

Bruxelles, le 1^{er} décembre 2023
(OR. en)

**Dossier interinstitutionnel:
2023/0437(COD)**

**16284/23
ADD 1**

**TRANS 563
CODEC 2361**

PROPOSITION

Origine:	Pour la secrétaire générale de la Commission européenne, Madame Martine DEPREZ, directrice
Date de réception:	30 novembre 2023
Destinataire:	Madame Thérèse BLANCHET, secrétaire générale du Conseil de l'Union européenne
N° doc. Cion:	COM(2023) 753 final - ANNEXES
Objet:	ANNEXES de la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant les règlements (CE) n° 261/2004, (CE) n° 1107/2006, (UE) n° 1177/2010, (UE) n° 181/2011 et (UE) 2021/782 en ce qui concerne le contrôle de l'application des droits des passagers dans l'Union

Les délégations trouveront ci-joint le document COM (2023) 753 final – ANNEXES 1 à 4.

p.j.: COM (2023) 753 final – ANNEXES 1 à 4



Bruxelles, le 29.11.2023
COM(2023) 753 final

ANNEXES 1 to 4

ANNEXES

de la proposition de

règlement du Parlement européen et du Conseil

modifiant les règlements (CE) n° 261/2004, (CE) n° 1107/2006, (UE) n° 1177/2010, (UE) n° 181/2011 et (UE) 2021/782 en ce qui concerne le contrôle de l'application des droits des passagers dans l'Union

ANNEXE I

ANNEXE 2

NORMES MINIMALES DE QUALITÉ DU SERVICE

Information des passagers sur leurs droits conformément au présent règlement (de manière transparente, accessible, non discriminatoire, efficace et proportionnée) et billets

Ponctualité des vols et principes généraux en vue de faire face à des perturbations des vols

Retards

- (a) retard moyen global des vols;
- (b) pourcentage de retards causés par:
 - des circonstances extraordinaires;
 - une faute du passager; ou
 - le comportement d'un tiers;
- (c) pourcentage de vols retardés au départ:
 - de deux heures ou plus pour tous les vols de 1 500 kilomètres ou moins,
 - de trois heures ou plus pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 km,
 - de quatre heures ou plus pour tous les autres vols;
- (d) pourcentage de vols retardés à l'arrivée:
 - pourcentage de retards de plus de 3 heures (5 heures).

Annulations de vols

- (a) annulation de vols;
- (b) pourcentage d'annulations de vols causées par:
 - des circonstances extraordinaires;
 - une faute du passager; ou
 - le comportement d'un tiers.

Propreté des moyens de transport des passagers et des équipements des terminaux (qualité de l'air et contrôle de la température à l'intérieur, hygiène des équipements sanitaires, etc.)

Respect des normes sectorielles relatives au poids et aux dimensions des bagages à main

Résultats de l'enquête ou des enquêtes de satisfaction de la clientèle

Traitement des plaintes

- (a) nombre de plaintes;
- (b) types de plaintes;
- (c) issue des plaintes;
- (d) remboursements; et
- (e) indemnisation en cas de non-respect des normes de qualité du service.

ANNEXE II

ANNEXE III

NORMES MINIMALES DE QUALITÉ DU SERVICE

Information des passagers sur leurs droits conformément au présent règlement (de manière transparente, accessible, non discriminatoire, efficace et proportionnée)

Résultats de l'enquête ou des enquêtes de satisfaction de la clientèle sous l'angle des expériences vécues par les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ainsi que les personnes qui les accompagnent

Traitement des plaintes

- (a) nombre de plaintes;
- (b) types de plaintes;
- (c) issue des plaintes; et
- (d) indemnisation en cas de perte ou d'endommagement des équipements de mobilité.

Assistance fournie aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite (PMR)

- (a) nombre de services de transport refusés à une PMR et raison du refus;
- (b) nombre de services de transport refusés pour son chien d'assistance reconnu ou son équipement de mobilité et raisons de ce refus;
- (c) nombre de dossiers liés à la perte ou à la détérioration d'équipements de mobilité et issue des dossiers;
- (d) nombre de cas dans lesquels le transporteur a obligé une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite à être accompagnée d'une personne pour se conformer aux exigences de sécurité;
- (e) discussions concernant cette assistance avec les organisations représentatives et, le cas échéant, les représentants des PMR;
- (f) mise en œuvre de la formation de sensibilisation au handicap et d'assistance aux personnes handicapées.

ANNEXE III

ANNEXE V

NORMES MINIMALES DE QUALITÉ DU SERVICE

Information des passagers sur leurs droits conformément au présent règlement (de manière transparente, accessible, non discriminatoire, efficace et proportionnée) et billets

Ponctualité des services et principes généraux en vue de faire face à des perturbations des services

Retards

- (a) retard moyen global des services;
- (b) pourcentage de retards causés par:
 - une faute du passager;
 - des conditions météorologiques compromettant la sécurité d'exploitation du navire; ou
 - des circonstances extraordinaires entravant l'exécution du service de transport de passagers;
- (c) pourcentage de services retardés au départ;
 - pourcentage de retards de moins de 90 minutes;
 - pourcentage de retards de plus de 90 minutes;
- (d) pourcentage de services retardés à l'arrivée:
 - pourcentage de retards de moins d'1 heure;
 - pourcentage de retards d'au moins une heure dans le cas d'un voyage dont la durée prévue est inférieure ou égale à quatre heures;
 - pourcentage de retards d'au moins deux heures dans le cas d'un voyage dont la durée prévue est supérieure à quatre heures, mais inférieure ou égale à huit heures;
 - pourcentage de retards d'au moins trois heures dans le cas d'un voyage dont la durée prévue est supérieure à huit heures mais n'excède pas vingt-quatre heures;
 - pourcentage de retards d'au moins six heures dans le cas d'un voyage dont la durée prévue est supérieure à vingt-quatre heures.

Annulations de services

- (a) annulations de services;
- (b) pourcentage d'annulations de services causées par:
 - une faute du passager;
 - des conditions météorologiques compromettant la sécurité d'exploitation du navire; ou
 - des circonstances extraordinaires entravant l'exécution du service de transport de passagers.

Propreté des moyens de transport des passagers et des équipements des terminaux (qualité de l'air et contrôle de la température à l'intérieur, hygiène des équipements sanitaires, etc.)

Résultats de l'enquête ou des enquêtes de satisfaction de la clientèle

Traitement des plaintes

- (a) nombre de plaintes;
- (b) types de plaintes;
- (c) issue des plaintes;
- (d) remboursements; et
- (e) indemnisation en cas de non-respect des normes de qualité du service.

Assistance fournie aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite (PMR)

- (a) nombre de services de transport refusés à une PMR et raison du refus;
- (b) nombre de services de transport refusés pour son chien d'assistance reconnu ou son équipement de mobilité et raisons de ce refus;
- (c) nombre de dossiers liés à la perte ou à la détérioration d'équipements de mobilité et issue des dossiers;
- (d) nombre de cas dans lesquels le transporteur a obligé une personne handicapée ou à mobilité réduite à être accompagnée d'une personne pour se conformer aux exigences de sécurité;
- (e) discussions concernant cette assistance avec les organisations représentatives et, le cas échéant, les représentants des PMR;
- (f) mise en œuvre de la formation de sensibilisation au handicap et d'assistance aux personnes handicapées.

ANNEXE IV

ANNEXE III

NORMES MINIMALES DE QUALITÉ DU SERVICE

Information des passagers sur leurs droits conformément au présent règlement (de manière transparente, accessible, non discriminatoire, efficace et proportionnée) et billets

Ponctualité des services réguliers et principes généraux en vue de faire face à des perturbations des services réguliers

Retards

- (a) retard moyen global des services réguliers;
- (b) pourcentage de retards causés par:
 - des intempéries ou des catastrophes naturelles majeures compromettant la sécurité d'exploitation des services d'autobus et d'autocars;
 - le fait que l'autobus ou l'autocar devient inutilisable pendant le voyage;
- (c) pourcentage de services réguliers retardés au départ:
 - pourcentage de retards de 120 minutes ou moins.
 - pourcentage de retards de plus de 120 minutes.

Annulations de services réguliers

- (a) pourcentage d'annulations de services réguliers;
- (b) pourcentage d'annulations de services réguliers causées par:
 - des intempéries ou des catastrophes naturelles majeures compromettant la sécurité d'exploitation des services d'autobus et d'autocars;
 - le fait que l'autobus ou l'autocar devient inutilisable pendant le voyage.

Propreté des autobus et autocars (climatisation, hygiène des équipements sanitaires le cas échéant, etc.) et des équipements des terminaux (qualité de l'air et contrôle de la température à l'intérieur, hygiène des équipements sanitaires, etc.)

Résultats de l'enquête ou des enquêtes de satisfaction de la clientèle

Traitement des plaintes

- (a) nombre de plaintes;
- (b) types de plaintes;
- (c) issue des plaintes;
- (d) remboursements; et
- (e) indemnisation en cas de non-respect des normes de qualité du service.

Assistance fournie aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite (PMR)

- (a) nombre de services de transport refusés à une PMR et raison du refus;
- (b) nombre de services de transport refusés pour son chien d'assistance reconnu ou son équipement de mobilité et raisons de ce refus;
- (c) nombre de dossiers liés à la perte ou à la détérioration d'équipements de mobilité et issue des dossiers;

- (d) nombre de cas dans lesquels le transporteur a obligé une personne handicapée ou à mobilité réduite à être accompagnée d'une personne pour se conformer aux exigences de sécurité;
- (e) discussions concernant cette assistance avec les organisations représentatives et, le cas échéant, les représentants des PMR;
- (f) mise en œuvre de la formation de sensibilisation au handicap et d'assistance aux personnes handicapées.