvent accorder une dérogation aux services couverts par des contrats de service public si ces contrats garantissent un niveau comparable de droits pour les passagers par rapport à celui requis par le présent règlement.
- 2 bis. Les États membres sont autorisés à exclure du champ d'application du présent règlement les services de transport urbain et de transport suburbain s'ils donnent l'assurance que les objectifs du présent règlement peuvent être atteints par d'autres**

mesures réglementaires et s'ils garantissent un niveau comparable de droits pour les passagers par rapport à celui requis par le présent règlement.

Article 3

Définitions

Aux fins du présent règlement, on entend par:

- (a) «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 psychosociaux*, ou de toute autre cause de handicap, ou de l'âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de tous les voyageurs;
- (b) «annulation»: le fait qu'un service qui était prévu initialement et sur lequel au moins une place était réservée n'a pas été effectué;
- (c) «retard»: la différence de temps entre l'heure à laquelle le voyageur devait partir ou arriver d'après l'horaire publié et l'heure de son départ ou son arrivée réel(le) ou prévu(e);
- (d) «transporteur»: une personne par qui ou pour le compte de qui un contrat de transport a été conclu, ou le transporteur exécutant, selon que le transport est effectivement assuré par cette personne ou par un transport exécutant, autre qu'un voyageur;
- (e) «service commercial de transport maritime de passagers»: un service de transport maritime de passagers assuré par un transporteur via un itinéraire prévu ou imprévu, proposé au public à titre onéreux, individuellement ou dans le cadre d'un voyage à forfait;
- (f) «transporteur exécutant»: une personne autre le transporteur et le voyageur, qui assure effectivement la totalité ou une partie du transport;
- (g) «port»: une zone de terre ferme et d'eau constituée des ouvrages et équipements permettant, essentiellement, l'accueil des navires, leur chargement et leur déchargement, le stockage des marchandises, la réception et la livraison de ces marchandises par transport terrestre, ainsi que l'embarquement et le débarquement des navires à passagers;
- (h) «embarcadère / débarcadère»: une zone de terre et d'eau autre qu'un port, à partir de laquelle des passagers embarquent et débarquent régulièrement;
- (i) «navire»: un bâtiment de mer ou de rivière, à l'exclusion de tout véhicule sur coussin d'air;

- (j) «contrat de transport»: un contrat de transport entre un transporteur et le voyageur 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, d'un vendeur de billet ou sur l'internet;***
- (k) «billet»: un document en cours de validité établissant le droit au transport, ou quelque chose d'équivalent sous forme immatérielle, y compris électronique, délivré ou autorisé par le transporteur ou son vendeur de billets agréé;
- (l) «vendeur de billets»: tout ***intermédiaire vendant des*** services de transport maritime, ***y compris ceux vendus dans le cadre d'un forfait,*** pour le compte d'un transporteur ou ***d'un voyageur;***
- (m) «voyageur»: un organisateur, autre qu'un transporteur, au sens de l'article 2, ***point 2),*** de la directive 90/314/CEE;
- (n) «réservation»: une autorisation, sur papier ou dans une version électronique, donnant droit au transport selon des modalités de transport personnalisées ayant fait l'objet d'une confirmation;
- (o) «navire à passagers»: un navire transportant plus de douze passagers;
- ~~(p) «navire roulier à passagers»: un navire transportant plus de douze passagers, doté d'espaces rouliers à cargaison ou d'espaces de catégorie spéciale, tels que définis à la règle II-2/A/2 de la convention internationale de 1974 pour la sauvegarde de la vie humaine en mer, telle que modifiée;~~
- (q) «autorité portuaire» ou «gestionnaire du port»: un organisme qui, en combinaison avec d'autres activités ou non, a pour objectif, en vertu du droit national, d'administrer et de gérer les infrastructures portuaires, ainsi que de coordonner et de contrôler les activités des différents opérateurs présents dans le port ou l'ensemble portuaire. Il peut être composé de plusieurs organismes séparés ou être responsable de plusieurs ports à la fois;
- (r) «croisière»: une activité de transport de passagers par un navire, complétée par un hébergement et d'autres prestations, consistant en un séjour supérieur à une journée (nuitée), et qui n'est pas un service régulier proposé aux voyageurs entre deux ports ou plus, mais dont les passagers reviennent généralement au port d'embarquement.
- (r bis) "formats accessibles": une locution impliquant que tous les passagers peuvent avoir accès aux mêmes informations grâce aux formats texte, braille, audio, vidéo et/ou électroniques. Les exemples de formats accessibles comprennent les pictogrammes, les annonces vocales et les sous-titres, mais ils n'y sont pas limités et peuvent varier en fonction de l'évolution technologique;***
- (r bis) "passager": toute personne voyageant dans le cadre d'un contrat de transport autre que celles accompagnant des véhicules, des remorques ou des biens transportés en tant que fret ou marchandises commerciales;***
- (r ter) "arrivée": le moment réel où le navire est arrimé au quai d'arrivée;***

(r quater) "départ": le moment réel où le navire est armé pour la mer;

(r quinquies) "prix du billet": les frais engagés pour le transport et l'hébergement à bord. Il n'inclut pas les frais liés aux repas, aux autres activités et aux achats effectués à bord;

(r sexies) "force majeure": un évènement ou des circonstances qui n'auraient pu être évités même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises, par exemple guerre, invasion, action d'ennemis étrangers, hostilités (que la guerre soit déclarée ou non), guerre civile, rébellion, révolution, insurrection, militarisation ou usurpation de pouvoir, confiscation, attentats terroristes, nationalisation, sanction du gouvernement, blocus, embargo, conflit du travail, grève, lockout, interruption ou défaillance de l'alimentation électrique, ou événements imprévisibles, y compris incendie, inondation, tremblement de terre, orage, ouragan ou autres catastrophes naturelles. Des cas de force majeure peuvent être également provoqués par des conditions extrêmes de courant, de vent fort, de hauteur de vague excédant un seuil important ou par la formation de glace.

Article 4

Contrat de transport et conditions contractuelles non discriminatoires

1. Les transporteurs fournissent aux voyageurs la preuve de la conclusion du contrat de transport en émettant un ou plusieurs titres de transport. Les titres de transport font foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion du contrat et confèrent donc les droits prévus par le présent règlement.
2. Sans préjudice des obligations de service public exigeant l'existence de tarifs sociaux, les conditions contractuelles et les prix appliqués par les transporteurs ou d'autres vendeurs de billets doivent être proposés au public sans discrimination basée sur la nationalité ou le lieu de résidence du client final, ni sur le lieu d'établissement des transporteurs ou des vendeurs de billets au sein de la Communauté.

Article 5

Exclusion des exonérations

1. Les obligations résultant du présent règlement ne peuvent pas faire l'objet d'une limitation ou d'une exonération, notamment par une dérogation ou une clause restrictive figurant dans le contrat de transport.
2. Les transporteurs peuvent offrir au voyageur des conditions contractuelles plus favorables que celles fixées dans le présent règlement.

Chapitre II

Droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite

Article 6

Prévention de refus d'embarquement

1. Les vendeurs de billets des transporteurs et les voyagistes ne peuvent refuser, en raison du handicap ou de la mobilité réduite d'une personne:
 - (a) d'accepter une réservation ou d'émettre un billet pour un voyage auquel le présent règlement s'applique;
 - (b) d'embarquer une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite dans un port ou un embarcadère / débarcadère, à condition que la personne concernée possède un billet ou une réservation valide.
2. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ne se voient compter aucun supplément pour leurs réservations et leurs billets.

Article 7

Dérogations et conditions spéciales

1. Nonobstant les dispositions de l'article 6, les transporteurs, vendeurs de billets ou voyagistes peuvent refuser, ~~en raison d'un handicap ou de la mobilité réduite d'une personne,~~ d'accepter une réservation ou d'émettre un billet ou d'embarquer une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite:
 - (a) ~~afin de respecter les exigences de sécurité applicables établies par le droit international, communautaire ou national, ou de respecter les exigences de sécurité établies par l'autorité qui a délivré la licence d'opérateur au transporteur concerné,~~
 - (b) si la structure du navire à passagers rend l'embarquement ou le transport de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite matériellement impossible *et si celles-ci ne peuvent se voir offrir le niveau normal de services dans des conditions sûres, dignes et réalisables sur le plan opérationnel.*

En cas de refus d'accepter une réservation pour les motifs indiqués au premier *alinéa*, les transporteurs, vendeurs de billets ou voyagistes fournissent des efforts raisonnables afin de proposer une alternative acceptable à la personne concernée.

En cas de réservation à l'avance, une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite qui s'est vu opposer un refus d'embarquement ~~en raison de son~~

~~handicap ou de sa mobilité réduite~~, et toute personne accompagnant cette personne conformément au paragraphe 2, ont droit à un remboursement ou un réacheminement tel que le prévoit l'annexe I. ~~Le droit de choisir entre un trajet retour ou un réacheminement est fonction du respect de toutes les exigences de sécurité.~~

2. ~~Dans les mêmes conditions que celles stipulées au paragraphe 1, point a)~~, Un transporteur, un vendeur de billets ou un voyageur peut requérir qu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite soit accompagnée par une autre personne capable de fournir l'assistance demandée par cette personne, à condition que cela soit strictement nécessaire.
3. Lorsqu'un transporteur, un vendeur de billets ou un voyageur exerce la dérogation prévue au paragraphe 1 ou 2, il en communique immédiatement les raisons à la personne handicapée ou à mobilité réduite concernée. Sur demande, le transporteur, le vendeur de billets ou le voyageur communique ces raisons par écrit à la personne handicapée ou à mobilité réduite concernée, dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la date de la demande.

Article 8

Accessibilité et information

1. Les transporteurs établissent, **sous le contrôle des organismes nationaux chargés de l'exécution et** avec la participation active des organisations représentatives des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, des règles d'accès non discriminatoires applicables au transport de personnes handicapées, de personnes à mobilité réduite **et de personnes accompagnantes**, ainsi que toute restriction concernant le transport de ces personnes ou de leur équipement de mobilité due à la structure des navires à passagers, afin de satisfaire aux exigences de sécurité applicables. Ces règles contiennent toutes les conditions d'accès au service maritime en question, y compris l'accessibilité des navires exploités et de leurs équipements à bord, **ainsi que des équipements d'assistance aménagés**.
2. Les règles prévues au paragraphe 1 sont mises à la disposition du public par les transporteurs ou les vendeurs de billets, **directement ou sur l'internet**, au moins au moment de la réservation, **dans des formats accessibles**, selon des moyens adéquats, et dans les mêmes langues que celles dans lesquelles les informations sont généralement fournies à tous les voyageurs. Lors de la fourniture de ces informations, une attention particulière est apportée aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.
3. Sur demande, les transporteurs mettent à disposition, **dans des formats accessibles**, les textes de loi internationaux, communautaires ou nationaux établissant les exigences de sécurité sur lesquelles se fondent les règles d'accès non discriminatoires.
4. Les voyageurs mettent à disposition les règles prévues au paragraphe 1 qui s'appliquent aux trajets inclus dans les voyages, les vacances et les circuits à forfait qu'ils organisent, commercialisent ou proposent à la vente.

5. Les transporteurs, leurs vendeurs de billets ou les voyagistes veillent à ce que toutes les informations pertinentes concernant les conditions de transport, les informations sur les voyages et les informations relatives à l'accessibilité des services ***ainsi qu'une confirmation écrite de la prestation d'assistance*** soient mises à la disposition des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, dans des ***formats*** accessibles, y compris pour la réservation et les informations en ligne.

Article 9

Droit à une assistance dans les ports

1. Lorsqu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite part d'un port, y transite ou y arrive, il incombe au transporteur de lui fournir gratuitement l'assistance visée à l'annexe II, de manière à ce que cette personne puisse embarquer à bord du service au départ, ou débarquer du service à l'arrivée, pour lequel elle a acheté un billet, sans préjudice des règles d'accès visées à l'article 8, paragraphe 1. ***Cette assistance est adaptée aux besoins particuliers de la personne handicapée ou à mobilité réduite.***
2. Un transporteur peut fournir l'assistance lui-même ou conclure un contrat avec une ou plusieurs autres parties pour la fourniture de l'assistance. Le transporteur peut conclure un tel contrat de sa propre initiative ou sur demande, y compris d'une autorité portuaire, et en tenant compte des services existants dans le port en question.

Si un transporteur conclut un contrat avec une ou plusieurs autres parties pour la fourniture de l'assistance requise, le transporteur demeure responsable de la fourniture de l'assistance et du respect des normes de qualité visées à l'article 14, paragraphe 1.

3. Sur une base non discriminatoire, les transporteurs peuvent prélever un montant spécifique sur les titres de transport de tous les voyageurs afin de financer l'assistance dans les ports. Ce montant spécifique doit être raisonnable, calculé en fonction du coût, et transparent.

~~4. Les transporteurs séparent les comptes relatifs à leurs activités liées à l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des comptes relatifs à leurs autres activités, conformément aux pratiques commerciales courantes.~~

5. Les transporteurs mettent à la disposition de l'organisme ou des organismes chargés de l'application du règlement désignés conformément à l'article 26, paragraphe 1, une vue d'ensemble annuelle, soumise à un audit, des recettes et dépenses réalisées au titre de l'assistance fournie aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

5 bis. Conformément à l'article 12, le gestionnaire du port a la charge, si nécessaire, de rendre accessible le port aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

Article 10

Droit à une assistance dans les embarcadères / débarcadères

S'il n'existe pas de port pour une destination ou une étape particulière, l'assistance est organisée par le transporteur au niveau de l'embarcadère / du débarcadère, conformément à l'article 9.

Article 11

Droit à une assistance à bord des navires

Les transporteurs fournissent à titre gratuit au moins l'assistance visée à l'annexe III aux personnes handicapées ou aux personnes à mobilité réduite qui partent, arrivent ou transitent par un port auquel le présent règlement s'applique.

Article 12

Conditions auxquelles est fournie l'assistance

Les transporteurs, les gestionnaires des ports, les vendeurs de billets et les voyagistes coopèrent afin de fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite l'assistance prévue aux articles 9, 10 et 11 conformément aux points suivants:

- (a) l'assistance est fournie à condition que le transporteur, le vendeur de billets ou le voyageur auprès duquel le billet a été acheté se soit vu notifier, **au moment de la réservation ou** au moins quarante-huit heures à l'avance, le besoin d'assistance de la personne handicapée ou à mobilité réduite, **à moins qu'une période de notification plus courte ait été convenue entre le fournisseur d'assistance et le passager, sauf pour les voyages en croisière, pour lesquelles le besoin d'assistance doit être notifié au moment de la réservation.** Lorsque le billet permet d'effectuer plusieurs voyages, une seule notification suffit, pour autant que des informations suffisantes soient fournies sur les horaires des voyages ultérieurs;
- (b) Les transporteurs, les vendeurs de billets et les voyagistes prennent toutes les mesures nécessaires pour **la demande et** la réception des notifications du besoin d'assistance effectuées par les personnes handicapées ou à mobilité réduite. **Le passager reçoit une confirmation de la notification des besoins d'assistance.** Ces obligations s'appliquent dans l'ensemble de leurs points de vente, y compris la vente par téléphone et par Internet;
- (c) si aucune notification n'est effectuée conformément au point a), les transporteurs, les vendeurs de billets et les voyagistes s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de fournir à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite une assistance qui lui permette d'embarquer sur le service au

départ, de rejoindre le service correspondant ou de débarquer du service à l'arrivée, pour lequel elle a acheté un billet;

- (d) sans préjudice des pouvoirs d'autres entités en ce qui concerne les zones situées en dehors de l'enceinte du port, le gestionnaire du port ou toute autre personne autorisée indique les endroits d'arrivée et de départ, dans les limites de la zone portuaire, à l'intérieur et/ou à l'extérieur des bâtiments de terminaux, selon le cas, où les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite peuvent annoncer leur arrivée et demander une assistance; ces endroits sont clairement signalés et fournissent, sous des formes accessibles, des informations de base sur le port et l'assistance offerte.
- (e) une assistance est fournie à condition que la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite se présente à l'endroit indiqué:
- à une heure fixée par le transporteur, qui ne doit pas précéder de plus de soixante minutes l'heure de départ annoncée, ou
 - si aucune heure n'a été fixée, au moins trente minutes avant l'heure *d'embarquement* annoncée, **à moins que le passager et le fournisseur d'assistance n'en soient convenus autrement.**
 - ***dans le cas des croisières, à une heure fixée par le transporteur, qui ne doit pas précéder de plus de soixante minutes l'heure d'enregistrement.***
- (f) Si une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite requiert l'assistance d'un **chien**, celui-ci est accueilli sous réserve que le transporteur, le vendeur de billets ou le voyageur ait été informé conformément aux règles nationales applicables en matière de transport des **chiens** d'assistance reconnus à bord des navires à passagers, si ces règles existent.

Article 13

Transmission d'informations à des tiers

1. Si la fourniture d'assistance fait l'objet d'un contrat de sous-traitance, et que le transporteur, ~~le vendeur de billets ou le voyageur~~ reçoit une notification du besoin d'assistance au moins quarante-huit heures avant l'heure de départ annoncée pour le voyage, celui-ci transmet les informations correspondantes de manière à ce que le sous-traitant les reçoivent **dès que possible et, en tout état de cause**, au moins trente-six heures avant l'heure de départ annoncée pour le voyage.
2. Si la fourniture d'assistance fait l'objet d'un contrat de sous-traitance, et que le transporteur, ~~le vendeur de billets ou le voyageur~~ ne reçoit pas la notification du besoin d'assistance au moins quarante-huit heures avant l'heure de départ annoncée pour le voyage, le transporteur, ~~le vendeur de billets ou le voyageur~~ transmet les informations au sous-traitant dès que possible.

Article 14

Normes de qualité applicables à l'assistance

1. Les transporteurs définissent des normes de qualité pour l'assistance prévue aux annexes II et III et déterminent des exigences en matière de ressources requises pour respecter ces normes en collaboration avec les organisations représentatives des voyageurs handicapés et des voyageurs à mobilité réduite.
2. Lors de la définition de ces normes de qualité, il convient de tenir pleinement compte des politiques et codes de conduite reconnus au niveau international concernant la simplification du transport des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite, notamment la recommandation de l'Organisation maritime internationale concernant la conception et l'exploitation des navires à passagers en vue de répondre aux besoins des personnes âgées et des personnes handicapées.
3. Les transporteurs rendent publiques leurs normes de qualité dans ***des formats accessibles***.

Article 15

Formation

Les transporteurs:

- (a) veillent à ce que leur personnel, y compris les personnes employées par un sous-traitant, qui fournit une assistance directe aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, possède des connaissances concernant la façon de répondre aux besoins des personnes souffrant de handicaps divers ou de problèmes de mobilité;
- (b) prévoient une formation sur l'assistance aux personnes handicapées et la sensibilisation au handicap telle que décrite à l'annexe IV à l'ensemble du personnel travaillant dans le port et ayant un contact direct avec les voyageurs;
- (c) veillent à ce que tous les nouveaux employés ***qui ont un contact direct avec les voyageurs*** bénéficient, lors de leur embauche, d'une formation sur le handicap, et à ce que le personnel suive des cours de remise à niveau si nécessaire.

Article 16

Indemnisation relative aux fauteuils roulants et à l'équipement de mobilité

1. ***Hormis les cas où le passager propriétaire de l'équipement a déjà été indemnisé en vertu du règlement (CE) n°... du Parlement européen et du Conseil du 22 avril 2009 relatif à la responsabilité des entreprises assurant le transport de personnes par mer en cas d'accident¹***, en cas de perte ou de détérioration d'un fauteuil roulant

ou autre équipement de mobilité ou pièces d'un tel équipement lors de la prise en charge au port ou durant le transport à bord du navire, avant, pendant ou après le voyage, le passager propriétaire de l'équipement est indemnisé en fonction de la personne sous la responsabilité de laquelle l'équipement se trouvait au moment de la perte ou de la détérioration.

Si nécessaire, tous les efforts possibles sont entrepris en vue de remplacer rapidement l'équipement, *de manière à ce qu'il soit adapté aux besoins du passager concerné.*

2. Aucune limite ne s'applique au montant de l'indemnisation payable en vertu du présent article.

Chapitre III

Obligations des transporteurs en cas d'interruption de voyage

Article 17

Information

1. En cas de retard, le transporteur ou, le cas échéant, le gestionnaire du port informe les voyageurs **au plus tard** trente minutes après l'horaire de départ prévu ou une heure avant l'horaire d'arrivée prévu. ***Si ces informations sont disponibles, le transporteur informe les voyageurs des heures estimées de départ et d'arrivée.***
 2. Si des voyageurs manquent une correspondance en raison d'un retard, le transporteur exécutant s'efforce, dans la mesure du raisonnable, d'informer les voyageurs concernés des autres correspondances disponibles.
- 2 bis.** ***Le transporteur ou le gestionnaire du port veille à ce que les passagers handicapés ou à mobilité réduite reçoivent, dans des formats accessibles, les informations nécessaires en vertu des paragraphes 1 et 2.***

Article 18

Droit à une assistance

1. Lorsqu'un transporteur peut raisonnablement s'attendre à ce qu'un service maritime de transport de passagers soit retardé de plus de soixante minutes par rapport à l'heure de départ prévue, les voyageurs se voient offrir gratuitement des repas et des rafraîchissements en quantité raisonnable compte tenu du délai d'attente, s'il y en a à bord du navire ou dans le port, ou s'ils peuvent raisonnablement être livrés.
2. En cas de retard, si un séjour d'une ou de plusieurs nuits devient nécessaire ou qu'un séjour supplémentaire par rapport à celui prévu par le voyageur s'impose, ~~lorsque e'est matériellement possible,~~ les voyageurs se voient offrir gratuitement un hébergement à l'hôtel ou ailleurs, ainsi que le transport entre le port et le lieu d'hébergement, en plus des repas et rafraîchissements prévus au paragraphe 1. ***Le***

coût de l'hébergement et du transport supplémentaire supporté par le transporteur ne peut excéder deux fois le prix du billet.

3. Si le service maritime ne peut plus se poursuivre, les transporteurs mettent en place dès que possible d'autres services de transport pour les voyageurs.
4. Lors de l'application des paragraphes 1, 2 et 3, le transporteur exécutant accorde une attention particulière aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et des personnes qui les accompagnent.

Article 19

Réacheminement et remboursement

1. Lorsqu'un transporteur peut raisonnablement s'attendre à ce qu'un service maritime de transport de passagers soit retardé de plus de cent vingt minutes par rapport à son heure de départ prévue, les voyageurs ont immédiatement le choix entre:
 - (a) se voir offrir d'autres services de transport dans des conditions raisonnables ou, si cela n'est pas faisable, être informés des autres services de transport adéquats proposés par d'autres opérateurs;
 - (b) se *voir offrir le remboursement du* prix du billet, *si* le voyageur *décide de ne pas voyager avec ce transporteur.*

Le paiement du remboursement prévu au point b) est effectué dans les mêmes conditions que le paiement de l'indemnisation visée à l'article 20 *paragraphes 3, 4 et 4 bis.*

2. *Par dérogation au paragraphe 1, les passagers d'une croisière sont réacheminés ou remboursés conformément à* la directive 90/314/CEE.

Article 20

Indemnisation relative au prix du billet

1. Le voyageur qui subit un retard à l'arrivée ~~*en raison d'une annulation ou d'un retard au départ*~~ peut, sans perdre son droit au transport, exiger une indemnisation de la part du transporteur. Les indemnisations minimales sont les suivantes:
 - (a) 25 % du prix du billet en cas de retard d'une durée comprise entre 60 et 119 minutes;
 - (c) 50 % du prix du billet en cas de retard de 120 minutes ou plus;
 - (d) 100 % du prix du billet, si le transporteur ne fournit pas les autres services ou les informations visés à l'article 19, point a).

2. ***Le paragraphe 1*** ne s'applique pas aux passagers d'une croisière. ***Ceux-ci peuvent prétendre à une indemnisation conformément à*** la directive 90/314/CEE.
 3. L'indemnisation est payée dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation. Elle peut être payée sous la forme de bons et/ou d'autres services si les conditions sont souples, notamment en ce qui concerne la période de validité et la destination. Elle est payée en espèces à la demande du voyageur.
 4. Le présent article ne s'applique pas si le retard ou l'annulation est causé par des circonstances exceptionnelles empêchant l'exécution du service de transport, qui n'auraient pas pu être évitées même en prenant toutes les mesures raisonnables possibles.
- 4 bis.*** ***Si le transporteur a annoncé, au plus tard trois jours avant le départ prévu, l'annulation ou le report de la traversée ou une prolongation de la durée de la traversée, aucune compensation ne peut être réclamée.***

Article 20 bis

Force majeure

Les obligations prévues aux articles 18, 19 et 20 ne s'appliquent pas dans les cas de force majeure empêchant la prestation du service de transport.

Article 21

Autres droits

Aucune disposition du présent règlement ne saurait empêcher les voyageurs de demander auprès des tribunaux nationaux des dommages-intérêts au titre de pertes résultant de l'annulation ou du retard de services de transport. ***L'indemnisation accordée en vertu du présent règlement peut être déduite d'une indemnisation complémentaire.***

Article 22

Mesures supplémentaires en faveur des voyageurs

Sous le contrôle des organismes nationaux chargés de l'exécution, les transporteurs coopèrent en vue de l'adoption de dispositions au niveau national ou européen avec la participation des parties prenantes, des ***organisations*** professionnelles et des associations représentant les consommateurs, les voyageurs, ***les ports*** et les personnes handicapées. Ces mesures devraient viser à améliorer l'attention apportée aux voyageurs, notamment en cas de retards importants et d'interruption ou d'annulation d'un voyage.

Chapitre IV

Information des passagers et traitement des plaintes

Article 23

Droit à l'information sur les voyages

Les gestionnaires des ports et les transporteurs fournissent aux voyageurs les informations adéquates tout au long de leur voyage, ***dans des formats accessibles et dans les langues habituelles***. Une attention particulière est apportée aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

Article 24

Information des voyageurs sur leurs droits

1. Au plus tard au moment du départ, les transporteurs veillent à ce que les voyageurs soient informés de manière appropriée et compréhensible des droits que leur confère le présent règlement. Le transporteur exécutant n'est pas tenu de fournir les informations si le transporteur les a fournies, et inversement. Les informations sont fournies dans ***des formats accessibles et dans les langues habituelles***. Lors de la fourniture de ces informations, une attention particulière est apportée aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.
2. Les transporteurs et les gestionnaires des ports veillent à ce que les informations relatives aux droits des passagers en vertu du présent règlement soient mises à la disposition du public à bord des navires et dans les ports. Ces informations incluent les coordonnées permettant de contacter les organismes chargés de l'application désignés par les États membres en vertu de l'article 26, paragraphe 1.

Article 25

Plaintes

1. Les ***autorités des États membres*** établissent un mécanisme de traitement des plaintes ***indépendant*** concernant les droits et obligations énoncés dans le présent règlement, ***qui soit accessible à tous les passagers, notamment les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite***.
2. Un voyageur peut déposer une plainte auprès de tout transporteur concerné dans un délai d'un mois à compter de la date à laquelle un service a été exécuté ou aurait dû être exécuté. Dans un délai de 20 jours ouvrables, le destinataire de la plainte donne une réponse motivée ou, lorsque la situation le justifie, informe le voyageur de la date pour laquelle il peut s'attendre à une réponse. Cette réponse doit lui être donnée

dans un délai de deux mois au maximum à compter de la date de réception de la plainte.

3. Si aucune réponse n'est reçue dans les délais visés au paragraphe 2, la plainte est réputée avoir été acceptée.

Chapitre V

Application et organismes nationaux chargés de l'application

Article 26

Organismes nationaux chargés de l'application

1. Chaque État membre désigne un *organisme chargé* de l'application du présent règlement. Chaque organisme prend les mesures nécessaires *pour veiller à l'établissement des règles d'accessibilité visées à l'article 8 ainsi que pour garantir le respect de ces dernières et* des droits des passagers. Chaque organisme est indépendant *d'intérêts commerciaux* en ce qui concerne son organisation, ses décisions de financement, sa structure juridique et ses décisions.
2. Les États membres informent la Commission de la désignation *de l'organisme* conformément au présent article et de ses responsabilités.
3. Chaque voyageur peut porter plainte pour infraction alléguée au présent règlement auprès de l'organisme compétent désigné en vertu du paragraphe 1 ~~ou auprès de tout autre organisme compétent désigné~~ par un État membre.
4. Les États membres ayant choisi d'accorder des dérogations à certains services en vertu de l'article 2, paragraphe 2, mettent en place un mécanisme comparable de mise en application des droits des passagers.

Article 27

Rapport de mise en application

1. Le 1^{er} juin de chaque année, les organismes chargés de l'application désignés en vertu de l'article 26 publient un rapport concernant leurs activités de l'année précédente, contenant entre autres:
 - (a) une description des actions entreprises pour mettre en application les dispositions du présent règlement,
 - (b) une référence à la procédure applicable au règlement des plaintes individuelles,
 - (c) un résumé des règles d'accessibilité pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite applicables dans l'État membre concerné,

- (d) des données agrégées concernant les plaintes, *notamment les délais prévus pour leur issue et leur résolution*,
 - (e) le détail des sanctions appliquées,
 - (f) les autres aspects importants relatifs à une meilleure application du présent règlement.
2. Afin de pouvoir rédiger un tel rapport, les organismes chargés de l'application tiennent des statistiques portant sur les plaintes individuelles, en fonction de l'objet de la plainte 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 28

Coopération entre organismes chargés de l'application

Les organismes chargés de l'application visés à l'article 26, paragraphe 1, s'échangent des informations sur leurs travaux ainsi que sur leurs principes et pratiques de décision aux fins de coordonner la protection des passagers de façon cohérente dans toute la Communauté. La Commission les assiste dans cette tâche.

Article 29

Sanctions

Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables en cas de violation des dispositions du présent règlement et prennent toute mesure nécessaire pour en assurer la mise en œuvre. Les sanctions prévues, ***qui pourraient inclure le paiement d'une indemnisation à la personne concernée***, doivent être effectives, proportionnées et dissuasives. Les États membres notifient ces dispositions à la Commission et lui communiquent sans délai toute modification ultérieure les concernant.

Chapitre VI

Dispositions finales

Article 30

Rapport

La Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil sur la mise en œuvre et les effets du présent règlement, au plus tard trois ans après l'entrée en vigueur de celui-ci. Le rapport est assorti, le cas échéant, de propositions législatives portant sur la mise en application plus détaillée des dispositions du présent règlement, ou sur sa modification.

Article 31

Modification du règlement (CE) n° 2006/2004

Dans l'annexe au règlement (CE) n° 2006/2004, le point [19] suivant est ajouté:

«19. Règlement du Parlement européen et du Conseil du [...] concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure 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 consommateurs¹⁰».

Article 32

Entrée en vigueur

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

Il est applicable à partir [de deux ans] après sa publication. Les articles 6, 7, 25, 26 et 29 s'appliquent à partir [d'un an] après sa publication.

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

Fait à Bruxelles, le [...]

Par le Parlement européen
Le président
[...]

Par le Conseil
Le président
[...]

¹⁰ JO C [...] du [...], p. [...].

ANNEXE I

Droit au remboursement ou au réacheminement en cas de réservation pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite

1. S'il est fait référence à la présente annexe, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite se voient offrir le choix entre:

a) – dans un délai de sept jours, le remboursement intégral du billet, payé en espèces, par virement bancaire électronique, mandat ou chèque, avec l'accord signé du voyageur, au tarif auquel le billet a été acheté, pour la ou les parties non effectuées du voyage et pour la ou les parties déjà effectuées si le voyage ne présente plus aucun intérêt par rapport au plan de voyage initial du voyageur, ainsi que, s'il y a lieu,

– un voyage de retour jusqu'au point de départ initial dans les meilleurs délais; ou

b) un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais; ou

c) un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et à une date ultérieure, à la convenance du voyageur, sous réserve de la disponibilité des places.

2. Le paragraphe 1, point a), s'applique également aux voyageurs dont le voyage fait partie d'un forfait, à l'exception du droit au remboursement, si un tel droit est conféré par la directive 90/314/CEE¹¹.

3. Si une ville ou une région est desservie par plusieurs ports, lorsqu'un transporteur exécutant propose au voyageur un voyage vers un autre port que celui pour lequel la réservation avait été faite, le transporteur exécutant supporte le coût du transfert du voyageur entre cet autre port et soit le port pour lequel la réservation avait été faite, soit une autre destination proche convenue avec le voyageur.

¹¹ JO L 158 du 23.6.1999, p. 55.

ANNEXE II

Assistance dans les ports

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

- de communiquer leur arrivée dans un port et leur demande d'assistance,
- de se déplacer entre un point d'entrée et le guichet d'enregistrement, le cas échéant, ou le navire,
- de s'enregistrer et de faire enregistrer leurs bagages, si nécessaire,
- de rejoindre le navire depuis le guichet d'enregistrement (le cas échéant), avec accomplissement des procédures de sortie du territoire, douanières et de sécurité,
- d'embarquer à bord du navire, avec mise à disposition *des moyens nécessaires*,
- de rejoindre leur place depuis l'entrée du navire,
- de ranger et récupérer leurs bagages à bord du navire,
- de rejoindre l'entrée du navire depuis leur place,
- de débarquer du navire, avec mise à disposition d'ascenseurs, fauteuils roulants ou autre type d'assistance appropriée,
- de récupérer leurs bagages, si nécessaire, avec accomplissement des procédures douanières et d'entrée sur le territoire,
- de se rendre du hall de retrait des bagages ou du point de débarquement vers la sortie indiquée,
- de se rendre aux toilettes si nécessaire.

Si une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite est assistée par une personne qui l'accompagne, celle-ci doit, si nécessaire, être autorisée à lui fournir l'assistance nécessaire dans le port et au moment de l'embarquement et du débarquement.

Prise en charge de tout l'équipement de mobilité nécessaire, y compris des équipements tels que des fauteuils roulants électriques.

Remplacement temporaire d'un équipement de mobilité endommagé ou perdu, pas nécessairement par un équipement absolument identique *mais par un équipement doté de caractéristiques techniques et fonctionnelles similaires*.

Prise en charge au sol *de chiens* d'assistance reconnus, le cas échéant.

Communication des informations requises pour l'embarquement et le débarquement dans des formats accessibles.

ANNEXE III

Assistance à bord des navires

Transport des animaux d'assistance reconnus à bord du navire, sous réserve des réglementations nationales.

Outre l'équipement médical, transport d'un maximum de deux équipements de mobilité par personne handicapée ou personne à mobilité réduite, y compris les fauteuils roulants électriques.

Communication des informations essentielles concernant un trajet dans des formats accessibles.

Prise de toutes les dispositions raisonnables afin de prévoir une place répondant aux besoins des personnes handicapées ou à mobilité réduite, sur demande et sous réserve du respect des exigences de sécurité et de la disponibilité.

Assistance pour se rendre aux toilettes, si nécessaire.

Si une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite est assistée par une personne qui l'accompagne, la compagnie de navigation s'efforce, dans la mesure du raisonnable, de procurer à cette personne une place à côté de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite.

ANNEXE IV

Formation sur le handicap

Formation de sensibilisation au handicap

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

- une sensibilisation et les réponses appropriées à apporter aux voyageurs 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 confrontées 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 animaux d'assistance reconnus, y compris le rôle et les besoins d'un animal 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;
- une sensibilisation générale aux lignes directrices de l'OMI liées à la recommandation concernant la conception et l'exploitation des navires à passagers en vue de répondre aux besoins des personnes âgées et des personnes handicapées;
- 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).

Formation d'assistance aux personnes handicapées

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

- la manière d'aider les utilisateurs de fauteuils roulants à sortir d'un fauteuil roulant et à s'asseoir dedans;
- les aptitudes requises pour fournir une assistance aux personnes à mobilité réduite voyageant avec un **chien** d'assistance, y compris le rôle et les besoins **du chien**;
- les techniques d'accompagnement des voyageurs aveugles et malvoyants ~~et de prise en charge et de transport des animaux d'assistance reconnus~~;
- la compréhension des types d'équipements qui peuvent assister 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 à mobilité réduite;

- une compréhension suffisante de la nécessité d'une assistance fiable et professionnelle. De plus, sensibilisation au fait que certains voyageurs 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.