



**CONSEIL DE
L'UNION EUROPÉENNE**

**Bruxelles, le 11 mars 2010
(OR. en)**

**Dossier interinstitutionnel:
2008/0246 (COD)**

**14849/3/09
REV 3**

**MAR 151
TRANS 407
CODEC 1221**

ACTES LÉGISLATIFS ET AUTRES INSTRUMENTS

Objet: Position du Conseil en première lecture en vue de l'adoption du 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
- Adoptée par le Conseil le 11 mars 2010

**RÈGLEMENT (UE) N° .../2009
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**

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

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

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 91, paragraphe 1, et son article 100, paragraphe 2,

vu la proposition de la Commission européenne,

vu l'avis du Comité économique et social européen¹,

après consultation du Comité des régions,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire²,

¹ Avis du 16 juillet 2009 (non encore paru au Journal officiel).

² Position du Parlement européen du 23 avril 2009 (non encore parue au Journal officiel) et décision du Conseil du

considérant ce qui suit:

- (1) L'action de l'Union dans le domaine du transport maritime et du transport par voie de navigation intérieure devrait viser, entre autres, à assurer un niveau élevé de protection des passagers, comparable à celui des autres modes de transport. En outre, il convient de tenir pleinement compte des exigences de protection des consommateurs en général.
- (2) Le passager voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure étant la partie faible du contrat de transport, il convient d'accorder à tous ces passagers un niveau minimal de protection. Rien ne devrait empêcher les transporteurs d'accorder au passager des conditions contractuelles plus favorables que celles fixées dans le présent règlement.

- (3) La protection des passagers devrait s'étendre non seulement aux services de transport de passagers entre des ports situés sur le territoire des États membres, mais aussi aux services de transport de passagers entre ces ports et des ports situés hors du territoire des États membres, compte tenu des risques de distorsion de concurrence sur le marché du transport de passagers. Par conséquent, l'expression "transporteur de l'Union" devrait, aux fins du présent règlement, être interprétée le plus largement possible, sans, toutefois, que cela ait une incidence sur d'autres actes législatifs de l'Union, tels que le règlement (CEE) n° 4056/86 du Conseil du 22 décembre 1986 déterminant les modalités d'application des articles 85 et 86 du traité aux transports maritimes¹ et le règlement (CEE) n° 3577/92 du Conseil du 7 décembre 1992 concernant l'application du principe de la libre circulation des services aux transports maritimes à l'intérieur des États membres (cabotage maritime)².
- (4) 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 de transport de passagers ou de faire une croisière dans des conditions comparables à celles des autres citoyens. Ces personnes ont les mêmes droits que tous les autres citoyens en matière de libre circulation, de liberté de choix et de non-discrimination.

¹ JO L 378 du 31.12.1986, p. 4.

² JO L 364 du 12.12.1992, p. 7.

- (5) 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, il convient d'établir des règles de non-discrimination et d'assistance au cours de leur voyage. Ces personnes devraient, par conséquent, être acceptées à l'embarquement et ne pas se voir opposer un refus de transport en raison de leur handicap ou de leur mobilité réduite, sauf pour des motifs justifiés par des raisons de santé ou de sécurité établies par les autorités compétentes. Elles devraient bénéficier d'un droit à une assistance dans les ports, et à bord des navires à passagers. Dans l'intérêt de l'intégration sociale, les personnes concernées devraient bénéficier de cette assistance gratuitement. Les transporteurs devraient établir des conditions d'accès, en se servant, de préférence, du système européen de normalisation.

- (6) Lors de l'adoption de décisions concernant la conception de nouveaux ports et terminaux, et dans le cadre de travaux de rénovation majeure, les organismes responsables de ces installations 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 2009/45/CE du Parlement européen et du Conseil du 6 mai 2009 établissant des règles et normes de sécurité pour les navires à passagers¹ et à la directive 2006/87/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 établissant les prescriptions techniques des bateaux de la navigation intérieure².
- (7) L'assistance fournie dans les ports situés sur le territoire d'un État membre 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 un navire à passagers et d'un navire à passagers vers un point de départ donné dans un port, embarquement et débarquement compris.

¹ JO L 163 du 25.6.2009, p. 1.

² JO L 389 du 30.12.2006, p. 1.

- (8) Dans le cadre de l'organisation de l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, ainsi que de la formation de leur personnel, les transporteurs devraient coopérer avec les organisations représentatives des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite. Ce faisant, ils devraient également tenir compte des dispositions pertinentes de la convention internationale et du code sur les normes de formation des gens de mer, de délivrance des brevets et de veille, ainsi que de la recommandation de l'Organisation maritime internationale (OMI) relative à la conception et à l'exploitation des navires à passagers en fonction des besoins spécifiques des personnes âgées et des handicapés.
- (9) Les passagers devraient être informés de manière adéquate en cas d'annulation ou de retard d'un service de transport de passagers ou d'une croisière. Cette information devrait les aider à prendre les dispositions requises et, si nécessaire, à obtenir des informations concernant d'autres correspondances.
- (10) Il convient de limiter les désagréments occasionnés aux passagers en raison d'une annulation ou d'un retard important de leur voyage. À cette fin, les passagers devraient bénéficier d'une assistance adéquate et être en mesure d'annuler leur voyage et de se faire rembourser leurs billets ou d'obtenir un réacheminement dans des conditions satisfaisantes.

- (11) Les transporteurs devraient, en cas d'annulation ou de retard d'un service de transport de passagers, prévoir le versement aux passagers d'une indemnisation équivalant à un pourcentage du prix du billet, sauf si l'annulation ou le retard intervient en raison de conditions météorologiques compromettant l'exploitation du navire en toute sécurité ou dans des circonstances extraordinaires, qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.
- (12) Les conditions météorologiques compromettant l'exploitation du navire en toute sécurité devraient inclure, sans s'y limiter, des vents de forte puissance, une mer agitée, des courants de forte intensité, des conditions de gel difficiles et un niveau des eaux extrêmement haut ou bas.
- (13) Les circonstances extraordinaires devraient inclure, sans s'y limiter, les attentats terroristes, les conflits sociaux, le débarquement de personnes malades, blessées ou décédées, les opérations de recherche et de sauvetage en mer ou sur les voies de navigation intérieure, les mesures nécessaires pour la protection de l'environnement, les décisions prises par les organismes de gestion du trafic ou par les autorités portuaires ou les décisions arrêtées par les autorités compétentes pour ce qui est de l'ordre public et de la sécurité, ainsi que pour répondre à des besoins de transports urgents.

- (14) Les transporteurs devraient coopérer, avec la participation des parties prenantes, d'associations professionnelles et d'associations représentant les consommateurs, les passagers, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, en vue de l'adoption de dispositions au niveau national ou européen visant à améliorer la prise en charge des passagers et l'assistance aux passagers en cas d'interruption de leur voyage, notamment en cas de retards importants ou d'annulation du voyage.
- (15) Le présent règlement ne devrait pas porter atteinte aux droits des passagers établis par la directive 90/314/CEE du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait¹. Le présent règlement ne devrait pas s'appliquer lorsqu'un circuit à forfait est annulé pour des raisons autres que l'annulation du service de transport de passagers ou de la croisière.
- (16) Les passagers devraient être pleinement informés de leurs droits en vertu du présent règlement, de manière à pouvoir exercer ces droits d'une manière effective. Il convient que l'obtention d'informations concernant le service de transport de passagers ou la croisière avant et pendant le voyage figure parmi les droits des passagers. Toutes les informations essentielles fournies aux passagers devraient également être fournies dans des formats accessibles aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

¹ JO L 158 du 23.6.1990, p. 59.

- (17) Il convient que les passagers soient en mesure d'exercer leurs droits au moyen de procédures de plainte appropriées mises en œuvre par les transporteurs, ou, le cas échéant, en déposant une plainte auprès de l'organisme ou des organismes désignés à cette fin par l'État membre. Les transporteurs devraient être tenus de répondre dans un délai déterminé aux plaintes des passagers, étant entendu que l'absence de réaction pourrait être retenue contre eux.
- (18) Compte tenu des procédures mises en place dans un État membre pour le dépôt de plaintes, il y a lieu qu'une plainte relative à l'assistance fournie dans un port ou à bord d'un navire soit adressée de préférence à l'organisme ou aux organismes chargés de l'application du présent règlement dans l'État membre dans lequel est situé le port d'embarquement et, pour les services de transport de passagers en provenance d'un pays tiers, dans l'État membre dans lequel est situé le port de débarquement.
- (19) Il convient que les États membres assurent la conformité avec le présent règlement et désignent un organisme ou des organismes compétents pour exécuter les tâches liées à la supervision et à l'application du présent règlement. Cela ne porte pas atteinte aux droits des passagers de recourir à une procédure judiciaire devant les tribunaux en vertu du droit national.

- (20) Les États membres devraient déterminer les sanctions applicables en cas de violation du présent règlement et veiller à leur application. Ces sanctions devraient être effectives, proportionnées et dissuasives.
- (21) Étant donné que les objectifs du présent règlement, à savoir assurer un niveau élevé de protection et d'assistance aux passagers dans l'ensemble des 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 des dimensions ou des effets de l'action, être mieux réalisés au niveau de l'Union, l'Union peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, le présent règlement n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs.
- (22) 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")¹. Ledit règlement devrait donc être modifié en conséquence.

¹ JO L 364 du 9.12.2004, p. 1.

- (23) Il y a lieu de respecter et d'appliquer strictement 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 données¹ afin de garantir le respect de la vie privée des personnes physiques et morales, et de s'assurer que les informations et les rapports requis servent uniquement à satisfaire aux obligations établies par le présent règlement et ne sont pas employées au détriment desdites personnes.
- (24) Le présent règlement respecte les droits fondamentaux et les principes consacrés notamment par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, tels que visés à l'article 6 du traité sur l'Union européenne,

ONT ADOPTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

¹ JO L 281 du 23.11.1995, p. 31.

Chapitre I

Dispositions générales

Article premier

Objet

Le présent règlement établit des règles en ce qui concerne:

- a) la non-discrimination entre les passagers pour ce qui est des conditions de transport offertes par les transporteurs;
- b) la non-discrimination et l'assistance pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite;
- c) les droits des passagers en cas d'annulation ou de retard;
- d) les informations minimales à fournir aux passagers;
- e) le traitement des plaintes;
- f) les règles générales en matière d'application.

Article 2
Champ d'application

1. Le présent règlement s'applique aux passagers:
 - a) utilisant des services de transport de passagers lorsque le port d'embarquement est situé sur le territoire d'un État membre;
 - b) utilisant des services de transport de passagers lorsque le port d'embarquement est situé hors du territoire d'un État membre et que le port de débarquement est situé sur le territoire d'un État membre, pour autant que le service soit exploité par un transporteur de l'Union;
 - c) participant à une croisière lorsque le port d'embarquement est situé sur le territoire d'un État membre. Toutefois, l'article 16, paragraphe 2, les articles 18 et 19 et l'article 20, paragraphes 1 et 4, ne s'appliquent pas à ces passagers.

2. Le présent règlement ne s'applique pas aux passagers voyageant:
 - a) sur des navires autorisés à transporter jusqu'à trente-six passagers;

- b) sur des navires dont l'équipage chargé de l'exploitation du navire ne comprend pas plus de trois personnes ou lorsque la longueur totale du service de transport de passagers est inférieure à 500 mètres par trajet; ou
 - c) dans le cadre d'excursions ou de visites touristiques autres que des croisières.
3. Les États membres peuvent, pendant une période de deux ans à partir du ...⁺, exempter de l'application du présent règlement les navires de mer de moins de 300 tonnes de jauge brute exploités pour le transport national, à condition que le droit national assure d'une manière appropriée les droits des passagers en vertu du présent règlement.
4. Les États membres peuvent exempter de l'application du présent règlement les services de transport de passagers visés par des obligations de service public, des contrats de service public ou des services intégrés, à condition que le droit national garantisse d'une manière appropriée les droits des passagers en vertu du présent règlement.
5. Aucune disposition du présent règlement ne peut être interprétée comme constituant une prescription technique imposant aux transporteurs, aux exploitants de terminaux ou à d'autres entités de modifier ou de remplacer les navires, les infrastructures, les équipements portuaires et les terminaux portuaires.

⁺ JO: date d'application du 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'utilisation d'un moyen de transport, en raison d'un handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire), d'un retard mental ou d'une déficience intellectuelle, ou de toute autre cause de handicap, ou encore 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 l'ensemble des passagers;
- b) "territoire d'un État membre", un territoire auquel s'applique le traité, tel que visé à son article 355, selon les conditions qui y sont énoncées;
- c) "conditions d'accès", les normes, lignes directrices et informations pertinentes relatives à l'accessibilité des terminaux portuaires et des navires, y compris en ce qui concerne les installations destinées aux personnes handicapées ou aux personnes à mobilité réduite;
- d) "transporteur", une personne physique ou morale proposant au public un transport au moyen de services de transport de passagers ou de croisières;

- e) "transporteur de l'Union", un transporteur établi sur le territoire d'un État membre ou proposant un transport au moyen de services de transport de passagers exploités à destination ou à partir du territoire d'un État membre;
- f) "service de transport de passagers", un service commercial de transport de passagers par mer ou par voie de navigation intérieure assuré selon un horaire publié;
- g) "services intégrés", des services de transport en correspondance dans une zone géographique déterminée comprenant un service unique d'information, de billetterie et d'horaires;
- h) "transporteur exécutant", une personne autre que le transporteur, qui exécute effectivement la totalité ou une partie du transport;
- i) "voie de navigation intérieure", une masse d'eau intérieure navigable naturelle ou artificielle ou un système de masses d'eau reliées entre elles, utilisées pour le transport, telles que des lacs, des fleuves ou rivières, des canaux ou toute combinaison de ceux-ci;
- j) "port", un lieu ou une zone géographique comportant des aménagements et des installations permettant la réception de navires, à partir duquel des passagers embarquent ou débarquent régulièrement;

- k) "terminal portuaire", un terminal doté de personnel par un transporteur ou un exploitant de terminal, situé dans un port comportant des installations, comme des comptoirs d'enregistrement et de vente de billets ou des salons, et du personnel pour l'embarquement ou le débarquement de personnes utilisant des services de transport de passagers ou faisant une croisière;
- l) "navire", un bâtiment utilisé pour la navigation en mer ou sur les voies de navigation intérieure;
- m) "contrat de transport", un contrat de transport entre un transporteur et un passager en vue de la fourniture d'un ou de plusieurs services de transport de passagers ou d'une croisière;
- n) "billet", un document en cours de validité ou toute autre preuve de l'existence d'un contrat de transport;
- o) "vendeur de billets", tout détaillant qui conclut des contrats de transport pour le compte d'un transporteur;
- p) "agent de voyages", un détaillant agissant pour le compte d'un passager en vue de la conclusion de contrats de transport;
- q) "voyagiste", un organisateur, autre qu'un transporteur, au sens de l'article 2, points 2) et 3), de la directive 90/314/CEE;
- r) "réservation", la réservation d'un départ donné sur un service de transport de passagers ou une croisière;

- s) "exploitant de terminal", un organisme public ou privé sur le territoire d'un État membre chargé de l'administration et de la gestion d'un terminal portuaire;
- t) "croisière", un service de transport par mer ou par voie de navigation intérieure exploité exclusivement à des fins de plaisance ou de loisirs, complété par un hébergement et d'autres prestations, consistant en plus de deux nuitées à bord;
- u) "événement maritime", le naufrage, le chavirement, l'abordage ou l'échouement du navire, une explosion ou un incendie à bord du navire ou un défaut du navire.

Article 4

Billets et conditions contractuelles non discriminatoires

1. Les transporteurs délivrent un billet au passager, à moins que le droit national ne prévoie d'autres documents établissant le droit au transport. Un billet peut être délivré sous forme électronique.
2. Sans préjudice des tarifs sociaux, les conditions contractuelles et les tarifs appliqués par les transporteurs ou les vendeurs de billets sont proposés au public sans discrimination directe ou indirecte fondée sur la nationalité du client final, ni sur le lieu d'établissement des transporteurs ou des vendeurs de billets au sein de l'Union.

Article 5

Autres parties exécutantes

1. Si l'exécution des obligations en vertu du présent règlement a été confiée à un transporteur exécutant, un vendeur de billets ou toute autre personne, le transporteur, l'agent de voyages, le voyageur ou l'exploitant de terminal qui a délégué lesdites obligations est néanmoins responsable des actes et des omissions de cette partie exécutante agissant dans le cadre de son travail.
2. Outre le paragraphe 1, la partie qui s'est vu confier l'exécution d'une obligation par le transporteur, l'agent de voyages, le voyageur ou l'exploitant de terminal est soumise aux dispositions du présent règlement, y compris les dispositions relatives à la responsabilité et aux moyens de s'en exonérer, pour ce qui est de l'obligation qui lui a été confiée.

Article 6

Exclusion des exonérations

Les obligations au titre 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.

Chapitre II

Droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite

Article 7

Droit au transport

1. Les transporteurs, agents de voyages et voyagistes ne peuvent refuser d'accepter une réservation, de délivrer ou fournir un billet ou d'embarquer des personnes au motif de leur handicap ou de leur mobilité réduite.

2. Aucun supplément n'est demandé aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite pour leurs réservations et leurs billets.

Article 8

Exceptions et conditions spéciales

1. Nonobstant l'article 7, paragraphe 1, les transporteurs, agents de voyages et voyagistes peuvent refuser d'accepter une réservation, de délivrer ou fournir un billet ou d'embarquer une personne en raison de son handicap ou de sa mobilité réduite:
 - a) afin de respecter les exigences applicables en matière de santé et de sécurité prévues par le droit international, le droit de l'Union ou le droit national, ou de respecter les exigences en matière de santé et de sécurité établies par les autorités compétentes;
 - b) si la conception du navire à passagers ou les infrastructures et les équipements du port, y compris les terminaux portuaires, rendent l'embarquement, le débarquement ou le transport de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite impossible dans des conditions sûres ou réalisables sur le plan opérationnel.

2. En cas de refus d'accepter une réservation ou de délivrer ou fournir un billet pour les motifs visés au paragraphe 1, les transporteurs, agents de voyages ou voyagistes s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de proposer à la personne concernée un transport de rechange acceptable par le biais d'un service de transport de passagers ou d'une croisière exploités par le transporteur.

3. Si une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite qui dispose d'une réservation ou d'un billet et qui s'est conformée aux exigences de l'article 11, paragraphe 2, se voit néanmoins opposer un refus d'embarquement en raison de son handicap ou de sa mobilité réduite, celle-ci et toute personne l'accompagnant conformément au paragraphe 4 du présent article, se voient proposer de choisir entre un remboursement et un réacheminement comme 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 santé et de sécurité.

4. Dans les mêmes conditions que celles énoncées au paragraphe 1, les transporteurs, agents de voyage et voyagistes peuvent demander qu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite soit accompagnée par une autre personne capable de fournir l'assistance requise par la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite. En ce qui concerne les services de transport de passagers, l'accompagnant est transporté gratuitement.

5. Lorsqu'un transporteur, un agent de voyages ou un voyageur a recours aux paragraphes 1 ou 4, il en communique immédiatement les raisons précises à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite. Ces raisons sont notifiées à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite au plus tard cinq jours ouvrables à partir de la date à laquelle elle a été informée. En cas de refus conformément au paragraphe 1, point a), il est fait référence aux exigences applicables en matière de santé et de sécurité.

Article 9

Accessibilité et information

1. En collaboration avec les organisations représentatives des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite, les transporteurs et les exploitants de terminaux établissent ou mettent en place, le cas échéant par l'intermédiaire de leurs organisations, des conditions d'accès non discriminatoires applicables au transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite.
2. Les conditions d'accès prévues au paragraphe 1 sont portées à la connaissance du public par les transporteurs et les exploitants de terminaux directement ou sur l'internet, dans les mêmes langues que celles dans lesquelles les informations sont généralement fournies à l'ensemble des passagers.

3. Les voyagistes mettent à disposition les conditions d'accès prévues au paragraphe 1 qui s'appliquent aux trajets inclus dans les voyages, vacances et circuits à forfait qu'ils organisent, commercialisent ou proposent à la vente.
4. Les transporteurs, les agents de voyages et les voyagistes veillent à ce que toutes les informations pertinentes, y compris pour les réservations et les informations en ligne, concernant les conditions de transport, les informations sur les trajets et les informations relatives aux conditions d'accès soient mises à la disposition des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, dans des formats appropriés et accessibles.

Article 10

Droit à une assistance dans les ports et à bord des navires

Sous réserve des conditions d'accès prévues à l'article 9, paragraphe 1, les transporteurs et les exploitants de terminaux fournissent gratuitement, dans leurs domaines respectifs de compétence, aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite une assistance, telle que définie aux annexes II et III, dans les ports, y compris lors de l'embarquement et du débarquement, et à bord des navires.

Article 11

Conditions selon lesquelles est fournie l'assistance

1. Les transporteurs et les exploitants de terminaux fournissent, dans leurs domaines respectifs de compétence, aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite l'assistance visée à l'article 10 selon les conditions suivantes:
 - a) le transporteur ou l'exploitant de terminal s'est vu notifier, au moins deux jours ouvrables à l'avance, le besoin d'assistance de la personne; et
 - b) la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite se présente elle-même au port ou à l'endroit visé à l'article 12, paragraphe 3:
 - i) à une heure fixée par écrit par le transporteur, qui ne doit pas précéder de plus de soixante minutes l'heure d'embarquement annoncée; ou
 - ii) si aucune heure n'a été fixée pour l'embarquement, au moins soixante minutes avant l'heure de départ annoncée.

2. Outre le paragraphe 1, la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite notifie au transporteur, lors de la réservation ou de la prévente du billet, ses besoins particuliers en ce qui concerne la cabine ou la place assise ou la nécessité d'emporter du matériel médical, pour autant que cette nécessité soit connue à ce moment-là.
3. Une notification effectuée conformément au paragraphe 1, point a), et au paragraphe 2 peut toujours être soumise à l'agent de voyages ou au voyageur auprès duquel le billet a été acheté. Lorsque le billet permet d'effectuer plusieurs trajets, une seule notification suffit, pour autant que des informations suffisantes soient fournies sur les horaires des trajets ultérieurs.
4. Si aucune notification n'est effectuée conformément au paragraphe 1, point a), et au paragraphe 2, le transporteur et l'exploitant du terminal 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 navire, de débarquer du navire et de voyager à bord de celui-ci.

5. Si une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite est accompagnée d'un chien d'assistance reconnu, celui-ci est accueilli à bord avec la personne, sous réserve que le transporteur, l'agent de voyages 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 de telles règles existent.

Article 12

Réception de notifications et indication de points de rendez-vous

1. Les transporteurs, les exploitants de terminaux, les agents de voyages et les voyageurs prennent toutes les mesures nécessaires afin de faciliter la réception des notifications effectuées conformément à l'article 11, paragraphe 1, point a), et paragraphe 2. Cette obligation s'applique dans l'ensemble de leurs points de vente, y compris à la vente par téléphone et par l'internet.
2. Si un agent de voyages ou un voyageur reçoit les notifications visées au paragraphe 1, il transmet l'information sans retard au transporteur ou à l'exploitant du terminal pendant les heures normales de bureau.

3. Les transporteurs et les exploitants de terminaux indiquent l'endroit, à l'intérieur ou à l'extérieur des terminaux portuaires, où les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite peuvent annoncer leur arrivée et demander une assistance. Cet endroit est clairement signalé et fournit, dans des formats accessibles, des informations de base sur le terminal portuaire et l'assistance offerte.

Article 13

Normes de qualité applicables à l'assistance

1. Les exploitants de terminaux et les transporteurs exploitant des terminaux portuaires ou des services de transport de passagers ayant totalisé plus de 100 000 mouvements commerciaux de passagers au cours de l'année civile précédente définissent, dans leurs domaines respectifs de compétence, des normes de qualité pour l'assistance prévue aux annexes II et III, et déterminent, le cas échéant par le biais de leurs organisations, des exigences en matière de ressources requises pour respecter ces normes en collaboration avec les organisations représentatives des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.
2. Les normes de qualité prévues au paragraphe 1 sont portées à la connaissance du public par les exploitants de terminaux et les transporteurs directement ou sur l'internet dans des formats accessibles directement et dans les mêmes langues que celles dans lesquelles les informations sont généralement fournies à l'ensemble des passagers.

Article 14

Formation et consignes

Sans préjudice de la convention internationale et du code sur les normes de formation des gens de mer, de délivrance des brevets et de veille, ni des règlements adoptés au titre de la convention révisée pour la navigation du Rhin et de la convention relative au régime de la navigation sur le Danube, les transporteurs et, le cas échéant, les exploitants de terminaux fixent des procédures de formation, y compris des consignes, sur le handicap, et veillent:

- a) à ce que leur personnel, y compris les personnes employées par toute autre partie exécutante, qui fournit une assistance directe aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite reçoive une formation ou dispose de consignes conformément à l'annexe IV, parties A et B; et
- b) à ce que leur personnel chargé de la réservation et de la vente des billets, ainsi que des opérations d'embarquement et de débarquement, y compris les personnes employées par toute autre partie exécutante, reçoive une formation ou dispose de consignes conformément à l'annexe IV, partie A.

Article 15
Indemnisation pour l'équipement de mobilité
ou tout autre équipement spécifique

1. Le transporteur et l'exploitant du terminal sont responsables du préjudice résultant de la perte ou de la détérioration de l'équipement de mobilité, ou de tout autre équipement spécifique, utilisé par une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite, si l'événement générateur du préjudice est imputable à la faute ou à la négligence du transporteur ou de l'exploitant du terminal. Il y a présomption de faute ou de négligence du transporteur en cas de préjudice causé par un événement maritime.
2. L'indemnisation visée au paragraphe 1 correspond à la valeur de remplacement de l'équipement concerné ou, le cas échéant, aux coûts liés à la réparation.
3. Les paragraphes 1 et 2 ne s'appliquent pas lorsque l'article 4 du règlement (CE) n° 392/2009 du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009 relatif à la responsabilité des transporteurs de passagers par mer en cas d'accident¹ s'applique.
4. En outre, tous les efforts sont déployés pour fournir rapidement un équipement de remplacement temporaire.

¹ JO L 131 du 28.5.2009, p. 24.

Chapitre III

Obligations des transporteurs et des exploitants de terminaux en cas d'interruption de voyage

Article 16

Information en cas de départs annulés ou retardés

1. En cas d'annulation ou de départ retardé d'un service de transport de passagers ou d'une croisière, les passagers partant de terminaux portuaires sont informés de la situation par le transporteur ou, le cas échéant, par l'exploitant du terminal, dans les plus brefs délais et, en tout état de cause, au plus tard trente minutes après l'heure prévue de départ, ainsi que de l'heure estimée de départ et de l'heure estimée d'arrivée, dès que ces informations sont disponibles.
2. Si des passagers manquent un service de correspondance dans le cadre du transport en raison d'une annulation ou d'un retard, le transporteur et, le cas échéant, l'exploitant du terminal s'efforce, dans la mesure du raisonnable, d'informer les passagers concernés des autres correspondances disponibles.
3. Le transporteur ou, le cas échéant, l'exploitant du terminal veille à ce que les personnes handicapées ou les personnes à mobilité réduite reçoivent, dans des formats accessibles, les informations requises en vertu des paragraphes 1 et 2.

Article 17

Assistance en cas de départs annulés ou retardés

1. Lorsqu'un transporteur peut raisonnablement s'attendre à ce que le départ d'un service de transport de passagers ou d'une croisière soit annulé ou retardé de plus de cent vingt minutes par rapport à l'heure de départ prévue, les passagers partant de terminaux portuaires se voient offrir gratuitement des collations, des repas ou des rafraîchissements en suffisance compte tenu du délai d'attente, à condition que ceux-ci soient disponibles ou qu'ils puissent raisonnablement être livrés.
2. En cas d'annulation ou de départ retardé, si un séjour d'une nuit ou plus devient nécessaire ou qu'un séjour supplémentaire par rapport à celui prévu par le passager s'impose, si et quand cela est matériellement possible, le transporteur offre gratuitement aux passagers partant de terminaux portuaires un hébergement à bord ou à terre, ainsi que le transport dans les deux sens entre le terminal portuaire et le lieu d'hébergement, outre les collations, repas ou rafraîchissements prévus au paragraphe 1. Pour chaque passager, le transporteur peut limiter à un montant de 120 EUR le coût total de l'hébergement à terre, non compris le transport dans les deux sens entre le terminal portuaire et le lieu d'hébergement.
3. Lors de l'application des paragraphes 1 et 2, le transporteur accorde une attention particulière aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, ainsi qu'aux personnes qui les accompagnent.

Article 18
Réacheminement et remboursement
en cas de départs annulés ou retardés

1. Lorsqu'un transporteur peut raisonnablement s'attendre à ce qu'un service de transport de passagers soit annulé ou à ce que son départ d'un terminal portuaire soit retardé de plus de cent-vingt minutes, le passager se voit immédiatement offrir le choix entre:
 - a) un réacheminement vers la destination finale, telle qu'établie dans le contrat de transport, dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais;
 - b) le remboursement du prix du billet et, s'il y a lieu, un service de transport de retour gratuit dans les meilleurs délais jusqu'au point de départ initial tel qu'établi dans le contrat de transport.

2. Lorsqu'un service de transport de passagers est annulé ou si son départ d'un port est retardé de plus de cent-vingt minutes, les passagers ont droit au réacheminement ou au remboursement du prix du billet de la part du transporteur.

3. Le remboursement intégral du billet prévu au paragraphe 1, point b), et au paragraphe 2 s'effectue dans un délai de sept jours en espèces, par virement bancaire électronique, mandat ou chèque bancaires, au tarif auquel il a été acheté, pour la ou les parties non effectuées du trajet ainsi que pour la ou les parties déjà effectuées si le trajet ne présente plus aucun intérêt par rapport au plan de voyage initial du passager.

Article 19

Indemnisation relative au prix du billet en cas de retard à l'arrivée

1. Les passagers qui subissent un retard à l'arrivée à la destination finale telle qu'établie dans le contrat de transport peuvent, sans perdre leur droit au transport, demander une indemnisation au transporteur. Les indemnisations minimales sont équivalentes à 25 % du prix du billet en cas de retard d'au moins:
 - a) une heure dans le cas d'un voyage dont la durée prévue est inférieure ou égale à quatre heures;
 - b) deux heures dans le cas d'un voyage dont la durée prévue est supérieure à quatre heures, mais inférieure ou égale à huit heures;

- c) trois heures dans le cas d'un voyage dont la durée prévue est supérieure à huit heures mais n'excède pas vingt-quatre heures; ou
- d) six heures dans le cas d'un voyage dont la durée prévue est supérieure à vingt-quatre heures.

Si le retard est supérieur au double des valeurs énoncées aux points a) à d), l'indemnisation est égale à 50 % du prix du billet.

2. Les passagers qui détiennent une carte de transport ou un abonnement et sont confrontés à des retards répétés à l'arrivée pendant sa durée de validité peuvent demander une indemnisation adéquate conformément aux dispositions prises par le transporteur en matière d'indemnisation. Ces dispositions fixent les critères applicables en matière de retard à l'arrivée et de calcul de l'indemnisation.
3. L'indemnisation est calculée par rapport au prix que le passager a réellement payé pour le service de transport de passagers ayant subi un retard.
4. Lorsque le transport porte sur un trajet aller-retour, l'indemnisation en cas de retard à l'arrivée, à l'aller ou au retour, est calculée par rapport à la moitié du prix payé pour le transport effectué au moyen du service de transport de passagers.

5. 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 à condition que les conditions soient flexibles, notamment en ce qui concerne la période de validité et la destination. Elle est payée en argent à la demande du passager.
6. L'indemnisation relative au prix du billet n'est pas grevée de coûts de transaction financière tels que redevances, frais de téléphone ou timbres. Les transporteurs peuvent fixer un seuil minimal en dessous duquel aucune indemnisation n'est payée. Ce seuil ne dépasse pas 10 EUR.

Article 20

Exemptions

1. Les articles 17, 18 et 19 ne s'appliquent pas aux passagers munis de billets ouverts pour autant que l'heure de départ ne soit pas indiquée, à l'exception des passagers détenant une carte de transport ou un abonnement.

2. Les articles 17 et 19 ne s'appliquent pas si le passager est informé de l'annulation ou du retard avant l'achat du billet ou si l'annulation ou le retard est dû à la faute du passager.
3. L'article 17, paragraphe 2, ne s'applique pas lorsque l'annulation ou le retard sont dus à des conditions météorologiques compromettant l'exploitation du navire en toute sécurité.
4. L'article 19 ne s'applique pas lorsque l'annulation ou le retard sont dus à des conditions météorologiques compromettant l'exploitation du navire en toute sécurité ou à des circonstances extraordinaires empêchant l'exécution du service de transport de passagers, qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Article 21

Autres voies de recours

Le présent règlement ne saurait en rien empêcher les passagers de saisir les juridictions nationales pour demander des dommages-intérêts conformément au droit national en réparation du préjudice résultant de l'annulation ou du retard de services de transport, y compris en vertu de la directive 90/314/CEE.

Chapitre IV

Règles générales concernant l'information et les plaintes

Article 22

Droit à l'information sur les voyages

Les transporteurs et les exploitants de terminaux, dans leurs domaines respectifs de compétence, fournissent aux passagers, tout au long de leur voyage, des informations adéquates dans des formats accessibles et dans les mêmes langues que celles dans lesquelles les informations sont généralement fournies à l'ensemble des passagers. Une attention particulière est accordée aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

Article 23

Informations relatives aux droits des passagers

1. Les transporteurs et les exploitants de terminaux veillent, dans leurs domaines respectifs de compétence, 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 terminaux portuaires. Les informations sont fournies dans des formats accessibles et dans les mêmes langues que celles dans lesquelles les informations sont généralement fournies à l'ensemble des passagers. Lors de la fourniture de ces informations, une attention particulière est accordée aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.
2. Afin de se conformer à l'obligation d'information visée au paragraphe 1, les transporteurs et les exploitants de terminaux peuvent utiliser un résumé des dispositions du présent règlement établi par la Commission dans toutes les langues officielles de l'Union européenne et mis à leur disposition.
3. Les transporteurs et les exploitants de terminaux informent les passagers d'une manière appropriée à bord des navires et dans les terminaux portuaires des coordonnées des organismes chargés de l'application désignés par les États membres conformément à l'article 25, paragraphe 1.

Article 24

Plaintes

1. Les transporteurs établissent ou mettent en place un mécanisme de traitement des plaintes concernant les droits et les obligations visés par le présent règlement.
2. Un passager visé par le présent règlement qui souhaite déposer une plainte auprès du transporteur l'introduit dans un délai de deux mois à partir de la date à laquelle le service a été exécuté ou aurait dû être exécuté. Dans un délai d'un mois suivant la réception de la plainte, le transporteur informe le passager que sa plainte a été retenue, rejetée ou est toujours à l'examen. La réponse définitive doit lui être donnée dans un délai de trois mois au maximum à partir de la date de réception de la plainte.

Chapitre V

Application et organismes nationaux chargés de l'application

Article 25

Organismes nationaux chargés de l'application

1. Chaque État membre désigne un ou plusieurs organismes, nouveaux ou existants, chargés de l'application du présent règlement en ce qui concerne les services de transport de passagers et les croisières à partir de ports situés sur son territoire et les services de transport de passagers en provenance d'un pays tiers à destination de ces ports. Chaque organisme prend les mesures nécessaires pour assurer le respect du présent règlement.

Chaque organisme est indépendant des transporteurs, voyagistes et exploitants de terminaux en ce qui concerne son organisation, ses décisions de financement, sa structure juridique et son processus de prise de décision.

2. Les États membres informent la Commission de l'organisme ou des organismes désignés conformément au présent article.

3. Tout passager peut déposer une plainte pour infraction alléguée au présent règlement, conformément à son droit national, auprès de l'organisme compétent désigné en vertu du paragraphe 1 ou auprès de tout autre organisme compétent désigné par un État membre.

Un État membre peut décider:

- a) que le passager est tenu, dans un premier temps, de déposer la plainte relevant du présent règlement auprès du transporteur; et/ou
 - b) que l'organisme national chargé de l'application ou tout autre organisme compétent désigné par l'État membre agit en tant qu'instance de recours pour les plaintes n'ayant pas été réglées en vertu de l'article 24.
4. Les États membres ayant choisi d'exempter certains services en application de l'article 2, paragraphe 4, assurent la mise en place d'un mécanisme comparable d'application des droits des passagers.

Article 26

Rapport sur l'application

Les organismes chargés de l'application désignés en vertu de l'article 25 publient, le 1^{er} juin ...⁺ et tous les deux ans à partir de cette date, un rapport concernant leurs activités des deux années civiles précédentes, contenant, notamment, une description des mesures prises pour faire appliquer les dispositions du présent règlement, les détails des sanctions appliquées ainsi que les statistiques sur les plaintes et les sanctions appliquées.

Article 27

Coopération entre organismes chargés de l'application

Les organismes nationaux chargés de l'application visés à l'article 25, paragraphe 1, échangent des informations sur leurs travaux ainsi que sur leurs principes et pratiques de prise de décision. La Commission les assiste dans cette tâche.

⁺ JO: prière d'insérer la date correspondant à deux ans suivant la date d'application du présent règlement.

Article 28

Sanctions

Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions du présent règlement et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer leur application. Les sanctions ainsi prévues sont effectives, proportionnées et dissuasives. Les États membres notifient ce régime et ces mesures à la Commission au plus tard le ...⁺ et l'informent, sans délai, de toute modification ultérieure les concernant.

⁺ JO: date d'application du présent règlement.

Chapitre VI

Dispositions finales

Article 29

Rapport

La Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil sur le fonctionnement et les effets du présent règlement, au plus tard le ...⁺. Le rapport est assorti, le cas échéant, de propositions législatives destinées à mettre en œuvre de manière plus détaillée les dispositions du présent règlement ou à le modifier.

Article 30

Modification du règlement (CE) n° 2006/2004

À l'annexe du règlement (CE) n° 2006/2004, le point suivant est ajouté:

"19. Règlement (UE) n° ...⁺⁺/2009 du Parlement européen et du Conseil du ...⁺⁺⁺ concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure^{*}.

* JO L".

⁺ JO: trois ans après la date d'application du présent règlement.

⁺⁺ JO: veuillez insérer le numéro du présent règlement.

⁺⁺⁺ JO: veuillez insérer la date d'adoption du présent règlement.

Article 31
Entrée en vigueur

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

Il est applicable à partir du ...⁺.

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

Fait à ..., le

Par le Parlement européen
Le président

Par le Conseil
Le président

⁺ JO: trente-six mois après la date de publication du présent règlement.

ANNEXE I

Droit au remboursement ou au réacheminement pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, visé à l'article 8

1. Lorsqu'il est fait référence à la présente annexe, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite se voient offrir le choix entre:
 - a) – le remboursement intégral dans un délai de sept jours en espèces, par virement bancaire électronique, mandat ou chèque du billet au tarif auquel il a été acheté, pour la ou les parties non effectuées du trajet et pour la ou les parties déjà effectuées si le trajet ne présente plus aucun intérêt par rapport au plan de voyage initial du passager, ainsi que, le cas échéant,
 - un service de transport de retour jusqu'au point de départ initial, dans les meilleurs délais; ou

- b) un réacheminement vers la destination finale telle qu'établie dans le contrat de transport, dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais; ou
 - c) un réacheminement vers la destination finale telle qu'établie dans le contrat de transport, dans des conditions comparables et à une date ultérieure, à la convenance du passager, sous réserve de la disponibilité de places.
2. Le paragraphe 1, point a), s'applique également aux passagers dont les trajets font partie d'un forfait, à l'exception du droit au remboursement si un tel droit est conféré par la directive 90/314/CEE.
3. Dans le cas d'une localité, d'une ville ou d'une région desservie par plusieurs ports, si un transporteur propose au passager un trajet vers un autre port que celui pour lequel la réservation avait été faite, le transporteur supporte le coût du transfert du passager entre cet autre port et soit le port pour lequel la réservation avait été faite, soit une autre destination proche convenue avec le passager.
-

ANNEXE II

Assistance dans les ports, y compris lors de l'embarquement et du débarquement, visée aux articles 10 et 13

1. Assistance et dispositions nécessaires pour permettre aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite:
 - de communiquer leur arrivée dans un terminal portuaire et leur demande d'assistance,
 - de se déplacer entre un point d'entrée et le guichet d'enregistrement (s'il existe) ou le navire,
 - de s'enregistrer et de faire enregistrer leurs bagages, si nécessaire,
 - de rejoindre le navire depuis le guichet d'enregistrement, s'il existe, en passant par les points de contrôle pour la sortie du territoire et la sécurité,
 - d'embarquer à bord du navire, avec mise à disposition, selon le cas, d'ascenseurs, de fauteuils roulants ou d'autre type d'assistance appropriée,

- de rejoindre leur place ou zone depuis l'entrée du navire,
- de ranger et de récupérer leurs bagages à bord du navire,
- de rejoindre l'entrée du navire depuis leur place,
- de débarquer du navire, avec mise à disposition, selon le cas, d'ascenseurs, de fauteuils roulants ou d'autre type d'assistance appropriée,
- de récupérer leurs bagages, si nécessaire, et de passer par les points de contrôle pour les douanes et l'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 si besoin aux toilettes (si elles existent).

2. Si une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite est assistée par une personne qui l'accompagne, cette dernière doit, sur demande, être autorisée à lui fournir l'assistance nécessaire dans le port et au moment de l'embarquement et du débarquement.
 3. Prise en charge de tout l'équipement de mobilité nécessaire, y compris des équipements tels que les fauteuils roulants électriques.
 4. Remplacement temporaire d'un équipement de mobilité endommagé ou perdu, mais pas nécessairement par un équipement absolument identique.
 5. Prise en charge à terre de chiens d'assistance reconnus, le cas échéant.
 6. Communication des informations requises pour l'embarquement et le débarquement dans des formats accessibles.
-

ANNEXE III

Assistance à bord des navires, visée aux articles 10 et 13

1. Transport des chiens d'assistance reconnus à bord du navire, sous réserve des réglementations nationales.
2. Transport de l'équipement médical et de l'équipement de mobilité nécessaire à la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite, y compris les fauteuils roulants électriques.
3. Communication des informations essentielles concernant un itinéraire dans des formats accessibles.
4. Prise de toutes les dispositions raisonnables afin de prévoir une place répondant aux besoins des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite, sur demande et sous réserve du respect des exigences de sécurité et de la disponibilité.
5. Assistance pour se rendre si besoin aux toilettes (si elles existent).
6. Si une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite est assistée par une personne qui l'accompagne, le transporteur s'efforce, dans la mesure du raisonnable, de procurer à cette personne une place ou une cabine à côté de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite.

ANNEXE IV

Formation, y compris consignes, sur le handicap, visée à l'article 14

A. Formation, y compris consignes, de sensibilisation au handicap

La formation, y compris les consignes, de sensibilisation au handicap portent sur:

- une sensibilisation et les réponses appropriées à apporter aux passagers souffrant de handicaps physiques, sensoriels (auditifs et visuels), de handicaps cachés ou de troubles de l'apprentissage, y compris la distinction entre les différentes capacités des personnes dont la mobilité, l'orientation ou la communication peuvent être limitées,
- les obstacles rencontrés par les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, notamment sur le plan des attitudes, de l'environnement matériel et de l'organisation,
- les chiens d'assistance reconnus, y compris le rôle et les besoins d'un chien d'assistance,

- la gestion des événements imprévus,
- les capacités interpersonnelles et les méthodes de communication avec les personnes malentendantes, les personnes malvoyantes et les personnes présentant des troubles de la parole et de l'apprentissage,
- une sensibilisation générale aux lignes directrices de l'OMI liées à la recommandation relative à la conception et à l'exploitation des navires à passagers en fonction des besoins spécifiques des personnes âgées et des handicapés.

B. Formation, y compris consignes, d'assistance aux personnes handicapées

La formation, y compris les instructions, d'assistance aux personnes handicapées porte sur:

- la manière d'aider les utilisateurs de fauteuils roulants à s'asseoir dans un fauteuil roulant et à en sortir,
- l'aptitude à l'assistance des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite accompagnées d'un chien d'assistance reconnu, y compris le rôle et les besoins de ces chiens,
- les techniques d'accompagnement des passagers malvoyants et de prise en charge et de transport des chiens d'assistance reconnus,
- la connaissance des types d'équipement pouvant assister les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, et du maniement soigneux de ces équipements,

- l'utilisation des équipements d'assistance à l'embarquement et au débarquement employés, et la connaissance des procédures appropriées d'assistance à l'embarquement et au débarquement permettant d'assurer la sécurité et la dignité des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite,
 - une compréhension de la nécessité d'une assistance fiable et professionnelle, et la sensibilisation au fait que certaines personnes handicapées ou personnes à mobilité réduite peuvent ressentir une certaine vulnérabilité au cours du voyage en raison de leur dépendance vis-à-vis de l'assistance fournie,
 - une connaissance des premiers secours.
-