

Droits des passagers :

PRINCIPALES OBLIGATIONS DES TRANSPORTEURS :

Passagers à mobilité réduite :

Droit au transport :

- principe : les PMRs ne peuvent se voir refuser l'accès à un service de transport maritime au motif de leur seul handicap. Le transporteur peut exiger la présence d'un accompagnant, mais celui-ci voyage alors gratuitement ;
- Seules dérogations possibles : pour respecter la réglementation en matière de sécurité, ou si la conception du navire/port rendent impossibles, ou pas suffisamment sûrs, l'embarquement et le débarquement. En cas de refus de vente ou d'embarquement, le transporteur doit respectivement proposer une alternative ou le remboursement du billet. Le refus doit être motivé.

Des conditions d'accès non discriminatoires doivent être établies par chaque compagnie, en collaboration avec des organisations représentatives, et être portées à la connaissance du public.

Droit à l'assistance :

- Ports et transporteurs doivent se répartir les prestations d'assistance listées dans les annexes II et III
- Le passager doit notifier le besoin d'assistance au moins 48 heures à l'avance, et se présenter à l'avance à l'embarquement ;
- Les compagnies ayant transporté plus de 100,000 passagers au cours de l'année précédente mettent en place des normes de qualité pour les prestations d'assistance ;

Formation :

le personnel chargé de l'assistance comme celui chargé des réservations et des opérations d'embarquement et de débarquement reçoivent une formation sur le handicap.

Assistance en cas de retard ou annulation :

Information :

en cas de retard/annulation, les passagers sont informés au plus tard 30 min après l'heure de départ initialement prévue.

Assistance :

- En cas d'annulation ou de retard ≥ 90 minutes, fourniture de collations, boissons, repas ;
- En cas d'annulation ou de retard rendant nécessaire un séjour d'une nuit (ou plus), fourniture d'un hébergement à bord ou à terre gratuit (plafond : 80€/nuit pour un maximum de 3 nuits).

Remboursement et indemnisation :

- En cas d'annulation ou de retard ≥ 90 minutes, le passager a le choix entre remboursement du billet et réacheminement vers la destination finale. Le remboursement doit intervenir dans un délai de 7 jours ; le transporteur peut proposer un remboursement sous forme d'avoir mais le passager n'est pas tenu de l'accepter ;
- Retard à l'arrivée : indemnisation dont le montant varie en fonction de la durée de la traversée et du retard subi. L'indemnisation doit intervenir dans un délai 'un mois ; le transporteur peut proposer un avoir que le passager n'est pas tenu d'accepter ;

NB : se reporter à l'article 20 du règlement pour les cas dans lesquels le transporteur peut se dégager de ses obligations d'assistance, de remboursement et d'indemnisation.

Dispositions générales :

Billets : un billet (qui peut être électronique) est délivré au passager.

Non discrimination : les billets sont vendus sans discrimination fondée sur le lieu de résidence du passager ou le lieu d'achat du billet.

Information :

- tout au long du voyage, des informations accessibles doivent être transmises aux passagers
- le transporteur met notamment à la disposition du public, à bord des navires, des informations sur leurs droits en vertu du règlement¹ et les coordonnées de la DGCCRF².

Traitement des plaintes :

Le transporteur met en place un mécanisme de traitement des plaintes. Il dispose d'un mois pour faire a minima une réponse d'attente au passager, et doit lui transmettre une réponse définitive dans un délai de deux mois.

UNE MISE EN ŒUVRE SATISFAISANTE

En mai 2016, la Commission a publié un [rapport sur la mise en œuvre du règlement 1177/2010 \(droits des passagers maritimes\)](#). Outre un rappel des principales dispositions du règlement, elle

¹ Il peut pour cela utiliser le résumé préparé par la Commission (disponible [ici](#) en anglais et [ici](#) dans les autres langues de l'UE).

² 6D@dgccrf.finances.gouv.fr, 00 33 1 44 97 31 26

note qu'aucun Etat membre n'a fait usage de la possibilité d'en exempter les navires opérations des services soumis à des OSP ou - jusqu'en décembre 2014- les navires de moins de 300 GT. La plupart des Etats ont désigné un organisme compétent pour l'application du règlement, et ont introduit des sanctions dans leur législation, et la Commission a lancé des procédures à l'encontre des Etats n'ayant pas pris les mesures nécessaires.

Il n'y a pas de statistiques concernant les plaintes déposées auprès des opérateurs, qui ne doivent pas être rapportées auprès de l'organisme national. Le nombre de plaintes soumises aux organismes nationaux est faible, à l'exception de l'Espagne et de la Grèce. Les raisons identifiées par la Commission sont les suivantes :

- Le règlement est récent, et les passagers ne sont pas informés de leurs droits ;
- Dans la plupart des Etats, les plaintes sont réglées entre le consommateur et l'opérateur et il n'est pas nécessaire de saisir l'organisme national.

Les parties intéressées ont fait part de leur satisfaction générale. Les associations de passagers considèrent que les compagnies maritimes et les ports ont adopté une démarche positive, même s'il reste des progrès à faire en matière d'accessibilité (accès aux navires et aux ports, formation des personnels, consultation systématique des associations représentatives).

La Commission envisage donc les mesures suivantes :

- Amélioration de l'information des passagers, via une campagne de sensibilisation centrée sur les réseaux sociaux. Les autorités nationales et les parties intéressées sont invitées à contribuer à cet effort ;
- Meilleure mise en œuvre du règlement : poursuite des procédures en cours, et partage d'informations et de bonnes pratiques au niveau européen. Les organismes nationaux sont invités à procéder à des visites, et à vérifier que les sites web des compagnies respectent les prescriptions du règlement ;
- Des clarifications ont déjà été fournies sur les dispositions du règlement qui ne sont pas suffisamment claires ; si besoin, la Commission publiera des lignes directrices générales et/ou des recommandations spécifiques.

La Commission conclut ce rapport en soulignant que la mise en œuvre du règlement est satisfaisante, et que le texte est suffisamment flexible pour permettre des améliorations sans qu'il soit nécessaire de l'amender. C'est la position défendue par AdF, et ces conclusions reflètent nos actions de lobbying.