



COMMISSION EUROPÉENNE
DIRECTION GÉNÉRALE DE L'ÉNERGIE ET DES TRANSPORTS

Bruxelles, le

DOCUMENT DE TRAVAIL DES SERVICES DE LA COMMISSION

RENFORCER LA PROTECTION DES DROITS DES PASSAGERS VOYAGEANT PAR MER OU PAR VOIE NAVIGABLE DANS L'UNION EUROPÉENNE

**Document de consultation publique des services de la direction générale
« Énergie et transports »**

Le présent document a été préparé par les services de la Commission dans un but consultatif. Il ne préjuge ni n'annonce en aucun cas une position quelconque de la Commission sur les sujets traités.

Informations pratiques

- ❖ La consultation est lancée en trois langues (EN, FR, DE), en version électronique et en version papier. Si vous l'avez reçue par courrier et que vous souhaitez répondre électroniquement, veuillez le faire via le site Internet repris ci-dessous ou envoyer un courriel à l'adresse mentionnée ci-après.
- ❖ Les parties intéressées sont invitées à envoyer leurs commentaires, suggestions et réponses au questionnaire qui suit aux services de la Commission **pour le 30 avril 2006 au plus tard** via l'un des moyens de communication suivants :

- Internet : http://europa.eu.int/yourvoice/index_fr.htm
- Courriel: TREN-MARITIME-PASS-RIGHTS@cec.eu.int
- Télécopieur :

*Commission européenne
Direction générale de l'énergie et des transports
Unité A-5 « Services d'intérêt économique général et droits des usagers »
À l'attention de Mme Flor Díaz Pulido
Tél. : +32 2 298 65 40*

- Pli postal :

*Commission européenne
Direction générale de l'énergie et des transports
Unité A-5 « Services d'intérêt économique général et droits des usagers »
À l'attention de Mme Flor Díaz Pulido
Tél. : +32 2 298 65 40*

- ❖ Les contributions électroniques reçues en réponse à la consultation seront publiées sur Internet à l'adresse susmentionnée. Cette publication sera considérée comme l'accusé de réception de votre contribution par les services de la Commission. Pour les réponses envoyées sous forme imprimée, un accusé de réception sera délivré dans les quinze jours ouvrables suivant leur réception.

Si vous ne souhaitez pas que votre contribution soit rendue publique, veuillez l'indiquer clairement au début de votre réponse. Dans ce cas, votre réponse ne sera pas citée non plus dans les documents qui pourraient faire mention de cette consultation à l'avenir.

- ❖ Si vous répondez au nom d'une organisation, veuillez inclure vos coordonnées dans votre réponse. Toute réponse au nom d'une organisation qui n'indique pas les intérêts que celle-ci représente ni son degré de représentativité vis-à-vis du secteur (nombre de membres, taille de l'organisation par rapport au secteur auquel ses membres appartiennent) sera prise en compte comme « réponse à titre individuel » et non collective.

Une fois terminée la période de réception des contributions, les services de la Commission rédigeront un rapport qui synthétisera le déroulement de la consultation ainsi que les grandes lignes qui se dégagent de celle-ci après avoir lu et analysé toutes les réponses reçues. Les contributions non rendues publiques ne seront pas mentionnées dans ce document.

CONSULTATION PUBLIQUE

DOCUMENT DES SERVICES DE LA COMMISSION

RENFORCER LA PROTECTION DES DROITS DES PASSAGERS VOYAGEANT PAR MER OU PAR VOIE NAVIGABLE DANS L'UNION EUROPÉENNE

1. Introduction

La direction générale de l'énergie et des transports de la Commission, en particulier son unité « Services d'intérêt économique général et droits des usagers », entend examiner l'état de la situation en matière de protection des droits des passagers dans le transport maritime tous types de trafic confondus (intérieur -y compris le trafic par voie navigable-, intracommunautaire, extracommunautaire, touristique) et les besoins qui en découlent, en plaçant particulièrement l'accent sur les droits des personnes à mobilité réduite (PMR).

Cet examen des droits des usagers du transport maritime s'inscrit dans le suivi de la communication de la Commission intitulée « *Renforcer les droits des passagers au sein de l'Union européenne* »¹, qui annonçait son intention de réfléchir sur l'opportunité d'étendre le niveau de protection déjà acquis pour les passagers aériens aux autres usagers des transports, et notamment le transport maritime, avec un volet spécifique concernant la protection des PMR.

Dans ce contexte, les services de la Commission considèrent nécessaire d'entamer un débat public centré particulièrement sur les deux volets suivants :

- a) la protection des droits des PMR lors d'un voyage maritime ;
- b) la protection des droits des passagers, notamment en cas de refus d'embarquement ou d'interruption, de retard ou d'annulation d'un voyage maritime.

Par rapport à ces deux volets, et pour tous les types de trafic confondus, l'objectif de cette consultation est de permettre aux parties intéressées d'exprimer, dès le début du processus de réflexion :

- leurs points de vue sur la transposition possible au transport maritime des grandes lignes de la politique communautaire déjà applicables à la protection des usagers des autres modes de transport;
- leur perception de la situation factuelle et juridique concernant le niveau de protection (et l'information aux usagers correspondante) des droits des passagers maritimes;
- leur opinion et leurs suggestions sur la meilleure façon d'améliorer, le cas échéant, la situation actuelle et sur les moyens les plus adéquats (factuels et juridiques), pour y parvenir.

¹ COM (2005) 46 final du 16 février 2005.

Les contributions reçues en réponse à cette consultation fourniront des éléments de réflexion précieux aux services de la Commission concernant l'opportunité de présenter des nouvelles propositions législatives en la matière.

Le texte de cette consultation a été préparé par les services de la Commission afin de faciliter la compréhension des questions posées et comme base pour les commentaires des parties intéressées. Il ne préjuge ni n'annonce en aucun cas une position quelconque de la Commission sur les sujets traités.

2. Le contexte général

L'Europe est un continent riche en îles où quatre États membres de l'UE sont insulaires (UK, IE, MT, CY) et où six autres (P, ES, FR, I, EL, DK) comptent des archipels ou des îles majeures abritant une population non négligeable. L'Europe est aussi un continent dont les frontières maritimes entre certains États sont très rapprochées, ce qui facilite l'utilisation du transport maritime².

Une partie des passagers qui optent pour un moyen de transport maritime, surtout dans la périphérie et l'ultra-périphérie de l'UE, n'a pas toujours la possibilité de choisir un autre mode à des conditions de prix similaires à celles offertes par le transport maritime pour se rendre ailleurs dans le territoire communautaire. En fait, pour ces passagers, un voyage en autocar, en train ou avec leur propre voiture suppose toujours un voyage maritime préalable, même si la distance à parcourir n'est que d'une petite centaine de kilomètres.

Actuellement, environ 405 millions de passagers transitent par les ports européens chaque année, tous types de trafic confondus³. Presque la moitié des États côtiers de l'UE (la totalité des grands états membres côtiers, à l'exception du Portugal et de la Pologne) trouvent au moins leur port « passager » principal sur la liste des quinze plus grands ports de l'Union⁴, avec des routes aussi importantes au nord qu'au sud de l'Europe⁵. Compte tenu des nouveaux types de navires, de plus en plus rapides et confortables, le transport maritime devrait être amené à jouer un rôle toujours croissant dans le transport de passagers, surtout pour les voyages courts.

L'ouverture du marché du transport de passagers par mer, qui a commencé en 1986⁶, a été complétée en 1992 avec l'ouverture du marché du transport maritime à l'intérieur des États membres⁷. Cette ouverture s'est inscrite dans le processus de libéralisation des marchés de tous les modes de transport, qui a trouvé son modèle actuellement le plus développé dans l'éclosion du transport aérien de passagers.

² Citons, à titre d'exemple, quelques distances exprimées en km : Palerme (I) – La Valette (ML): 427km ; Tallinn (EST) – Helsinki (FIN) 89km ; Helsingor (DK) – Helsingborg (SWE): 3.7km ; Douvres (UK) – Calais (F): 34km).

³ Source : Eurostat. Même si l'on tient compte d'un possible « double comptage » des passagers (au port de départ et au port d'arrivée), il est indéniable que le nombre de passagers maritimes en Europe reste très élevé.

⁴ UK, FR, SE, DK, IT, EL, FI, ES, DE..

⁵ Calais (FR)-Douvres (UK) ; Helsingborg (SE)-Helsingor (DK) ; Helsinki (FI)-Tallin (EE) ; Messine (IT)-Reggio di Calabria (IT) ou Pireaus (EL)-Paloukia-Salaminas (EL).

⁶ Règlement 4055/86 CEE, JO n° L 378 du 31.12.1986.

⁷ Règlement 3577/92 CEE, JO n° 364 du 12.12.1992.

La Commission est consciente que cette ouverture des marchés des différents modes de transports a permis aussi le développement de la concurrence entre eux. De ce fait, les compagnies maritimes doivent faire face aujourd'hui non seulement à la concurrence de nouveaux entrants dans leur secteur, mais aussi à celle des compagnies aériennes à bas prix et des lignes ferroviaires à grande vitesse, voire à la construction d'infrastructures qui permettent désormais de relier les côtes de deux États membres par autoroute (p.ex. le pont d'Øresund entre le Danemark et la Suède).

C'est pourquoi la Commission se soucie de la compétitivité du transport maritime de passagers. Dans le cadre de la stratégie de Lisbonne, elle souhaite encourager la compétitivité d'un mode de transport qui est peu onéreux et plus respectueux de l'environnement que la route ou l'avion. Cette amélioration de la compétitivité passe par une augmentation de la qualité des services et de la protection des droits des passagers au niveau de celles dont bénéficient déjà les usagers d'autres modes de transport. Autrement, dans ce contexte de concurrence intermodale globale, le risque existe de voir l'utilisateur pencher pour des modes de transport où ses droits sont davantage expliqués et mieux protégés, au détriment d'un transport maritime pourtant moins coûteux et plus propre.

2.1.- L'ouverture des marchés et la protection des droits des passagers.

Suite à l'ouverture des marchés du transport, la Commission a développé, ces dernières années, une législation visant à protéger les droits des passagers, particulièrement les passagers aériens. Dans sa communication intitulée « Renforcer les droits des passagers au sein de l'Union européenne »⁸, la Commission annonçait, en même temps qu'elle présentait deux propositions nouvelles concernant le transport aérien, son intention de réfléchir sur l'opportunité d'étendre ce niveau de protection aux usagers des autres moyens de transport, et notamment le transport maritime.

Le but n'est pas ici de reproduire les données déjà fournies par ladite communication, qu'on vous invite à lire en complément du présent document de consultation⁹. Nous nous contenterons donc d'indiquer que l'acquis communautaire concernant la protection des passagers est limité pour l'instant au transport aérien. La Commission a proposé d'étendre cette politique au secteur ferroviaire en 2004, avec une proposition de règlement sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires internationaux. Cette proposition, qui se trouve à présent sur la table des instances législatives de l'UE, couvre, entre autres, l'indemnisation et l'assistance en cas d'interruption du voyage, la responsabilité des entreprises ferroviaires en cas d'accident et les droits des PMR.

Concernant le transport maritime, la directive 2003/24 sur la sécurité des navires à passagers prévoit déjà une série de mesures concernant l'accessibilité et la mobilité des PMR. La Commission a commandé à un consultant indépendant une étude portant sur « l'analyse et l'évaluation du niveau de protection des droits de passagers dans le domaine du transport maritime dans l'UE », dont la finalisation est prévue pour le dernier trimestre 2006. Elle a aussi lancé, en juillet 2005, une consultation publique sur les droits des passagers dans le transport international par autobus et autocar. Le présent document de consultation ouvre le débat avec

⁸ COM (2005) 46 final du 16 février 2005.

⁹ Vous trouverez le texte de cette communication à l'adresse internet suivante : http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/doc/com_2005_046_fr.pdf

les parties intéressées sur le besoin de protéger ces mêmes aspects à l'échelle communautaire pour le transport maritime.

2.2.- La protection des droits des personnes à mobilité réduite lors d'un voyage maritime

Pour ce qui est de l'accessibilité des PMR aux différents modes de transport, la Commission a toujours veillé très attentivement à ce que la libéralisation des marchés des transports ne se fasse pas au détriment de ces citoyens. Cette attention spéciale pour les PMR s'inscrit dans le cadre fixé par la communication de la Commission intitulée « Égalité des chances pour les personnes handicapées : un plan d'action européen »¹⁰.

La directive 2003/24 modifiant la directive 98/18 du Conseil établissant des règles et normes de sécurité pour les navires à passagers¹¹ définit déjà la PMR au regard du transport maritime et fixe des lignes directrices concernant les prescriptions de sécurité applicables à l'égard de ces personnes. Elle se borne néanmoins à cerner les aspects sécuritaires. La Commission considère qu'au delà de la sécurité, et compte tenu des mesures adoptées pour le transport aérien et proposées pour le rail, d'autres aspects de la protection des droits des PMR méritent tout autant d'être envisagés et, éventuellement, assurés. Citons notamment :

- l'accès aux ports et aux moyens de transport maritimes, ainsi qu'à d'autres modes de transport à partir des ports (accessibilité) ;
- le droit de ne pas se voir refuser un voyage pour cause de mobilité réduite (discrimination) ;
- le droit de recevoir l'information et l'assistance nécessaires tout au long du voyage sans frais supplémentaires ;
- la nécessité de décider comment quantifier ces coûts supplémentaires éventuels, qui doit les assumer et qui est le mieux placé dans le secteur pour assurer la bonne exécution de ces mesures d'assistance (autorités gestionnaires des ports, compagnies maritimes, gestionnaire indépendant, etc.) ;
- le fait de pouvoir compter sur un cadre juridique homogène qui assure une protection égale des droits partout en Europe.

¹⁰ COM (2003) 650 final du 30.10.2003.

¹¹ JO L 123/18 du 17.5.2003. L'art. 1^{er} modifiant l'art. 2 de la directive 98/18/CE définit la personne à mobilité réduite comme « toute personne ayant des difficultés particulières pour utiliser les transports publics, y compris les personnes âgées, les personnes handicapées, les personnes souffrant de handicaps sensoriels et les personnes en fauteuil roulant, les femmes enceintes et les personnes accompagnées d'enfants en bas âge ».

Questionnaire

N.B : Dans le contexte de ce questionnaire, l'expression « transport maritime » désigne le transport de passagers par mer et par voie navigable entre deux États membres, entre un État membre et un État tiers ou à l'intérieur d'un seul et même État membre.

I.- LA NÉCESSITÉ DE RÉGLEMENTER

Question 1

Les passagers dans l'UE doivent jouir d'un niveau de protection de leurs droits basé sur les mêmes principes quel que soit le mode de transport choisi, moyennant certaines adaptations indispensables propres à chacun de ces modes. Par rapport à cette affirmation, êtes-vous :

- Complètement d'accord**
- Partiellement d'accord**
- Partiellement en désaccord**
- Complément en désaccord**

Commentaires

Question 2

2.1.- Les passagers utilisant un mode de transport maritime doivent bénéficier d'un cadre de protection clair et homogène qui s'applique de la même façon :

- a) au transport entre États membres ;**
- b) au transport national ;**
- c) au transport international ;**
- d) au transport à courte et à longue distance ;**
- e) au transport de passagers participant à un voyage touristique à forfait.**

Par rapport à cette affirmation, êtes-vous :

- Complètement d'accord**
- Partiellement d'accord**
- Partiellement en désaccord**
- Complément en désaccord**

Commentaires :

2.2.- Si vous considérez que ce cadre commun de protection des droits des usagers ne devrait pas s'appliquer à certains parmi les cinq types de transport susmentionnés, veuillez marquer d'une croix le ou les contextes qui devraient être exclus du champ d'application:

- transport entre États membres ;
- transport national ;
- transport international;
- transport à courte et à longue distance ;
- transport de passagers participant à un voyage touristique à forfait.

Commentaires :

Question 3

Le tableau ci-dessous présente quatre moyens différents d'encadrer la protection des droits des passagers maritimes. Veuillez cocher la case correspondant à votre degré d'appréciation de ces moyens.

Veuillez argumenter vos préférences en quelques lignes.

	Très négatif	Négatif	Positif	Très positif
Accords contraignants dans le cadre des organisations internationales maritimes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réglementation au niveau communautaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réglementation nationale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accords volontaires entre compagnies et/ou ports	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

QUELS DROITS FAUT IL PROTÉGER ?

II. SOLUTIONS AUTOMATIQUES ET IMMÉDIATES EN CAS D'INTERRUPTION DU VOYAGE

La Commission a été informée de cas de refus d'embarquement spécifiques au transport maritime, comme par exemple le refus d'embarquer des passagers à bicyclette ou cyclomoteur à l'avantage des passagers en voiture. Elle a aussi eu vent de cas assimilables à des refus d'embarquement, comme la non-disponibilité au moment de l'embarquement de la cabine réservée. Dans ces circonstances, le passager a la possibilité d'effectuer le trajet en question, mais pas dans les conditions figurant dans son titre de transport.

La Commission a été informée aussi d'une tendance parmi les compagnies de transport maritime à accuser des retards allant jusqu'à plus d'une heure dans leurs trajets par rapport à l'horaire annoncé. Parfois, ces retards masquent des cas d'annulation d'un des trajets prévus. Il semblerait que les passagers ne reçoivent aucune informations sur les causes de ces retards et de ces annulations ni avant ni après l'embarquement et que, d'une façon générale, les compagnies n'appliquent pas de mesures compensatoires en cas de retard considérable ou d'annulation..

Suite à un refus d'embarquement, à une annulation lors d'un trajet maritime ou à un retard considérable, une protection adéquate des droits des passagers maritimes, sur le modèle de ce qui est déjà décidé dans le transport aérien et de ce qui est proposé dans le transport ferroviaire, pourrait notamment prendre la forme d'indemnités financières.

Non seulement les passagers bénéficieront directement de telles solutions, mais celles-ci contribueront également à améliorer la qualité du service en décourageant le refus d'embarquement, les retards considérables et l'annulation sans avertissement.

Question 4

- 4.1.- Pourriez vous fournir à la Commission des statistiques et des exemples concernant des cas de refus d'embarquement par des compagnies maritimes?

- 4.2.- Pourriez vous fournir à la Commission des statistiques et des exemples concernant des cas d'annulation par des compagnies maritimes d'un trajet prévu, non justifiée à priori par les conditions météorologiques?

4.3.- Pourriez vous fournir à la Commission des statistiques et des exemples concernant des cas de retards considérables par rapport à l'horaire publié?

4.4.- Considérez-vous que les passagers maritimes devraient recevoir une assistance adéquate en cas de refus d'embarquement, d'annulation de leur voyage ou de retard considérable, comme le prévoit le règlement (CE) n° 261/2004 concernant le transport aérien (droit à un appel téléphonique, repas et boissons, hôtel...)?

Oui

Non

Commentaires :

4.5.- Considérez vous que des indemnités financières similaires à celles fixées pour le transport aérien devraient être applicables au secteur maritime en cas de refus d'embarquement ou d'annulation ?

Oui

Non

Commentaires :

4.6.- Si vous avez répondu oui à la question précédente, quels seraient, d'après vous, les événements exceptionnels non prévisibles qui pourraient exclure la responsabilité de la compagnie vis-à-vis de ces trois cas (refus d'embarquement, annulation, retard considérable) ?

4.7.- Si vous êtes favorable à ces indemnités financières, quels seraient, pour vous, les montants les plus adaptés à la réalité du transport maritime pour compenser les préjudices de refus d'embarquement et d'annulation)?

4.8.- Considérez-vous qu'il faudrait fixer des plafonds différents selon s'il s'agit du transport maritime par voie navigable, du transport maritime national, international, ou des croisières ?

Oui

Non

Commentaires :

III.- PASSAGERS À MOBILITÉ RÉDUITE

Les personnes à mobilité réduite (PMR) ne devraient jamais se voir refuser le transport ou la réservation pour cause de mobilité réduite. Elles devraient avoir la garantie d'une assistance appropriée, quel que soit l'endroit où elles se rendent et le mode de transport utilisé, afin de pouvoir voyager en confiance, tant dans les ports qu'à bord même du moyen de transport, dans toute l'Union européenne.

De plus, en matière d'information avant le voyage, ces personnes devraient recevoir des renseignements complets sur les conditions d'accessibilité tout au long du trajet, lesquelles devraient d'ailleurs être améliorées autant que possible. Finalement, l'application de ces quatre principes (non-discrimination, accessibilité, assistance et information adéquates) ne devrait entraîner aucun coût supplémentaire pour ces passagers.

Question 5

5.1.- Par rapport à ces affirmations, êtes-vous :

- Complètement d'accord**
- Partiellement d'accord**
- Partiellement en désaccord**
- Complètement en désaccord**

Commentaires :

5.2 Pourriez vous fournir à la Commission des statistiques et des exemples concernant des cas de refus d'embarquement ou de refus de vente d'un billet à des passagers « PMR » ?

5.3.- Considérez-vous suffisant le niveau d'assistance et d'accessibilité fourni aux différents types de PMR par les compagnies maritimes et par les ports?

- Oui**
- Partiellement suffisant**
- Non**

Commentaires :

5.4.- **Considérez-vous que le niveau d'information fourni aux PMR par les compagnies maritimes et par les ports sur les conditions d'assistance et d'accessibilité tout au long du voyage, ainsi que les moyens de transmission de ces informations, sont suffisants ?**

Oui

Partiellement suffisant

Non

Commentaire :

5.5.- **Considérez-vous que le contenu et les moyens de transmission (audio, texte écrit, sites Internet, etc.) de cette information pourraient aussi être améliorés ?**

Oui

Non

Commentaire :

5.6.- **Êtes-vous d'accord avec le principe selon lequel les coûts supplémentaires de ces mesures ne doivent pas être financés seulement par les PMR ?**

Oui

Non

Quel système de financement de ces coûts supplémentaires considérez-vous le plus adéquat?

IV.- TRAITEMENT DE PLAINTES ET MOYENS DE RECOURS

Lorsque le passager subit un désagrément lors d'un voyage, (retard considérable, annulation de son trajet, bagages ou voiture perdus ou endommagés, manque d'assistance, ...), le recours à la voie judiciaire afin de faire valoir ses droits s'avère trop cher, trop lent et trop complexe pour être satisfaisant.

L'exercice de ces droits devrait être rendu aussi simple que possible. Une protection optimale des droits des passagers passe par des moyens extrajudiciaires de résolution des conflits qui soient rapides, transparents, flexibles et peu onéreux.

Question 6

6.1.- Êtes-vous d'accord avec cette affirmation ?

Oui

Non

Commentaires :

6.2.- Avez-vous connaissance de l'existence de moyens de résolution rapide des conflits offerts volontairement par certaines compagnies de transport maritimes à l'heure actuelle ? Pouvez-vous fournir, le cas échéant, des informations sur leur fonctionnement ?

Oui

Non

Commentaires :

6.3.- Le règlement (CE) n° 261/2004 oblige les États membres à veiller à son application générale par leurs transporteurs aériens, à contrôler sa mise en œuvre et à désigner un organisme approprié chargé de le faire appliquer. Il prévoit, via ces organismes de contrôle, un mécanisme de résolution des plaintes pré-judiciaire.

Êtes-vous d'accord pour que les États membres mettent en œuvre des systèmes de recours, et nomment un organisme national chargé des plaintes et des moyens de recours, comme ceux établis pour le transport aérien ?

Oui

Non

Commentaires :

6.4.- Si vous avez répondu non, quel autre moyen suggérez-vous pour régler les plaintes et les recours des passagers en garantissant un niveau d'homogénéité et de transparence adéquat ?

6.5.- Considérez-vous que les organisations de consommateurs et de passagers ont un rôle quelconque à jouer en matière de traitement des plaintes et de moyens de recours ?

Oui

Non

Commentaires :

6.6.- Considérez-vous que les compagnies devraient publier annuellement une liste des plaintes reçues, ventilées selon le sujet de la plainte et la façon dont elle a été résolue ?

Oui

Non

Commentaires :

V.- QUESTIONS DIVERSES

Systèmes de billetterie intégrés

Il devrait être simple pour les passagers de combiner plusieurs modes de transport en un trajet, mais l'organisation sectorielle traditionnelle du transport entrave l'intermodalité. Le voyageur est trop souvent dissuadé de combiner différents moyens de transport pour le même voyage et rencontre, par exemple, des difficultés à obtenir des informations et à commander des billets lorsque son trajet implique différents modes.

- 7.- Que pensez-vous de l'inclusion des lignes régulières maritimes dans des systèmes de billetterie intégrés ?

Information

- 8.1.- Considérez-vous que les informations incorporées aux titres de transport maritimes concernant les conditions du contrat de voyage, les prix, etc. sont suffisantes ?

Oui

Non

Commentaires :

- 8.2.- Considérez-vous qu'une charte des droits des passagers résumant les principaux droits des passagers lors d'un trajet maritime pourrait améliorer l'information des passagers sur leurs droits ?

Oui

Non

Commentaires :

Qualité des services

- 9.1.- Considérez-vous nécessaire l'élaboration de normes de qualité des services concernant les voyages maritimes?

Oui

Non

Commentaires :

Considérez vous que ces normes de qualité devraient être fixées :

- par voie réglementaire,
- sur une base volontaire

9.2.- Quels seraient, selon vous, les indicateurs à utiliser pour surveiller l'application de ces normes ?

- ponctualité
- propreté
- gestion des bagages et des voitures
- bon état des installations utilisées par les passagers
- information suffisante et facilement accessible
- accessibilité et information adéquates pour les PMR
- sécurité
- autres (préciser) :

9.3.- Considérez-vous que les compagnies devraient informer le public, par des rapports reprenant ces indicateurs, de la façon dont elles respectent ces normes de qualité?

- Oui
- Non

Commentaires :

Rôle des ports

10.- La proposition de règlement concernant « *les droits des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens* », qui est négociée actuellement par les instances législatives de l'UE, octroie un rôle essentiel aux autorités aéroportuaires concernant la mise en place de certains services qui doivent être assurés pour les passagers « PMR ». Considérez-vous que les ports devraient assurer le même type de services par rapport aux passagers « PMR » maritimes ?

- Oui
- Non

Commentaires :

Voyages touristiques à forfait

11.- Considérez-vous que les voyages touristiques (croisières) devraient être couverts par les mêmes principes, mesures et indemnités concernant les questions traitées dans cette consultation ?

Oui

Non

Commentaires :

Forum de discussion

12.- Considérez-vous souhaitable de créer un forum de rencontre entre les compagnies maritimes et les organisations de consommateurs, y compris les PMR, pour mieux identifier les problèmes des passagers maritimes et les remèdes possibles ?

Oui

Non

Commentaires :