

DOCUMENTATION

Le droit européen des personnes handicapées et la Convention des Nations Unis



111DV69

Trèves, 24-25 octobre 2011

Table des matières

Le droit européen des personnes handicapées et la Convention de l'ONU

Trèves, 24-25 octobre 2011

Table des matières

I. Informations générales

- Liste des intervenants
- Liste des participants
- Questionnaire
- Demande de remboursement des frais de voyage

Contributions des intervenants

- Shivaun Quinlivan
- André Gubbels
- Lisa Waddington
- Catherine Casserley
- Ann Frye
- Aart Hendriks
- John Horan
- Andreas Dimopoulos
- Caroline Naômé

L'information contenue dans cette publication ne reflète pas nécessairement la position ou l'avis de la Commission européenne.

III. Documents pertinents

A. Législation

		Page
1.	Articles 2, 3 et 6 du Traité sur l'Union européenne (TUE)	1
2.	Articles 10 et 19 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE, ex TCE)	
3.	Articles 20, 21, 22, 25, 26 du Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne	4

B. La stratégie européenne 2010-2020 en faveur des personnes handicapées

		Page
4.	Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au comité Stratégie européenne 2010-2020 en faveur des personnes handicapées: un engagement renouvelé pour une Europe sans entraves, Bruxelles, le 15.11.2010, COM(2010) 636 final	5

C. La Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées et l'UE

		Page
5.	Décision du Conseil du 26 novembre 2009 concernant la conclusion, par la Communauté européenne, de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées	19
6.	Protocole facultatif	47
7.	Information Note from the European Commission on progress in implementing the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities to the EPSCO Council, Brussels, 7 June 2011 <i>(document disponible juste en anglais)</i>	51

D. Discrimination

	Directive 2000/78 du Conseil	Page
8.	Directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail	59
	Jurisprudence de la CJUE	Page

9.	Arrêt de la Cour du 11 juillet 2006, Affaire C-13/05, <i>Sonia Chacón Navas contre Eurest Colectividades SA</i>	67
10.	Arrêt de la Cour du 17 juillet 2008, Affaire C-303/06, <i>S. Coleman contre Attridge Law et Steve Law</i>	77
11.	Recours introduit le 20 juin 2011 — Commission européenne/République italienne (Affaire C-312/11)	89
	Nouvelle proposition de directive	Page
12.	Proposition de Directive du Conseil relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de religion ou de convictions, de handicap, d'âge ou d'orientation sexuelle. COM(2008) 426 final. Bruxelles, le 2.7.2008	91

E. Transport

		Page
13.	Règlement (UE) No 181/2011 du Parlement Européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) no 2006/2004	115
14.	Règlement (UE) No 1177/2010 du Parlement Européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) no 2006/2004	127
15.	Règlement (CE) No 1371/2007 du Parlement Européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires	143
16.	Règlement (CE) No 1107/ du Parlement Européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens	171
17.	Communication de la Commission Communication relative à la portée de la responsabilité des transporteurs aériens et des aéroports en cas de destruction, de dégradation ou de perte d'équipements de mobilité appartenant à des passagers à mobilité réduite lorsqu'ils font des voyages aériens. COM(2008) 510 final	181
18.	Evaluation of Regulation 1107/2006 Final report Main report and Appendices A-B June 2010 – Executive Summary <i>(document disponible juste en anglais)</i>	193

F. Autres

		Page
19.	List of secondary legislation relevant to "disability" <i>(document disponible juste en anglais)</i>	359

G. Note Informative

		Page
20.	Note Informative sur l'introduction de procédures préjudicielles par les juridictions nationales	365

H. Annexe

		Page
21.	Demande de décision préjudicielle présentée par la Cour de cassation (Belgique) le 30 juin 2011 — ProRail nv/Xpedys nv e.a. (Affaire C-332/11)	371

Informations générales

EU Disability Law and the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities (111DV69)

24-25.10.2011Trier

Speakers list

**Catherine Casserley
Barrister
Cloisters
Pump Court 1, Temple
UK-EC4Y 7AA LONDON**

**Caroline Naômé
Legal Secretary
Court of Justice of the European
Union
LU-2925 LUXEMBOURG**

**Dr. Andreas Dimopoulos
Lecturer
Brunel University
Kingston Lane
Uxbridge
UK- UB8 3PH Middlesex**

**Shivaun Quinlivan, LL.M.
Lecturer
NUI Galway
University Road
IE- GALWAY**

**Ann Frye
International Expert
Ann Frye Limited and PassePartout
Training Ltd
Alderney Street 75
UK-SW1V 4HF LONDON**

**Professor Lisa Waddington
European Disability Forum
Chair in European Disability Law
Maastricht University
NL-6200 MD MAASTRICHT**

**André Gubbels
Direction générale Personnes
Handicapées
Service Public Fédéral Sécurité
Sociale
Boulevard du Jardin Botanique 50
BE-1000 BRUXELLES**

**Prof Aart Hendriks
Health Law
Universiteit Leiden
Steenschuur 25
NL-2311 ES LEIDEN**

**John Horan
Barrister
Chambers of Robin Allen QC
Cloisters
1 PUMP COURT, TEMPLE
UK-EC4Y 7AA LONDON**

EU Disability Law and the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities (111DV69)

24-25.10.2011Trier

Participants list

Ilze Amona
Judge
Administrative Court of Appeal
Jezusbaznicas 6
LV-1010 RIGA

Rosa Maria Andres Cuenca
President
Section 9th A.P. Valencia
Pasaje Ventura Feliu 14-9a
ES-46007 VALENCIA

Aleksandar Atanasov
Public Prosecutor
Public Prosecution's Office
Il. Makariopolski 10
BG-9000 VARNA

Aytekin Bayraktar
Public Prosecutor
Ministry of Justice
Adoler Saroy 1
TR-24050 ERZINCON

Piotr Bojarczuk
Judge
District Court Warszawa-Mokotów
Ul. Ogrodowa 51 A
PL-00-873 WARSAWA

Mehmet Calisir
Judge
Turkish Justice Academy
Ahlatlibel Adalet Kampüsü, Incek
Yolu
TR-6095 CANKAYA / ANKARA

Maria Cerdan Villalba
Magistrat
Tribunal Provincial N°7
San Vicente N° 100 Pta 5
ES-46007 VALENCIA

Caian Cornel Gabriel
Judge
Craiova First Instance Court
M. Sebastian
RO- BUCHAREST

Joanne Donnelly
Coroner-Judge
Northern Ireland Court Service
May's Chambers, May Street 73
IE-BT13JL BELFAST

José Emanuel Correia Garcia
Judge
Civil Court of Lisbon
Marquês de Fronteira
PT-1098-001 LISBON

Panagiota Douvi
Administrative Judge
Ministry of Justice
Erganis Athinas 45
GR- RHODES

Gerassimos Fourlanos
Member of the Supreme Court
Supreme Court of Athens
L. Alexandras 121
GR-11510 GREECE

Marco Gattuso
Judge
Court of Reggio Emilia
Via Delle Moline 3
IT-40126 BOLOGNA

Ieva Gavelyte-Kalytiene
Judge
Vilnius 2nd District Court
Laisves Ave. 79a
LT-01520 VILNIUS

EU Disability Law and the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities (111DV69)

24-25.10.2011Trier

Participants list

**John Gelübcke
Richter am Amtsgericht
Amtsgericht Hamburg
Sievekingplatz 1
DE-20355 HAMBURG**

**Isabel Gómez Iglesias
Clerk of Court
Civil court N° 6 GIJÓN
C/ Prendes Pando n° 1
ES-33206 GIJÓN**

**Marjana Grašič
District Judge
District Court Kranj
Zoisova 2
SI-4000 KRANJ**

**Anitta Maria Herghiligiu
Judge
Court of Appeal Soceava
Stefan cel Mare 62
RO- SUCEAVA**

**Winfried Hetger
Vorsitzender Richter am Landgericht
Landgericht Koblenz
Karmeliterstr. 14
DE-56068 KOBLENZ**

**Thea Holthaus
Richterin
Sozialgericht Duisburg
Mülheimer Str. 54
DE-47011 DUISBURG**

**Špela Jakopič
District Judge
District Court Kranj
Zoisova 2
SI-4000 KRANJ**

**Alfredas Juknevičius
Judge
Vilnius District Court
Kalvariju 28
LT-09600 VILNIUS**

**Ilias Konstantakopoulos
Deputy Public Prosecutor
Prosecution Office of Athens
Proin Sxoli Eyelpidon-Ktirio 16
GR-10167 ATHENS**

**Dimitrios Koulaxizis
President Tribunal First Instance
Piraeus
Greek Ministry of Justice
Bouboulinas 11
GR-17675 KALLITHEA**

**Stavroula Koutoulakou
Public Prosecutor
Prosecution Office of Athens
Athonos 15
GR-16 562 GLIFADA**

**Anita Kovalevska
Judge
Administrative District Court
Antonijas 6
LV-1010 RIGA**

**Akos Kurucz
Trainee Judge
Metropolitan Labour Court
Királyfürddö u. 4
HU-1027 BUDAPEST**

**Sigrid Laubenthal
Richterin am Amtsgericht
Amtsgericht St. Wendel
Schorlemerstr. 33
DE-66606 ST. WENDEL**

EU Disability Law and the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities (111DV69)

24-25.10.2011Trier

Participants list

**Piedad Llor Madrid
Master
Instrucción 1 Algeciras
Luis Braille 1 2ºE
ES-11202 ALGECIRAS**

**António Filipe Maciel
Deputy Public Prosecutor
Public Prosecution Service
Tribunal Judicial de Seia
Largo Dr. Borges Pires
PT-6270-494 SEIA**

**Jolanta Malijauskiene
Chairwoman
Trakai District Court
Vytauto Str. 47/49
LT-21106 TRAKAI**

**Maria Mammeri-Latzel
Richterin am Amtsgericht
Amtsgericht Köpenick
Mandrellaplatz 6
DE-12555 BERLIN**

**Bojan Martinoski
Judge
Basic Court Ohrid
"Makedonski prosvetiteli" bb
MK-6000 OHRID**

**Judite Maulina
Judge
Jelgava Court
Dambja 12
LV-3001 JELGAVA**

**Charlotte Meincke
Judge
City Court of Copenhagen
Nytorv
DK-1450 COPENHAGEN**

**Alfonso Meneses Dominguez
Court Clerk
Ministry of Justice
Avenida Virgen del Carmen 55
ES-11202 ALGECIRAS (CÁDIZ)**

**Violeta Milchovska
Public Prosecutor
Basic Prosecution Office Strumica
"Leninova" bb
MK-2400 STRUMICA**

**Ana Luísa Moreira
Judge 1st Instance
Tribunal de Ponta Delgada
Rua Prof. Dr. Gustavo Fraga Nº8, 4º
Dto Frt
PT-9500 PONTA DELGADA**

**Ana-Maria Nicolcescu
Judge
First instance court Targu-Jiu
RO- TARGU-JIU**

**Sabine Normann-Scheerer
Richterin am Amtsgericht
Amtsgericht Wedding
Brunnenplatz 1
DE-13357 BERLIN**

**Hakan Öztürk
Judge/ Coordinator
Justice Academy of Turkey
Incek Bulvari
TR-06095 ANKARA**

**Desislava Pironeva
Prosecutor
Sofia Regional Prosecution Office
Dragan Tzankov 6
BG-1164 SOFIA**

EU Disability Law and the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities (111DV69)

24-25.10.2011Trier

Participants list

Andreas Pollinger
Vorsitzender Richter am Landgericht
Landgericht München I
Prielmayerstr. 7
DE-80335 MÜNCHEN

Nancy Poser
Richterin am Amtsgericht
Amtsgericht Trier
Justizstr. 2-6
DE-54290 TRIER

María Isabel Quesada Fernández
Secretario judicial
Juzgado Vigilancia Penit.
Muñoz Cobos 4
ES-11201 ALGECIRAS (CADIZ)

Pavla Rezácová
Trainee Judge
City Court of Prague
Továrni no 7
CZ-170 00 PRAGUE

Sigita Rudėnaitė
Judge
Supreme Court of Lithuania
Gyneju 6
LT-01109 VILNIUS

Antanas Rudzinskas
Judge
Vilnius District Court
Gedimino Av. 40/1
LT-10101 VILNIUS

Dace Rusko
Judge
Jelgava Court
Dambja 12
LV-3001 JELGAVA

Zsuzsanna Sandor-Szoke
Judge
Godolloi Varosi Birostag
Dozsa Gy.
HU-19 GODOLLO

Enge Selge
Prosecutor Assistant
The Northern District Prosecutor's
Office
Tatari 39
EE-10134 TALLINN

Éva Simon
Judge
Budapest Labour Court
Firályfürdő 4.
HU-1027 BUDAPEST

Harry Staal
Kantonrechter
Rechtbank Maastricht
Sint Annadal 1
NL-6214 PA MAASTRICHT

Meri Vasileva
Judge
Basic Court Skopje II
Goce Delcev bb
MK-1000 SKOPJE

Linda Vinkalna
Judge
Regional Administrative Court
Jezusbaznicas 6
LV-1010 RIGA

ERA QUESTIONNAIRE SÉMINAIRE

Votre opinion nous importe. Afin de pouvoir organiser à l'avenir un séminaire qui réponde pleinement à vos attentes, nous vous prions de bien vouloir répondre aux questions suivantes.

En remerciement du questionnaire dûment rempli,
vous recevrez un cadeau-souvenir de Trèves

Thème et numéro du séminaire : Le droit européen des personnes handicapées et la Convention de l'ONU (111DV69)

Votre profession

Avocat	<input type="checkbox"/>	Juge du siège	<input type="checkbox"/>	Police	<input type="checkbox"/>
Juriste d'entreprise	<input type="checkbox"/>	Procureur	<input type="checkbox"/>	Ministère	<input type="checkbox"/>
Fondation/NGO/etc.	<input type="checkbox"/>	Universitaire	<input type="checkbox"/>	Fonctionnaires de l'UE	<input type="checkbox"/>
Autre (merci de préciser)				Autre agent de l'Etat	<input type="checkbox"/>

Communication

Connaissez-vous l'ERA avant de participer à cet événement ? oui non

Comment avez-vous pris connaissance de la conférence?

E-Mailing	<input type="checkbox"/>	Annonce / Publicité	<input type="checkbox"/>
Site Web (www.era.int)	<input type="checkbox"/>	Où ?	
Un autre site Web	<input type="checkbox"/>	Programme semi-annuel	<input type="checkbox"/>
Lequel?		Mailing postal	<input type="checkbox"/>
Autres:		Bouche à oreille	<input type="checkbox"/>

Qu'est-ce que vous avez particulièrement apprécié ?

Qu'est-ce qui vous a particulièrement déplu ?

Quelle est votre opinion sur la conférence ?

très bon
bonne
satisfaisante
passable
mauvaise

Votre commentaire:

Quelle est votre opinion sur la conférence ?	très bon	bonne	satisfaisante	passable	mauvaise	Votre commentaire:
Le contenu du séminaire correspondait à mon attente						
J'ai approfondi/ acquis de nouvelles connaissances						
Serez-vous capable d'exploiter ces connaissances et ces informations dans votre travail ?						
Interprètes						
Documentation/ dossiers de conférence						
Programme de soirée						
Informations préalables						
Site internet (www.era.int)						
Déroulement du programme						
Assistance du personnel pendant le séminaire						

Nom des intervenants	très bon	bonne	satisfaisante	passable	mauvaise	Votre commentaire:
01 Shivaun Quinlinvan						
02 André Gubbels						
03 Lisa Waddington						
04 Catherine Casserley						
05 Ann Frye						
06 Aart Hendriks						
07 John Horan						
08 Andreas Dimopoulos						
09 Caroline Naômé						

Quelle est votre opinion sur ...

... le lieu du séminaire ?	très bon	bonne	satisfaisante	passable	mauvaise	Votre commentaire:
Équipements des salles de séminaire						

...l'hôtel ?	très bon	bonne	satisfaisante	passable	mauvaise	Votre commentaire:
Hôtel Arcadia						

En général

En fonction de quel(s) critère(s) choisissez-vous les conférences/formations?

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Le besoin de formation | <input type="checkbox"/> Les possibilités de networking | <input type="checkbox"/> Le caractère pratique |
| <input type="checkbox"/> Les intervenants | <input type="checkbox"/> Le lieu | <input type="checkbox"/> Les échanges avec des collègues étrangers |
- autre :

Conseillerez-vous l'ERA à d'autres collègues? oui non
pour quelle raison?
.....

Sur quels autres thèmes, l'ERA devrait-elle organiser des séminaires?
.....

Votre tranche d'âge (optionnel)

- moins de 30 30-39 40-49 50-60 plus de 60

À retourner jusqu'au 30 novembre 2011 à l'attention de Christel Enard.

DEMANDE DE REMBOURSEMENT DES FRAIS DE VOYAGE

Seuls les reçus et billets originaux sont acceptés.



Thème du séminaire

Numéro du séminaire

Madame/Monsieur
Institution
Adresse
Code postal Lieu Pays
Téléphone Fax Email

Compte bancaire en Allemagne		Compte bancaire à l'étranger	
Numéro de compte	<input type="text"/>	IBAN	<input type="text"/>
Code de la banque	<input type="text"/>	BIC/SWIFT	<input type="text"/>
Banque	<input type="text"/>		
Adresse	<input type="text"/>		
Titulaire du compte	<input type="text"/>		
Adresse du titulaire du compte	<input type="text"/>		

Participation comme Intervenant Participant

Type de dépenses	Nombre des reçus		Montant en €
Billet(s) d'avion	<input type="text"/>		<input type="text"/>
Billet(s) de train	<input type="text"/>		<input type="text"/>
Voiture (€0,22/Km) (Veuillez émettre une facture)		Km. <input type="text"/>	<input type="text"/>
Bus/Taxi	<input type="text"/>		<input type="text"/>
Hôtel	<input type="text"/>		<input type="text"/>
Autres	<input type="text"/>		<input type="text"/>
Somme	<input type="text" value="0"/>		€ 0,00

Les frais indiqués m'ont été effectivement occasionnés et sont justifiés par des reçus ou billets de train/d'avion. Seuls les reçus et billets originaux sont acceptés. Je certifie l'exactitude des indications fournies.

Lieu, Date Signature

A compléter par l'ERA !

Tampon de l'ERA

Conforme aux faits

Date
Signature

Facture

(Annex du formulaire „Remboursement de frais de voyages“ pour un voyage effectué en voiture)

Destinataire

Nom:

Adresse:

À l'attention de: Europäische Rechtsakademie
Metzer Allee 4, 54295 Trier
Deutschland

Description	
Date:	
Départ (adresse):	
Arrivée (adresse):	
Date:	
Départ (adresse):	
Arrivée (adresse):	
Distance	_____ Km
	Montant total en €(0,22€/Km.):

Lieu, Date:

Signature:

Contributions des intervenants

Shivaun Quinlivan

Shivaun Quinlivan

Shivaun Quinlivan is a graduate of NUI, Galway, King's College London and King's Inns. Shivaun joined the Law Faculty in NUI, Galway in 2000 and currently teaches Constitutional Law, Tort Law and Disability Discrimination Law on various programmes offered by the Faculty.

She has worked as a stagiaire in the European Commission and a lecturer in Waterford Institute of Technology. Shivaun's research interests lie mainly in the field of equality and the law, with a particular interest in disability rights issues and is a founder member of the Law Faculty's Disability Law Policy and Research Unit.

In 2004 She was appointed as the Irish member on the EU Network of Legal Experts on Non-Discrimination, this project reviews the incorporation of the Race Directive and the Framework Directive on Equal Treatment at Work within all twenty-five Member States.

Shivaun was selected in 2005 for an Expert Consultative Panel on Discrimination and Gender Equality - this panel advises EU INTERREG on Public Sector Procurement and involves UCD and Trinity College Wales. She has been a project consultant for the European Project on Disability Discrimination (<http://ww.euroddl.org>) since 2004. This project is designed to provide training on the disability aspects of the Framework Directive on Equal Treatment at Work to NGOs representing people with disabilities. This training has so far been provided in Romania, Bulgaria and Lithuania and workshops will also take place in Estonia and Hungary during 2005/6.

In 2002 Shivaun was appointed as the Irish Legal Expert on the EU Network of Legal Experts on Disability Discrimination established by the European Commission. This Network completed their work in 2004.

Shivaun is also a member of the Board of the Association of Higher Education Access and Disability, an external examiner for The Honourable Society of King's Inns, an external lecturer to the Law Society of Ireland. She is also the Associate Director, University of Missouri-Kansas City, School of Law, Ireland Summer Law School. This American summer law school programme is accredited by the American Bar Association.

Introduction to the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities: development and purpose of the UNCRPD, general principles and obligations for the contracting States

Shivaun Quinlivan
Centre for Disability Law and Policy
School of Law
NUI, Galway

“Paradigm Shift”

- Persons with Disabilities have traditionally been addressed through:
 - Charity
 - Paternalism and
 - Social Policy
- The underlying presumption within the UN CRPD is on ensuring respect for human rights, regardless of the difference of disability.

UN CRPD – A Response

- American's with Disabilities Act, 1990
- Member State actions
- Framework Employment Directive 2000/78/EC
- EU Disability Action Plan 2003-2010 (COM/2003/650)
- EU Disability Strategy (COM/2010/636)
- Proposed New Equal Treatment Directive (COM/2008/426)

UN CRPD

- Adopted by UN General Assembly – 13 December 2007
- Opened for signature - 30 March 2007
- Entry into force – 03 May 2008
 - Convention - 113 signed 106 parties
 - Optional protocol - 90 signed 63 parties
- Ratified by the European Union – 23 December 2010

Why the necessity for a Convention?

- Estimated 10% of world's population have a disability.
- Existing human rights conventions were not responding to the needs of people with disabilities.
- CRPD does not create new rights, instead focusing existing human rights to the needs of people with disabilities.

“Paradigm Shift” – What is it?

- The shift is from the medical model of disability to the social model of disability.
- Focus on societal barriers as opposed to the individual and their perceived limitations.
- There is a distinction between “impairment” and “disability”

Article 1 – UNCRPD - Disability

- Persons with disabilities include those who have long-term physical, mental, intellectual or sensory impairments which in interaction with various barriers may hinder their full and effective participation in society on an equal basis with others.

UN CRPD

- 25 paragraphs in the preamble
- Article 1 – The purpose of the convention
- Article 2 – Key definitions
- Article 3-9 – Articles of general application
- Articles 10-30 – Substantive rights
- Articles 41-50 – Implementation and monitoring

CRPD

Preamble

1. Purpose
2. Definitions
3. General principles
4. General obligations
5. Equality and non-discrimination
6. Women with disabilities
7. Children with disabilities
8. Awareness-raising
9. Accessibility
10. Right to life
11. Situations of risk and humanitarian emergencies
12. Equal recognition before the law
13. Access to justice
14. Liberty and security of the person
15. Freedom from torture or cruel, inhuman or degrading treatment or punishment
16. Freedom from exploitation, violence and abuse
17. Protecting the integrity of the person
18. Liberty of movement and nationality

CRPD (2)

19. Living independently and being included in the community
 20. Personal mobility
 21. Freedom of expression and opinion, and access to information
 22. Respect for Privacy
 23. Respect for home and family
 24. Education
 25. Health
 26. Habilitation and rehabilitation
 27. Work and employment
 28. Adequate standard of living and social protection
 29. Participation in political and public life
 30. Participation in cultural life, recreation, leisure and sport
 31. Statistics and data collection
 32. International cooperation
 33. National implementation and monitoring
- Articles 34-50 provide for Implementation and monitoring
Optional Protocol

Purpose of the CRPD – Article 1

- Promote, protect and ensure the full and equal enjoyment of all human rights and fundamental freedoms by persons with disabilities, and to promote respect for their inherent dignity.

Discrimination – Article 2

- means any distinction, exclusion or restriction on the basis of disability which has the purpose or effect of impairing or nullifying the recognition, enjoyment or exercise, on an equal basis with others, of all human rights and fundamental freedoms in the political, economic, social, cultural, civil or any other field. It includes all forms of discrimination, including denial of reasonable accommodation

Reasonable Accommodation – Article 2

- means necessary and appropriate modification and adjustments not imposing a disproportionate or undue burden, where needed in a particular case, to ensure to persons with disabilities the enjoyment or exercise on an equal basis with others of all human rights and fundamental freedoms;

General Principles – Article 3

- Respect for inherent dignity, individual autonomy including the freedom to make one's own choices, and independence of persons;
- Non-discrimination;
- Full and effective participation and inclusion in society;
- Respect for difference and acceptance of persons with disabilities as part of human diversity and humanity;

General Principles (2)

- Equality of opportunity;
- Accessibility;
- Equality between men and women;
- Respect for the evolving capacities of children with disabilities and respect for the right of children with disabilities to preserve their identities.

General Obligations – Article 4

Include:

- To adopt all appropriate legislative ...
- To take all appropriate measures, including modifying, abolishing existing laws ...
- To protect and promote human rights for persons with disabilities in all activities
- To take appropriate measures to eliminate discrimination
- To take various actions to ensure accessibility

General Obligations (2)

- Economic, Social and Cultural Rights
- Commitment to progressive realization
 - Minimum Core obligations
 - Some with immediate effect
 - Progressive realization measurement indicators
 - (Respect, Protect, Fulfill)

- Duty to consult and involve people with disabilities

Equality and non-discrimination

- All equal before and under the law

- State Parties shall prohibit all discrimination and guarantee ... equal and effective legal protection

- State Parties shall ensure reasonable accommodation is provided

- Positive action permissible

Awareness-raising – Article 8

- Adopt immediate, effective and appropriate measures to:
 - Raise awareness
 - Foster respect
 - Combat stereotypes
 - Promote positive awareness

Awareness raising – Article 8(2)

- Measures to include:
 - Initiating and maintaining public awareness campaigns
 - Nurture receptiveness
 - Promote positive perceptions
- Foster respect for the rights of persons with disabilities

- Impact in particular on the right to Public and Cultural Life, and the right to Education

Accessibility – Article 9

- To enable persons with disabilities to live independently and participate fully in all aspects of life, State Parties shall take appropriate measures
 - Ensure that the ‘environment’ is accessible
 - Identify and eliminate obstacles and barriers to accessibility

- Terms are broadly defined.

Structural Importance

- Articles 3-9 are cross-cutting principles to be applied in all aspects and rights contained in the convention
- Broadly speaking:
 - Articles 10-23 and 29 are civil and political rights
 - Articles 24-28 and 30 are economic, social and cultural rights.

Implementation and Monitoring

- **Conference of States Parties**
 - Meet to consider matters with regard to implementation of the Convention
 - 4th meeting held in September 2011
- **Committee on the Rights of Persons with Disabilities**
 - Body of independent experts which monitor implementation of the Convention by States Parties
 - States parties are obliged to submit regular reports to the Committee on how the rights are being implemented.
 - Optional Protocol

Optional Protocol

- This gives the Committee on the Rights of Persons with Disabilities to examine individual complaints of alleged violations of the the Convention.
- Committee members may also conduct inquiries into allegations of grave or systemic violations of the Convention.

National Monitoring and Implementation – Article 33

- National focal points within government for the implementation of the Convention
- Maintain or develop independent mechanisms to “promote, protect and monitor,” the implementation of the convention.
- Involve civil society, particularly persons with disabilities ...

**SPECIFIC SUBSTANTIVE OBLIGATIONS
UNDER THE UNCRPD (EDUCATION, HEALTH,
ADEQUATE STANDARD OF LIVING AND
SOCIAL PROTECTION, PARTICIPATION IN
POLITICAL, PUBLIC AND CULTURAL LIFE,
RECREATION, LEISURE AND SPORT, PRIVACY
AND DATA PROTECTION)**

Shivaun Quinlivan
School of Law
Centre for Disability Law and Policy
NUI, Galway

UNCRPD

- Imposes duties on the State
- Does not bestow individual rights

No New Rights

- UNCRPD
 - Complement existing human rights treaties
 - Clarifies the obligations and legal duties of states
 - Ensure the equal enjoyment of human rights by all persons with disabilities

UNCRPD

- 25 paragraphs in the preamble
- Article 1 - The purpose of the Convention
- Article 2 - Key Definition
- Articles 3-9 - Articles of general application
- Article 10-30 - Substantive rights
- Article 34-50 - Implementation and Monitoring

Structure of the CRPD

- Articles 3-9 are cross-cutting principles to be applied in all aspects and rights contained in the Convention.

General Principles - Article 3

- Respect for inherent **dignity**, ... including freedom to make one's own choices ...
- **Non-discrimination**
- Full and effective **participation** and **inclusion**
- **Respect** for difference
- **Equality of Opportunity**
- **Accessibility**
- Equality between men and women
- Respect for evolving capacities of children ...

General Obligations

- Numerous duties imposed upon States Parties including the obligation to legislate
- Economic, Social and Cultural Rights, duty to progressively realize these rights
 - Some are immediately applicable
- Duty to consult

General Principles apply to the range of Rights

- Civil and Political
 - Articles 10-23 and 29
- Economic, Social and Cultural
 - Articles 24-28 and 30

Civil and Political Rights

- Traditionally viewed as rights that protect the individual's freedom from unwarranted State infringement
- Often described as
 - Negative State obligations
 - Minimal Cost implications
 - Capable of immediate enforcement

Economic, Social and Cultural Rights

- These rights are described as positive rights that require State action, thought to have significant cost implications. As a result the legal obligations is often of a different nature, States have a duty to:
 - Respect, protect and fulfill
 - Progressive realization

Civil and Political Rights

- Privacy
- Participation in political and public life
- Participation in cultural life

Respect for privacy – Article 22

- Regardless of where a person lives or their living arrangements they should not be subject to:
 - Arbitrary or unlawful interference with privacy
 - Unlawful attacks on honour or reputation
 - Right to protection from same
- State parties will protect privacy of personal, health, and rehabilitation information on an equal basis with others.

Participation in political and public life – Article 29

- State parties shall guarantee ...
 - Right to vote and be elected
 - Voting procedures are accessible
 - Protect secret ballot
 - Voting assistance
- Actively promote participation ...
 - Non-governmental organizations
 - Forming and joining organizations of persons with disabilities

Participation in Cultural Life, Recreation, Leisure and Sport

- This right contains a number of elements:
 - Access to cultural materials
 - Access to television, film,
 - Access to theatre, museums, libraries ... as far as possible
- The opportunity to develop and utilize Persons with disabilities own creative and artistic abilities
- Address the issue of intellectual property rights

Participation in Cultural Life, Recreation, Leisure and Sport (2)

- Recognition of Linguistic identity
- State Parties shall
 - Promote mainstream sporting activities
 - Disability specific sporting activities
 - Access to sporting, recreational venues
 - Children with disabilities have equal access and participation rights
 - Access to services

Economic, Social and Cultural Rights

- Education
- Health
- Adequate standard of living and social protection

Education – Article 24

- Focus is on inclusive education directed to;
 - The full development of human potential
 - The development by persons with disabilities of their personality, talents ... to their fullest potential;

Education (2)

- State Parties shall ensure that Persons with Disabilities are not:
 - Excluded from the general education system, particularly from **free and compulsory** primary education
 - Access quality education equally with others
 - Reasonable accommodation provided
 - Receive support required ... to facilitate education

Education (3)

- Life and social development skills
 - Braille and alternative methods
 - Sign language
 - Education in the most appropriate setting for blind, deaf and deafblind
 - This provision provides a challenge to the notion of mainstreaming

Health – Article 25

- State Parties, recognize the right to attainable standard of health without discrimination
 - Same range, quality and standard of free or affordable health care
 - Provide disability specific services such as early intervention
 - Services close to peoples home
 - Requirement on health professionals
 - Prohibit and prevent discrimination

Adequate standard of living and social protection – Article 28

- Adequate standard of living including:
 - Food
 - Clothing
 - Housing
- Social Protection including:
 - Clean water
 - Appropriate and affordable services
 - Respite, training, counseling ...
 - Housing

Progressive Realization

- Article 4(2)
- To take measures to the maximum of their available resources ... with a view to achieving progressively the full realization of these rights
- Some obligations have immediate effect

ICESCR - General Comment No. 3

- Full realization may be achieved progressively
- “Steps towards that goal must be taken within a reasonably short time after the Covenant’s entry into force for the States concerned. Such steps should be deliberate, concrete and targeted as clearly as possible towards meeting the obligations recognized in the Covenant.”

Eide’ s formulation

- Ensure
- Protect
- Promote

Articles 3-9 apply to all rights

- Discrimination is prohibited on the basis of disability in relation to the full spectrum of rights within the Convention
- Discrimination includes the duty to provide reasonable accommodation.

- Articles 3-9 provide significant potential in assisting in the progressive realization of these rights.

Conclusion

- UN CRPD is in its infancy

- EU ratifying human rights Treaties also new

- Two ways to go:
 - Minimalist and attempt to avoid implications of UN CRPD
 - Generous and attempt to fulfill human rights of all.

André Gubbels

André Gubbels

André Gubbels is the Director General of the Service for People with Disabilities which is an integral part of the Belgian Federal Public Service for Social Security.

The Service pays the following benefits:

- Disability income replacement and integration allowances (under 65 years of age) - paid at different rates depending on the extent of the disability
- Elderly support allowances (over 65 years of age) paid at different rates depending on the extent of the disability

Formerly, he has been Inspector General in the Walloon Agency for the Integration of People with Disabilities (AWIPH) in Belgium.

He also worked previously in the Disability Unit of the Directorate General for Employment and Social Affairs of the European Commission.

He has also been Deputy Chief Cabinet Officer to the Belgian Minister for Health and Disability Policy and Administrator in the Belgian Department of Labour.

He graduated in law at the University of Liège and edits a law review which focuses on Belgian disability legislation.

The UNCPRD as an
interpretation tool and legal
status under EU law

Is there room for direct effect?

Is there room for direct effect ?

Since its ratification by the EU, the UNCPRD has become an integral part of the EU law. Therefore, can individuals make claims to individual rights based on the UNCPRD which their national courts must directly apply as part of the EU law ?

What if UNCPRD provisions have direct effect ?

- The UNCPRD provisions create rights which individuals may rely on before domestic courts
- The domestic courts must apply them
- They are supreme to any conflicting national provisions

Direct effect in the international legal order

A matter of national legal tradition

- "Dualist" tradition : international laws does not exist for citizens as laws. International law has to be national law as well, or it is no law at all. If a state accepts a treaty but does not adapt its national law in order to conform to the treaty or does not create a national law explicitly incorporating the treaty, then it violates international law but citizens cannot rely on it and judges cannot apply it.
- "Monist" tradition : a citizen who is being prosecuted by his state for violating a national law, can invoke the human rights treaty in a domestic court and can ask the judge to apply this treaty and to decide that the national law is invalid. He or she does not have to wait for national law that translates international law.

Direct effect in European Union law

In the Van Gend and Loos Case (case 26/62), ECJ ruled that the Community legal order constitutes a "*new legal order of international law*" in which the EC Treaty imposes legal obligations and confers legal rights on individuals and these obligations/rights are enforceable in the national courts.

About Van Gend and Loos

- ❑ Article 30 (then Art 12) of the Treaty : "*Customs duties on imports and exports and charges having equivalent effect shall be prohibited between Member States*"
- ❑ Mr Van Gend was charged an 8% import tariff on good X from Germany into Netherlands based on a Dutch regulation in force since 1960. The EC Treaty had come into force in 1958. Mr Van Gend challenged tariff as unlawful.
- ❑ Preliminary ruling from Dutch Court under Art 234 (ex 177) : "Does article 30 (ex 12) have direct application in national law in the sense that nationals of Member states may, on the basis of this Article, lay claim to rights which the national court must protect?"

The Van Gend and Loos ruling

- ❑ The Treaty does not have a provision on direct effect.
- ❑ For the ECJ, it is necessary to consider the “spirit, the general scheme and the wording” of these provisions.
- ❑ Objective of the Treaty is to create a common market-of direct concerned to interested parties. This implies the Treaty is more than just an agreement between states
- ❑ The Community constitutes a new legal order for the benefit of which States have limited their sovereign rights...the subjects of which comprise the Member States and their nationals. Independently of national legislation, Community law therefore imposes obligations on individuals and also confers individual rights.

But they are restrictive conditions for direct effect

The provision in the Treaty :

- ❑ must be clear, unconditional, negative
- ❑ must require no legislative intervention by states
- ❑ must be capable of same interpretation in all Member States

Some provisions have also a "Horizontal direct effect"

Defrenne v Sabena (case 43/75) :

- ❑ Art 157 (then 119) states that Member States "*shall ensure that the principle of equal pay for male and female workers for equal work or work of equal value is applied*"
- ❑ Article 157 (then 119) confers individual rights which must be protected. The fact that the Article is addressed to Member States does not prevent such rights being conferred on individuals
- ❑ Art 157 (then 119), being mandatory, extends to all agreements intended to regulate paid labour collectively.

Direct effect of EU Secondary legislation

- ❑ Decisions
 - Binding in their entirety upon those to whom it is addressed (not general, but specific)
- ❑ Regulations
 - Directly applicable in all member states. They are self-executing
- ❑ Directives
 - Not directly applicable-no self-executing character. Transposition is in principle required but they are exceptions (non implementation, precise and clear)

About the status of international agreements in the EU legal order

- ❑ Article 216 of the Treaty : the international agreements concluded by the Community are binding for both the EC institutions and the Member States
- ❑ As a general rule, international agreements properly concluded by the Community prevail over EC secondary law and national provisions
- ❑ Once included in the EC legal order, international agreements are subject to the judicial control of the ECJ

Status of the UNCPRD in the EU legal order

- ❑ The European Union acceded to UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities, with the Council Decision 2010/48/EC, formally adopted on 26 November 2009
- ❑ The instrument of ratification was deposited in December 2010, after the adoption of a Code of Conduct by the Council.

The UNCPRD ratification as a first time in history

- ❑ The EU competence to conclude the UNCPRD derived from former Article. 13 introduced by the Amsterdam Treaty (1997)
- ❑ It is the first time ever that the EU becomes a party to an international human rights treaty
- ❑ It is also the first time that an intergovernmental organization join a United Nations human rights treaty.

The UNCPRD as a mixed agreement

- ❑ Mixed agreements are signed and concluded by the EU and its Member States on the one hand, and by a Third Party on the other hand
- ❑ Mixity is due to the fact that. part of an international agreement falls within the scope of the EU powers and part within the scope of the powers of the Member States
- ❑ The UNCPRD, as other multilateral agreements that make provision for participation by regional organisations such as the EU alongside its Member States, provides for a Declaration of competence by the regional organization, specifying which areas of the agreement fall within the competence of the Regional organization and which within that of its Member States

Scope of the control of the ECJ on mixed agreements

The ECJ have no right to rule on them :

- ❑ If there is truly no Union law on the matter (Case C-431/05 *Merck Genericos*)

- ❑ If it deals with area largely covered by Community Law, but not the precise subject matter (Case C-239/03 *Commission v France -Etang de Berre*)

15

Effects of international agreements concluded by the Community in the EC's legal order

- ❑ The ECJ has adopted a "monist" approach for evaluating the legal effects of international agreements: an international agreement has legal effect in the EU legal order and does not require further acts of implementation, as a regulation or directive (Case 181/73, Haegeman/ État Belge)

- ❑ **AND** Under certain condition can international agreements be invoked before the court by an individual; there is **direct effect** (Demirel - Case 12/86)

About Demirel

- ❑ The Agreement Establishing an Association between the European Economic Community and Turkey provides some key provisions regarding the free movement of workers (admission and residence , right to equal treatment...)
- ❑ The ECJ stated that many provisions of the agreement are programmatic in nature and "*are not sufficiently precise and unconditional to be capable of governing directly movement of workers*" (Case 12/86 Demirel)
- ❑ However some provisions are sufficiently precise and can thus be relied upon directly by workers (Case C-192/89 Sevince)

Precision and unconditionality

- ❑ Example of provision not having direct effect :
Art. 12 AA: *The Contracting Parties agree to be guided by Articles 48, 49 and 50 the Treaty establishing the Community for the purpose of progressively securing freedom of movement for workers between them.*
- ❑ Example of provision having direct effect : Art 37 AP: *"As regards conditions of work and remuneration, the rules which each Member State applies to workers of Turkish nationality employed in the Community shall not discriminate on grounds of nationality between such workers and workers who are nationals of other Member States of the Community".*

In a nutshell

- ❑ Have direct effect the provisions of the CRPD which :
 - address areas already largely covered by Community law
 - are sufficiently clear, precise and unconditional so as to have direct effect under the standard established by the ECJ
- ❑ **Are there any ?**

The UNCPRD has an interpretation tool of European Union

The ECJ case law leaves the door open to the review of EU measures in light of the UNCPRD, in particular when interpreting EU and national anti-discrimination laws in respect to disability as it was introduced in the European Union through the Council Directive 2000/78/EC of 27 November 2000 establishing a general framework for equal treatment in employment and occupation.

The EU Charter of fundamental rights

Article 6 (1) EU Treaty:

"The Union recognises the rights, freedoms and principles set out in the *Charter of Fundamental Rights of the European Union* of 7 December 2000, as adapted at Strasbourg on 12 December 2007, which shall have the **same legal value** as the Treaties".

Disability in the Charter

- ❑ The Charter includes two explicit references to disability and contains other provisions which are of interest for persons with disabilities
 - Art. 21 of the Charter lists disability as one of the grounds on which discrimination must be prohibited
 - Art. 26 deals with the "*Integration of persons with disabilities*" and states: "*The Union recognises and respects the right of persons with disabilities to benefit from measures designed to ensure their independence, social and occupational integration and participation in the life of the community*".

Scope of application of the Charter

Art. 51 : "The provisions of this Charter are addressed to the institutions and bodies of the Union with due regard for the principle of subsidiarity and to the Member States only when they are implementing Union law"

"This Charter does not establish any new power or task for the Community or the Union, or modify powers and tasks defined by the Treaties"

Conclusion

- ❑ The inclusion of fundamental rights into primary EU law could lead the ECJ to attribute binding 'direct effect', vertical and horizontal, to provisions of the Charter.
- ❑ However those provisions would have to meet at least the same standards as those of the UNCPRD
- ❑ The ECJ may be aided by the provisions of the UNCPRD in interpreting the scope of the Charter.

Lisa Waddington

Prof. dr. L.B. Waddington (Professor in European Disability Law)

Lisa Waddington holds the European Disability Forum Chair in European Disability Law. She completed her studies in Law and Politics (first class honours / cum laude) at the University of Birmingham (1989) and received her Doctorate of Law in 1993 from the European University Institute in Florence, Italy, for her dissertation: 'More Disabled Than Others. The Employment of Disabled People within the European Community: An Analysis of Existing Measures and Proposals for Reform'. She also worked as a researcher at the University of Georgetown, Washington D.C. in 1992 and as an associate professor at the University of British Columbia, Vancouver, in 2000.

Lisa Waddington's principal area of interest lies in European disability law and European equality law. In 2000, she received an ASPASIA award from the NWO (Netherlands Organisation for Scientific Research). Between 2004 and 2007 she coordinated a large EU research and education project on European non-discrimination law. She also coordinated the involvement of Maastricht University in the FP7 EuRADE project (European Research Agendas expanding Disability Equality) and the ongoing Marie Curie Initial Training Network DREAM (Disability Rights Expanding Accessible Markets).

Lisa Waddington is a scholar of the Maastricht Centre for European Law and a member of both the Ius Commune Research School and the Human Rights Research School. Between 1993 and 2004 she was the editor of the Maastricht Journal of European and Comparative Law. She is currently a board member of a number of Networks and organizations, including the European Network of Legal Experts in the Non-discrimination Field and the Academic Network of European Disability experts.

Selected representative publications

Lisa Waddington and Gerard Quinn (eds), *European Yearbook of Disability Law* (published annually), Intersentia.

D. Schiek, D., L. Waddington, and M. Bell (eds), *Cases, Materials and Text on National, Supranational and International Non-Discrimination Law* (Ius Commune Casebooks for the Common Law of Europe), 2007, Hart Publishing

Lisa Waddington, *From Rome to Nice in a Wheelchair, The Development of a European Disability Policy*, 2006, Europa Law Publishing.

Non-discrimination and reasonable accommodation under EU Law and beyond: definitions, scope, interpretation by the Court of Justice and the possible impact of the CRPD

Prof. Lisa Waddington, European Disability Forum Chair in European Disability Law, Maastricht University

Structure of Presentation:

1. The EU and the CRPD – general legal implications for the EU.
2. The CRPD, non-discrimination and reasonable accommodation.
3. EU law, non-discrimination and reasonable accommodation.
4. Possible tensions between EU law and CRPD with regard to non-discrimination and reasonable accommodation.

1. The EU and the CRPD

- Nov. 2009 - the Council adopted a Decision to conclude – or ratify – the Convention.
- Dec. 2010 - the EU concluded the Convention.
- The Convention is a “mixed agreement” – an international agreement covering fields in which both the EU and the Member States have competence to act.

1. The EU and the CRPD (2)

- Three possible scenarios describe the respective competence of the EU and the Member States:
- EU has exclusive competence to act in a certain area
- Member States have competence to act in a certain area
- EU and Member States share the competence to act in a certain area
- Combating discrimination is an area of shared competence.

2. CRPD, Non-Discrimination and Reasonable Accommodation

A. Specific CRPD Articles

- Article 2 of the Convention defines “discrimination on the basis of disability” very broadly to mean: “any distinction, exclusion or restriction on the basis of disability which has the purpose or effect of impairing or nullifying the recognition, enjoyment or exercise, on an equal basis with others, of all human rights and fundamental freedoms in political, economic, social, cultural, civil or any other field. It includes all forms of discrimination, including denial of reasonable accommodation”

2. CRPD, Non-Discrimination and Reasonable Accommodation (2)

- Article 3 lists the general principles of the Convention. These include non-discrimination and equality of opportunity.
- Article 4 establishes general obligations for State Parties.

This includes the obligation to “take all appropriate measures to eliminate discrimination on the basis of disability by any person, organization or private enterprise”.

2. CRPD, Non-Discrimination and Reasonable Accommodation (3)

Article 5 – equality and non-discrimination

- (1) State Parties recognise that all persons are equal before and under the law
- (2) States Parties shall prohibit all discrimination on the basis of disability and guarantee to persons with disabilities equal and effective legal protection against discrimination on all grounds.
- (3) States parties shall take all appropriate steps to ensure that reasonable accommodation is provided.
- (4) Measures which are necessary to accelerate or achieve de facto equality of persons with disabilities shall not be considered discrimination.

- Article 9 – accessibility.
- Article 27 – employment.
- Non-discrimination is an obligation that applies across the Convention.

B. Reasonable Accommodation

- CRPD defines a failure to make a reasonable accommodation as a form of discrimination.
- Reasonable accommodation builds on the understanding that only applying a formal approach to non-discrimination will do little to help many people with disabilities.
- Reasonable accommodation recognizes the relevance of “impairment” - if one ignores the impact of an impairment, and treats a person with a disability in exactly the same way as one treats a person without a disability, a *de facto* situation of inequality will arise.

B. Reasonable Accommodation (2)

- The notion of reasonable accommodation was developed to address this situation.
- Requires a covered party to take account of the characteristics related to disability, and to accommodate them by, e.g. changing the physical environment.
- “Instead of requiring disabled people to conform to existing norms, the aim is to develop a concept of equality which requires adaptation and change.” (Sandra Fredman).
- This obligation to accommodate is not unlimited – and is subject to the requirement that the accommodation does not result in a disproportionate burden.

C. Concept of disability under CRPD

- The Convention is clearly founded upon the social model of disability:
- “Persons with disabilities include those who have long-term physical, mental, intellectual or sensory impairments which in interaction with various barriers may hinder their full and effective participation in society on an equal basis with others.”

3. EU law, non-discrimination and reasonable accommodation – the Employment Equality Directive (2000/78)

- The Directive prohibits discrimination with regard to employment and vocational training on grounds of religion or belief, sexual orientation, age and disability.

A. The Employment Equality Directive defines four forms of action as discrimination

- direct discrimination
- indirect discrimination
- harassment
- instruction to discriminate against another person

Direct discrimination

- “where one person is treated less favourably than another is, has been or would be treated in a comparable situation” on the ground of disability
- It is important that the less favourable treatment is on the ground of disability. It is not necessary that the person complaining of direct discrimination actually has a disability him or herself.

Indirect Discrimination

- where an apparently neutral provision, criterion or practice would put persons having a particular disability at a particular disadvantage compared with other persons, unless that provision, criterion or practice is objectively justified by a legitimate aim, and the means of achieving that aim are appropriate and necessary.

Harassment

- where unwanted conduct related to the ground of disability takes place with the purpose or effect of violating the dignity of a person and of creating an intimidating, hostile, degrading, humiliating or offensive environment.
- Harassment needs to be on the ground of disability - individuals are protected from harassment on the grounds of disability, even if they are not disabled themselves.

Instruction to discriminate

- instruction to discriminate is defined as a form of discrimination.

B. Reasonable Accommodation (1)

- “In order to guarantee compliance with the principle of equal treatment in relation to persons with disabilities, reasonable accommodation shall be provided. This means that employers shall take appropriate measures, where needed in a particular case, to enable a person with a disability to have access to, participate in, or advance in employment, or to provide training for such a person, unless such measures would impose a disproportionate burden on the employer. When this burden is, to a sufficient extent, remedied by existing measures as an element of disability policy in the Member State, it should not be considered disproportionate.”

B. Reasonable Accommodation (2)

- The Directive requires an individualised accommodation to meet the needs of a particular individual.
- The Directive does not explicitly define a denial of an accommodation as a form of discrimination.

What is an accommodation?

- *Recital 20:*
"Appropriate measures should be provided, i.e. effective and practical measures to adapt the workplace to the disability, for example adapting premises and equipment, patterns of working time, the distribution of tasks or the provision of training or integration resources."
- Accommodation requirement applies to all aspects of the employment *and* employment related benefits.

What is a disproportionate burden?

- *Recital 21:*

“To determine whether the measures in question give rise to a disproportionate burden, account should be taken in particular of the financial and other costs entailed, the scale and financial resources of the organisation or undertaking and the possibility of obtaining public funding or any other assistance.”

C. Who is regarded as a person with a disability? (1)

- Case C-13/05, *Chacón Navas*

Court defined disability for the purposes of the Directive as:

“a limitation which results in particular from physical, mental or psychological impairments and which hinders the participation of the person concerned in professional life” (para. 43).

For any limitation to be regarded as a “disability”, “it must be probable that it will last for a long time” (para. 45).

C. Who is regarded as a person with a disability? (2)

- “Disability” is different from “sickness”, and there is nothing in the Directive “to suggest that workers are protected by the prohibition of discrimination on grounds of disability as soon as they develop any type of sickness”.
- Court’s definition of disability is “autonomous and uniform”.
- Sickness could not be added to the list of grounds covered by the Directive.

C. Who is regarded as a person with a disability? (3)

- But judgment may leave the way open for people who have a long term illness which does cause the required degree of limitation to be regarded as disabled for the purposes of the directive.

4. Possible tensions between EU law and CRPD with regard to non-discrimination and reasonable accommodation

A. CRPD does not refer to direct and indirect discrimination explicitly

- CRPD prohibits all forms of discrimination – but is not specific in listing particular kinds of discrimination, such as direct and indirect.
- The EU directive specifically refers to direct and indirect discrimination, harassment and instruction to discriminate.
- The EU approach is still fully compatible with the Convention.

B. CRPD defines a failure to make a reasonable accommodation as a form of discrimination

- CRPD specifically defines a failure to make a reasonable accommodation as a form of discrimination.
- The EU directive is not specific on this point. However, Article 5 of the directive is clearly framed in terms of the equality paradigm.

B. CRPD defines a failure to make a reasonable accommodation as a form of discrimination

- Possible solutions:
- EU directive should be interpreted in such a way that a failure to provide a reasonable accommodation should be regarded as a form of discrimination.
- Member States which have ratified CRPD should ensure national law defines a failure in such a way.

C. CRPD approach to disability v. definition of disability in the Chacón Navas judgment (1)

- Court of Justice defined disability as, “a limitation which results in particular from physical, mental or psychological impairments and which hinders the participation of the person concerned in professional life”
- This definition is based on medical model of disability.

C. CRPD approach to disability v. definition of disability in the Chacón Navas judgment (2)

- CRPD: “Persons with disabilities include those who have long-term physical, mental, intellectual or sensory impairments which in interaction with various barriers may hinder their full and effective participation in society on an equal basis with others.”
- This is based on the social model of disability.

D. Broad scope of CRPD v. Limitation of EU Disability Non-Disability Law to Employment and Vocational Training

- The 2008 Commission proposal for a further non-discrimination directive going beyond employment is controversial and unlikely to be adopted.
- Combatting discrimination is an area of shared competence. As long as the EU has not acted, competence and responsibility lies with the individual Member States, most of which are bound by the CRPD.
- For the future: an EU Accessibility Act?

Catherine Casserley



Accessibility outside employment

Catherine Casserley
Barrister-at-law
Cloisters
cc@cloisters.com



Definitions

- Accessibility versus reasonable accommodation?



UNCRPD

Preamble

Recognising the importance of accessibility to the physical social economic cultural environment, to health and education and to information and communication, in enabling persons with disabilities to fully enjoy all human rights and fundamental freedoms



Discrimination – Article 2

Discrimination on the basis of disability means any distinction, exclusion or restriction on the basis of disability which has the purpose or effect of impairing or nullifying the recognition, enjoyment or exercise on an equal basis with others of all human rights and fundamental freedoms in the political, economic, social cultural, civil or any other field...



Article 9

1. To enable persons with disabilities to live independently and participate fully in all aspects of life, States Parties shall take appropriate measures to ensure to persons with disabilities access on an equal basis with others to the physical environment, to transportation, to information and communications including information and communications technologies and systems and to other facilities and services open or provided to the public both in urban and in rural areas. These measures, which shall include the identification and elimination of obstacles and barriers to accessibility shall apply to, inter alia:



Article 9

- (a) buildings, roads, transportation and other indoor and outdoor facilities, including schools, housing, medical facilities and workplaces;
- (b) Information, communications and other services, including electronic services and emergency services



Article 9

- States Parties shall also take appropriate measures:
- (a) to develop, promulgate and monitor the implementation of minimum standards and guidelines for the accessibility of facilities' and services open or provided to the public;
- (b) to ensure that private entities that offer facilities and services which are open or provided to the public take into account all aspects of accessibility for



Article 9

- (c) To provide training for stakeholders on accessibility issues facing persons with disabilities;
- (d) to provide in buildings and other facilities open to the public signage in Braille and in easy to read and understand forms;
- (e) To provide forms of live assistance and intermediaries, including guides, readers and professional sign language interpreters to facilities accessibility to buildings and other facilities open to the public
- (f) To promote other appropriate forms of assistance and support to persons with disabilities to ensure their access to information
- (g) To promote access for persons with disabilities to new information and communications technologies and systems including the internet
- (h) to promote the design, development , production and distribution of accessible information and communications technologies and systems at an early stage so that these technologies and systems become accessible at minimum cost



European Context

Public procurement Directives:

- Wherever possible technical specifications should be defined so as to take into account accessibility criteria for people with disabilities or design for all users



Discrimination and Accessibility

- Proposed Directive on goods and services
- “anticipatory duty to make reasonable accommodation”



The UK Experience

- Equality Act 2010 – previously the Disability Discrimination Act 1995
- Anticipatory duty to make reasonable adjustments in services, education and private clubs
- *Allen v Royal Bank of Scotland*
- *Nemorin v London Metropolitan University*

Accessibility Outside Employment

ERA October 24th and 25th, Trier

1. This paper concerns accessibility outside employment.
2. There is no universal definition of accessibility. At its most simple, it means literally being able to access transport, a service etc. (transport will not be covered in this paper, as it is being dealt with by another speaker).
3. The interaction between “accessibility” and “reasonable accommodation” is a complex one. In the UK, for example, “reasonable adjustments”, as they are known, form part of a range of measures to afford “accessibility” to disabled people. Thus “accessibility” can include the duty to make reasonable accommodation.
4. Often, however, accessibility is seen as the legislative and policy framework which ensures that infrastructure such as buildings, transport systems and the internet are made accessible to the vast majority of disabled people. It implies not a reactive, individualist approach to access, but is, rather, concerned with tackling barriers in advance of individual disabled people experiencing difficulty with them.

The UN Convention

5. There are obligations contained in the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities (“UNCRPD”) relating to accessibility.
6. Not only does the Convention address specifically the rights of disabled people in the context of social and economic, as well as civil and political rights, but it has been signed by the EC. It is the first Convention in which the EU participated as a negotiating body, and it is also the first Convention that has been signed by the EU. This,

particularly when it comes to considering the competence of the EU, will be critical.

7. The Convention preamble states:

Recognizing the importance of accessibility to the physical, social, economic and cultural environment, to health and education and to information and communication, in enabling persons with disabilities to fully enjoy all human rights and fundamental freedoms,

8. The definition provisions in Article 2 state, so far as is relevant, as follows:

“Discrimination on the basis of disability” means any distinction, exclusion or restriction on the basis of disability which has the purpose or effect of impairing or nullifying the recognition, enjoyment or exercise, on an equal basis with others, of all human rights and fundamental freedoms in the political, economic, social, cultural, civil or any other field. It includes all forms of discrimination, including denial of reasonable accommodation;

“Reasonable accommodation” means necessary and appropriate modification and adjustments not imposing a disproportionate or undue burden, where needed in a particular case, to ensure to persons with disabilities the enjoyment or exercise on an equal basis with others of all human rights and fundamental freedoms;

“Universal design” means the design of products, environments, programmes and services to be usable by all people, to the greatest extent possible, without the need for adaptation or specialized design. “Universal design” shall not exclude assistive devices for particular groups of persons with disabilities where this is needed.

9. The general principles of the Convention, at Article 3, include full and effective participation in society and accessibility.

10. Article 9 deals in depth with accessibility issues.

Article 9

Accessibility

1. To enable persons with disabilities to live independently and participate fully in all aspects of life, States Parties shall take appropriate measures to ensure to persons with disabilities access, on an equal basis with others, to the physical environment, to transportation, to information and communications, including information and communications technologies and systems, and to other facilities and services open or provided to the public, both in urban and in rural areas. These measures, which shall include the identification and elimination of obstacles and barriers to accessibility, shall apply to, inter alia:

- (a) Buildings, roads, transportation and other indoor and outdoor facilities, including schools, housing, medical facilities and workplaces;*
- (b) Information, communications and other services, including electronic services and emergency services.*

2. States Parties shall also take appropriate measures:

- (a) To develop, promulgate and monitor the implementation of minimum standards and guidelines for the accessibility of facilities and services open or provided to the public;*
- (b) To ensure that private entities that offer facilities and services which are open or provided to the public take into account all aspects of accessibility for persons with disabilities;*
- (c) To provide training for stakeholders on accessibility issues facing persons with disabilities;*
- (d) To provide in buildings and other facilities open to the public signage in Braille and in easy to read and understand forms;*
- (e) To provide forms of live assistance and intermediaries, including guides, readers and professional sign language interpreters, to facilitate accessibility to buildings and other facilities open to the public;*
- (f) To promote other appropriate forms of assistance and support to persons with disabilities to ensure their access to information;*
- (g) To promote access for persons with disabilities to new information and communications technologies and systems, including the Internet;*

(h) To promote the design, development, production and distribution of accessible information and communications technologies and systems at an early stage, so that these technologies and systems become accessible at minimum cost.

11. Those member states who have signed up to the Convention will need to consider the measures that they have in place for accessibility and ensure that they are sufficient to meet the provisions of the Convention.

European provisions

12. There is no specific Directive or Regulation dealing with accessibility outside employment. There is a proposed Directive, more detail on which is given below.

13. Out of the vast number of EC Directives and Regulations, some may have some implications for accessibility in the broadest sense - for example, EC No.960/2008 concerning communication statistics on the Information Society - but there are relatively few which do actually reference disability.

14. Of those that do, the scope of existing protection is unclear in the sense that such legislation as does exist has not had time to start producing interpretive case law. The Draft Goods and Services directive (see below) is a comprehensive piece of legislation which, if passed, will deal with all aspects of service related accessibility.

15. In Council Decision of 26 November 2009 concerning the conclusion, by the European Community, of the United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities (Decision 2010/48/EC), the Council of Europe noted Community provisions with relevance to the UN Convention. These are set out in the appendix to this paper - and there are a considerable number of them.

16. Those that have particular relevance in the context of disability and to accessibility in general are set out below.

Telecommunications

17. The two directives which address disability in the area of telecommunications are *Directive 2002/22/EC on universal service and users' rights relating to electronic communications and networks and services* ("Universal Services Directive"); and *Directive 2002/21/EC on a common regulatory framework for electronic communications networks and services* (Framework Directive").

18. The Universal Services Directive was amended in 2009 by *Directive 2009/136 EC*. As a result the Universal Services Directive addresses disability in the following ways:

- (a) Article 1 makes specific reference to disabled people, stating that the Directive "*also includes provisions concerning certain aspects of terminal equipment, including provisions intended to facilitate access for disabled end-users.*"
- (b) Article 6 provides that "*national regulatory authorities may impose obligations on undertakings in order to ensure that public pay telephones or other public voice telephony access points are provided to meet the reasonable needs of end-users in terms of the geographical coverage, the number of telephones or other access points, accessibility to disabled end-users and the quality of services*".
- (c) Article 7 specifically addresses what is entitled "measures for disabled end users" and provides that:

1. Unless requirements have been specified under chapter IV which achieve the equivalent effect, Member States shall take specific measures to ensure that access to, and affordability of, the services identified in Article 4(3) and Article 5 for disabled

end users is equivalent to the level enjoyed by other end-users. Member States may oblige national regulatory authorities to assess the general need and the specific requirements, including the extent and concrete form of such specific measures for disabled end users. [the services in 4(3) and 5 are the requirement for member states to ensure that all reasonable request for the provision of a publically available telephone service over the network connection referred to in paragraph 1 (at a fixed location) that allows for originating and receiving national and international calls are met by at least one undertaking; and directly enquiry services and directories]

2 Member states may take specific measures in the light of national conditions to ensure that disabled end-users can also take advantage of the choice of undertakings and services providers available to the majority of end-users.

- (d) There is also a requirement in Article 21 that member states shall ensure that national regulatory authorities are able to oblige undertakings providing public electronic communications networks and/or publically available electronic communications services to inter alia regularly inform disabled subscribers of details of products and services designed for them.

19. The remainder of the Directive addresses issues regarding access and affordability for all where appropriate, as well as special tariffs.

20. The amendment of Article 7, in particular, is very significant: whilst it appears that the bulk of this Directive is empowering, but not obliging, member states to apply specific provisions, Article 7 requires states to take measures to ensure access to services - albeit to fixed telephone services and directory enquiries only.

21. The Framework Directive (which together with 2002/20/EC, 2002/19/EC, 2002/22/EC and 97/66/EC comprise the regulatory framework for all transmission networks and services) provides that national regulatory authorities

“shall promote competition in the provision of electronic communications networks, electronic communications services and associated facilities and services by, inter alia:

- *ensuring that users, including disabled users, derive maximum benefit in terms of choice, price and quality; and addressing the needs of specific social groups, in particular disabled users.*

22. This is not a particularly strong provision, however - referring as it does simply to promotion.

23. Amendments were made to the Framework Directive by the "Citizens' Rights" Directive – 2007/0248 Directive. Thus the Framework Directive now states that in order to promote the free flow of information, media pluralism and cultural diversity, Member States shall encourage, in accordance with the provisions of Article 17(2), inter alia, providers of digital TV services and equipment to cooperate in the provision of interoperable TV services for disabled end-users.

24. In addition, the Directive provides that the Commission may, taking the utmost account of the opinion of the Authority, if any, issue a recommendation or a decision on the harmonised application of the provisions in this Directive and the Specific Directives in order to further the achievement of the objectives set out in Article 8. The objectives in Article 8 include ensuring that users, including disabled users, derive maximum benefit in terms of choice, price, and quality;

25. Further, Member States shall ensure that national regulatory authorities take the utmost account of those recommendations in carrying out their tasks. Where a national regulatory authority chooses not to follow a recommendation, it shall inform the Commission, giving the reasoning for its position.

26. The Directive goes on to state that Measures adopted pursuant to paragraph 1 may include the identification of a harmonised or coordinated approach for dealing with the following issues: Consumer

issues, including accessibility to electronic communications services and equipment by disabled end-users.

Radio and Telecommunications Terminal Equipment (R & TTE) Directive

27. *Directive 1995/5 of the European Parliament of the Council of March 1999 on radio equipment and telecommunications terminal equipment and the mutual recognition of their conformity* (the R & TTE Directive) refers to disability in its preamble, stating as follows:

Whereas telecommunications are important to the well-being and employment of people with disabilities who represent a substantial and growing proportion of the population of Europe; whereas radio equipment and telecommunications terminal equipment should therefore in appropriate cases be designed in such a way that disabled people may use it without or with only minimal adaptation” (paragraph 15).

28. At paragraph 19, the R&TTE Directive states

“Whereas it should therefore be possible to identify and add specific essential requirements on user privacy, features for users with a disability, features for emergency services and/or features for avoidance of fraud”.

29. Article 3.3 of the Directive states that the Commission can, once it has submitted its proposals to the relevant comitology process (TCAM) and/or the Council “*may decide that apparatus within certain equipment classes or apparatus of certain types shall be so constructed that ...(f) it supports certain features in order to facilitate its use by users with a disability*”.

30. Thus the Commission has powers in relation to the introduction of accessibility requirements for telecommunications equipment, if deemed necessary.

31. These powers have not yet been invoked. They would be limited in any event to telecommunications manufacturers.

32. As the November 2008 report states, the proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council of 13 November 2007 establishing the European Electronic Communications Market Authority - COM (2007) 699 - would have provided that the proposed Market Authority would have monitored and reported on interoperability and accessibility in Europe with the ability to issue recommendations on measures to be taken at national level to better meet, in particular, the needs of disabled or elderly citizens. In addition, it would have been required, at the request of the commission, to advise the commission and member states on improving the interoperability of, access to, and use of electronic communications services and terminal equipment and in particular cross border interoperability issues.

33. However, the final directive - *Regulation establishing the Body of European Regulators for Electronic Communications (BEREC) and the Office – 2007/0249* (COD) - which establishes BEREC - makes no mention at all of the needs of disabled people. In addition, the directive gives considerably less power to the regulatory body than the original proposal by the commission. It is clear that the degree of regulation in this area - still limited as it was in relation to disability - was unacceptable.

TV Services

34. The *Audiovisual Media Services Directive* (ref AVMSD) amended the *Television with Frontiers Directive*. This includes accessibility within its scope.

35. At paragraph 64 of the pre-ambles, it is recognised that “*the right of persons with a disability and the elderly to participate and be integrated in the social and cultural life of the Community is inextricably linked to the provision of accessible audiovisual media services. The means to achieve accessibility should include, but need not be limited to, sign language, subtitling, audio-description and easily understandable menu navigation*”.

36. Article 3c of the Directive states that Member States shall encourage media service providers under their jurisdiction to ensure that their services are gradually made accessible to people with a visual or hearing disability.

37. These provisions apply to both providers of traditional broadcast TV services and on demand audiovisual media services.

38. Again, however, these provisions are empowering rather than obligatory.

Copyright

39. *Directive 2001/29/EC on the harmonisation of certain aspects of copyright and related rights in the information society* (the copyright directive) provides that Member States can make exceptions to copyright rules and protections in order to facilitate accessibility for disabled people. Member states are “given the option” of providing for exceptions or limitations (see paragraph 34 of the preamble).

40. Following the publication of its Green Paper on “Copyright in the Knowledge Economy”, which addressed provisions for eAccessibility in the copyright directive and consider the adopting of exemptions for disability access by Member States, the Commission has issued a Communication - Communication on Copyright in the Knowledge Economy on 19th October 2009.

41. This Communication sets out the results of Commission consultation with organisations, including those of disabled people, and sets out next steps for action. Disability access to information, it states, is a priority. The steps to be taken in relation to this are set out in the document, as follows:

***Next steps** The immediate goal is to encourage publishers to make more works in accessible formats available to disabled persons. TPM should not prevent the conversion of legally acquired works into accessible formats. Contractual licensing should respect statutory exceptions for persons with disabilities including visually impaired persons.¹⁴ The consultation has revealed a range of existing collaborative efforts for visually impaired persons or persons with visual or print disabilities across the EU. Such efforts should be accelerated and applied across the EU. As a first step the Commission will organise a stakeholder forum concerning the needs of disabled persons, in particular visually impaired persons by the end of 2009. The forum would consider the range of issues facing persons with disabilities and possible policy responses. The UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities should serve as a benchmark against which to measure progress in this area.*

The forum should also look at possible ways to encourage the unencumbered export of a converted work to another Member State while ensuring that right-holders are adequately remunerated for the use of their work. It should look closely at the mutual recognition and free movement of information, publications, and educational and cultural material that is accessible for persons with disabilities and reflect upon online content accessibility issues.

On the basis of the results of the forum the Commission will assess whether any further initiatives are justified.

42. Although disability stakeholders had advocated mandatory measures, the Commission were clearly reluctant to choose this route forward.

General accessibility of services and products

- Public Procurement

43. There are a number of public procurement directives. Most recently, the revised Directives of 2004 (*Directive 2004/18/EC of 31 March 2004 on the coordination of procedures for the award of public works contracts, public supply contracts and public service contracts; and Directive 2004/17/EC of 31 March 2004 co-ordinating the procurement procedures of entities operating in the water energy transport and postal services sectors*) have included clauses encouraging accessibility and design for all requirements to be included in public procurements.

44. The preambles of both directives (paragraph 29 of Directive 2004/18/EC and paragraph 42 of Directive 2004/17/EC) state that: *“Contracting authorities should wherever possible lay down technical specifications so as to take into account accessibility criteria for people with disabilities or design for all users”*.

45. The Directives themselves set out, in the specific articles on technical specifications (Article 23, Paragraph 1 of Directive 2004/18/EC and Article 34, Paragraph 1 of Directive 2004/17/EC). These state that *“whenever possible [these] technical specifications should be defined so as to take into account accessibility criteria for people with disabilities or design for all users”*. Practical examples of how accessibility criteria could be addressed in practice were provided in the Interpretative Communication of the Commission on the Community law applicable to public procurement and the possibilities for integrating social considerations into public procurement - for example, at 1.2 it states:

“In the above-mentioned Communication, the Commission states that the provisions of the public procurement directives on technical specifications apply without prejudice to legally binding national technical rules that are compatible with Community law [21]. These national rules can include, among others, requirements concerning product safety, public health and hygiene or access for the disabled to certain buildings or public transport (for example, accessibility standards on the width of corridors and doors, adapted toilets, access ramps), or access to certain products or services (for example, in the field of information technology.”

46. However, whilst the language of these procurement provisions appears mandatory, the provisions are qualified by the phrase **“whenever possible”**.

47. Although the provisions are qualified, "whenever possible" can be seen as a strong requirement, meaning that it is only where impossibility prevents the obligation being carried out that the person addressed by it is not subject to it.

48. The words appear therefore simply to deal with the situation in which it becomes apparent during the attempt to draft the specification that it is not possible to take into account accessibility criteria. Such situations would appear to be extremely rare.

49. In determining the actions that can be required by this formula the European Court of Justice (ECJ) would have to consider the social purpose of the Directive. In addition in formulating policy or action based on it the EU will have to take Art 10 of TFEU into account.

50. However, this Directive imposes obligations in relation to bodies tendering for public contracts: it does not afford individual rights to what might be termed “end users” i.e. disabled people. In addition, it seems clear from the wealth of information available that the Directives have yet to have the desired - and potentially lawfully required - effect upon accessibility.

Discrimination and accessibility

51. Article 13 E provides the Community with the competence to address discrimination on a variety of grounds. It has led to the introduction of *Directive 2000/78/EC* which prohibits discrimination in employment and occupation on a number of grounds, including disability. This has been addressed by Lisa Waddington in her presentation.

52. There is also a proposed Directive on goods and services. The proposed Directive will prohibit discrimination in relation to goods and services on a number of grounds, including disability. The proposal not only provides that failure to make reasonable accommodation in relation to an individual amounts to discrimination, but it also imposes an anticipatory duty to make adjustments upon services providers. It states that:

“the measures necessary to enable persons with disabilities to have effective non-discriminatory access to...and supply of goods and services which are available to the public, including housing and transport, shall be provided by anticipation, including through appropriate modifications and adjustments. Such measures shall not impose a disproportionate burden nor require fundamental alteration of the ...goods and services in question or require the provision of alternatives therefore [check current wording]. The proposal also states that This Directive shall be without prejudice to the provisions of Community law or national rules covering the accessibility of particular goods or services”.

53. An anticipatory duty should lead to changes in the way that has far more scope for addressing accessibility issues, it will not provide consistency across member states, as clearly by their nature Directives leave the means of implementation to member states.
54. There are some other measures that address disability in the context of transport and eAccessibility - for example, the Commission Decision of 21 December 2007 concerning the technical specification of interoperability relating to "persons with reduced mobility" in the trans-European conventional and high-speed rail system (2008/164/EC). This sets out standards for accessibility, including audio announcements.
55. There are measures other than legislative ones by which accessibility is being addressed.
56. The Commission has the power to encourage the development of disability accessibility standards through the standardisation bodies (European Committee for Standardisation, CEN, European Committee for Electrotechnical Standardisation - Cenelec - and European Telecommunications Standards Institute - ETSI). These bodies have established an advisory group on assistive technologies (The Design for All and Assistive Technology Standardisation Coordination Group). Much of their work relates to ICT, but work has not yet been completed on their standards.

Accessibility in the UK

57. The Equality Act 2010, which has in effect merged all the anti-discrimination legislation in the UK into one Act, places an anticipatory duty to make reasonable adjustments on service providers, public authorities, private clubs and further and higher education establishments.

58. As well as the duty to make adjustments, there are building regulations governing new buildings and those undergoing refurbishment, which require access for disabled people to be made.

59. There is also an obligation upon public authorities and those undertaking functions of a public nature to have due regard to, inter alia, disability equality when carrying out their functions.

60. The provisions tend to complement each other, with little overlap. A breach of some provisions, however, such as building regulations, does not result in an individual remedy for a disabled person, though it may form the basis of a challenge by means of judicial review to the public authority.

CATHERINE CASSERLEY
12th October 2011

Cloisters
Temple
LONDON
EC4Y 7AA

Étude de cas

Mme Brown se déplace en fauteuil roulant. Mr Grey est aveugle, mais dispose toutefois d'une vision résiduelle qui lui permet de lire les gros caractères. Un chien d'aveugle l'aide à se déplacer.

Les autorités locales ont publié un appel à candidature pour plusieurs emplois au sein de leur centre d'information et tant Mme Brown que Mr Grey ont l'intention de se porter candidats.

Ils décident l'un et l'autre d'aller visiter le centre d'information et de se procurer sur place les formulaires de candidature.

Mme Brown se rend à l'arrêt du bus qui mène au centre ville où se situent les locaux du centre d'information. Un bus s'arrête, mais le conducteur lui fait savoir qu'elle ne peut pas monter dans la mesure où son bus n'est pas équipé de rampe d'accès et n'a pas d'emplacement réservé aux fauteuils roulants. Le conducteur lui indique également que tous les bus accessibles en fauteuil roulant empruntent un autre trajet pour aller au centre ville (ligne X). L'arrêt le plus proche de cette autre ligne de bus se situe à environ 1,5 km.

Mme Brown se rend à l'arrêt du bus de la ligne X. Le premier bus qui arrive est accessible en fauteuil roulant, mais le conducteur lui indique qu'il y a déjà une poussette avec un enfant à l'emplacement réservé et qu'il n'y a plus de place pour elle.

Arrive enfin un bus dans lequel elle peut monter. Elle descend au centre ville.

Mr Grey se rend à l'arrêt de bus le plus proche de chez lui. Il ne peut pas lire le numéro de ligne affiché sur le bus et ne sait donc pas quelle est la direction des bus qui stoppent à l'arrêt. Aucun des conducteurs ne l'informe. Finalement, un autre usager qui attend à l'arrêt lui dit que le bus qui s'arrête est celui qui va au centre ville. M. Grey s'apprête à monter, mais le conducteur lui explique que son chien n'est pas autorisé à monter dans le bus. Il explique qu'il s'agit d'un chien d'aveugle, mais le conducteur persiste et refuse de laisser embarquer le chien. Mr. Grey en est réduit à prendre un taxi pour aller au centre ville.

Lorsque Mme Brown arrive au centre d'information, elle constate qu'il faut monter trois marches pour accéder à l'entrée du bâtiment et qu'elle ne peut pas entrer en fauteuil roulant. Un des employés du centre sortant par hasard à ce moment lui demande ce qu'elle veut. Elle lui explique qu'elle veut jeter un coup d'œil sur le centre, se renseigner sur les services qu'il propose et se procurer les formulaires de candidature. L'employé lui propose de la renseigner sur les services fournis et d'aller lui chercher les formulaires de candidature. Mme Brown dit qu'elle veut entrer et se renseigner elle-même. L'employé lui indique alors l'entrée située à l'arrière du bâtiment. Celle-ci est accessible mais nécessite de traverser avec difficulté une cour encombrée d'immondices, de sorte qu'il lui faut un certain temps pour atteindre l'entrée du bâtiment. Ensuite, elle sonne et doit attendre que quelqu'un vienne lui ouvrir la porte.

Mr Grey arrive devant les bâtiments qui abritent le centre d'information. Il entre mais ne trouve aucune signalisation qu'il puisse lire et il n'y a personne pour le renseigner. Il ne peut pas voir où se situe le centre d'information. Au bout d'un certain temps, une autre personne arrive et lui demande s'il a besoin d'aide. Elle le guide vers le centre d'information.

Mr Grey et Mme Brown se procurent tous les deux les formulaires de candidature pour les emplois qui les intéressent. Mr Grey demande s'il existe un formulaire imprimé en gros caractères mais la réponse est négative.

Il est indiqué sur les formulaires que ceux-ci doivent être déposés au centre d'information par les intéressés en personne avant la date de clôture des candidatures. Mr Grey et Mme Brown demandent tous les deux si, vu les circonstances, ils peuvent retourner le formulaire par la poste, mais essuient tous les deux un refus.

1. Quelles sont les barrières auxquelles se heurtent Mme Brown et Mr Grey dans cette étude de cas?
2. Que faire pour éliminer ces barrières?
3. Quels sont les articles de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées en cause dans cette étude de cas?

Ann Frye

ANN FRYE OBE, BA, FCILT, FCIHT, TPP

Ann Frye is an international specialist on the transport needs of disabled and older people.

She advises public, commercial and professional bodies on policy solutions to meet mobility needs in all transport modes, and in the pedestrian environment.

Ann chairs the sub-group on disabled air travellers (PRMs) of the European Civil Aviation Conference (ECAC) and co-chairs the US Transportation Research Board sub-committee on International Activities in Accessible Transportation and Mobility.

Ann has led Europe-wide projects for the European Commission and the European Science Foundation to develop Standards and Best Practice in accessible buses and heavy rail services. She has also advised Governments and transport authorities in Canada, Hong Kong, Australia, New Zealand and Ireland.

She has developed and delivered training to transport professionals including airline cabin crew and National Enforcement Bodies as well as engineers and policy makers responsible for the design and delivery of accessible rail and bus services.

She is currently working with the United Nations and the International Transport Forum on the mobility implications of a global ageing population.

Ann has worked in this field for over 25 years; until 2006 she headed the Mobility & Inclusion Unit in the UK Government Department for Transport where she delivered a major programme of research, legislation and policy to promote the mobility of disabled and older people in all public transport modes including aviation.

She is a Visiting Professor at University College London. She is also a Fellow of the Chartered Institute of Logistics and Transport and of the Institution of Highways and Transportation in the UK and an honorary Transport Planning Professional.

Special EU Regulation on disability matters in the field of transport and obligations for individuals

Ann Frye

Ann Frye Ltd

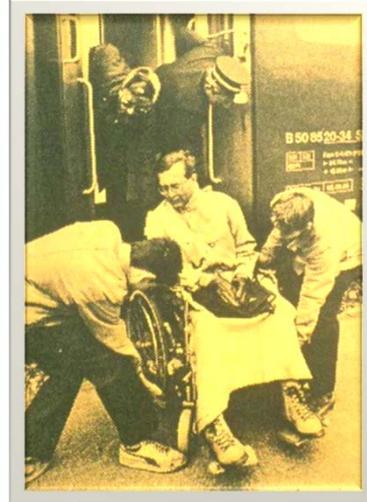


"When I book a plane, even months in advance, I am still not sure I am going to reach my final destination. I don't even know if I am going to board. For persons with disabilities, travelling in Europe is still a challenge."

Stig Langvad, Executive Member, European Disability Forum

Context

- The ability to travel is fundamental to the ability of disabled people to live independent lives;
- Public transport has presented accessibility challenges for many years:
 - High steps;
 - Narrow doorways;
 - Poor information;
 - Limited assistance.



3

Ann Frye Ltd

17/10/2011

Context (2)

- In the past 20 years, many countries have taken steps to tackle transport accessibility;
- Sometimes in response to direct action by disabled people;
- Measures include:
 - Civil rights legislation;
 - Technical regulations;
 - Design standards;
 - Best practice guidelines.



4

Ann Frye Ltd

17/10/2011

Context (3)

- There has also been legislation at European level to introduce common technical standards for accessibility.
- Notably:
 - Directive 2001/85/EC which defines access standards for buses and coaches;
 - Applicable standards in TSI relating to 'persons with reduced mobility' in the trans-European conventional and high-speed rail system (2008/164/EC).

5

Ann Frye Ltd

17/10/2011

Rights legislation

- For many disabled people, the awareness, understanding and support of transport staff is as important as the design of the vehicle or infrastructure;
- Disabled people cannot travel with confidence if they do not know that their needs will be met in a consistent and appropriate way;
- For this reason the concept of "rights" legislation is a vital element of barrier free mobility.

6

Ann Frye Ltd

17/10/2011

Already in Force

Regulation 1107/2006 “Concerning the Rights of Disabled Persons and Persons with Reduced Mobility when travelling by air;”

- Since July 2008

Regulation 1371/2007 on Rail Passengers Rights and Obligations;

- Since December 2009

7

Ann Frye Ltd

17/10/2011

Coming Soon

Regulation 1177/2010 “Concerning the Rights of passengers when travelling by sea and inland waterway”;

- From December 2012

Regulation 181/2011 “Concerning the rights of passengers in bus and coach transport;”

- From March 2013

8

Ann Frye Ltd

17/10/2011

Scope

- Only the air travel Regulation (1107/2006) is exclusive to disabled passengers and PRMs;
- The other three Rights Regulations cover passenger rights generally but include specific requirements related to disabled passengers and PRMs;
- The articles on disability rights all use essentially the same text as Regulation 1107/2006.

9

Ann Frye Ltd

17/10/2011

Definition

- “Disabled Person” or “Person with Reduced Mobility” (prm) includes anyone whose mobility when using transport is reduced due to:
 - Any physical disability (permanent or temporary);
 - Any intellectual impairment;
 - Any other problem caused by age or disability.



10

Application of Regulation 1107/2006

- Regulation 1107/2006 applies to “disabled people and people with reduced mobility (PRMs)” travelling by commercial air passenger services:
 - departing from;
 - arriving at; or
 - in transit through;an airport in an EU Member State;
- It places responsibility for meeting the needs of disabled passengers and PRMs on the airport managing body.

11

Ann Frye Ltd

17/10/2011

Denied Boarding

- Airlines cannot refuse to carry a disabled passenger on grounds of their disability;
- Except:
 - in order to meet applicable safety requirements;
 - if the size of the aircraft or its doors makes the embarkation or carriage impossible.



12

Responsibility of Airports



- The Airport Managing Body is responsible for providing assistance;
- They can provide assistance themselves or contract it out.

13

Ann Frye Ltd

17/10/2011

Responsibility of Airports (2)

- The assistance must include:
 - Moving to/from the designated point of arrival (which could be the station);
 - Checking /collecting baggage;
 - Boarding/Disembarking from the aircraft;
 - Stowing/retrieving baggage on board;
 - Completing security, customs and immigration procedures.



14

Ann Frye Ltd

17/10/2011

Charging for assistance

- Airports must provide assistance without charge to the disabled passenger;
- They can levy a charge on all airport users to fund the assistance;
- The charge must be shared among airport users in proportion to the total number of passengers carried to and from that airport;
- The charge must be cost related and transparent.

15

Ann Frye Ltd

17/10/2011

Quality Standards

- The airport managing body must:
 - Set quality standards and determine resource requirements for meeting them – in cooperation with airport users and organisations representing disabled people
 - Take account of internationally recognised policies and codes of good conduct, notably ECAC Code of Good Conduct in Ground Handling for PRMs ;
 - Publish the quality standards .

16

Training

- The Airport Managing Body must:
 - Ensure that all staff, including those employed by a sub-contractor, who provide direct assistance to disabled people know how to meet the needs of people with different disabilities;
 - Provide disability equality and disability awareness training to all staff working at the airport who deal directly with the travelling public;
 - Ensure that all staff receive disability related training on recruitment and refresher training sessions when appropriate.

17

Responsibility of Air Carriers

- They must:
 - Seat a disabled passenger where they are most comfortable on board (subject to safety requirements);
 - Provide help to a disabled passenger to get to and from the toilet;
 - Carry essential pieces of mobility equipment free of charge.



18

Ann Frye Ltd

17/10/2011

Responsibility of Passengers



19

- Anyone needing assistance must tell the airline or travel agent at least 48 hours ahead of travel;
- If no notification is made, the Airport Managing Body must make all reasonable efforts to provide the assistance in such a way that the passenger is able to take his flight.

Enforcement

- Each Member State must designate a body (or bodies)
 - for the enforcement of the Regulation
 - For flights departing from or arriving at airports situated in its territory;
 - To ensure that the rights of disabled people are respected, including compliance with the quality standards;
 - Almost all have designated their Civil Aviation Authority.

20

Enforcement (2)

- A disabled person who believes that the Regulation has been breached may bring the matter to the attention of :
 - The managing body of the airport or
 - The air carrier concerned
- If they are not satisfied they can complain to the National Enforcement Body (NEB).
- Member States must take measures to inform disabled people of their rights under this Regulation and of the possibility of complaint to NEB.

21

Is it working?

A (pre-notified) wheelchair user left waiting over an hour for assistance;

A disabled passenger left to wait in a small windowless room with no information;

No personalised assistance: staff helping several passengers at once and making everyone wait until all flights have arrived

A wheelchair user dropped by assistance providers whilst boarding a flight;

Blind passengers being asked to sit in wheelchairs to make it easier to move them through the airport.

All of these examples happened in Europe since the Regulation came into effect

22

Ann Frye Ltd

17/10/2011

Awareness

In most countries, disabled people are unaware of the existence of the Regulation or their rights under it;

One airport said that they didn't tell people about how to complain because it would be too complicated!

A recent survey in one country indicated that 70% of disabled passengers didn't know that they had any rights.

23

Ann Frye Ltd

17/10/2011

Assistance Providers

- Many airports contracted out PRM assistance to large companies also handling cleaning and other airport services;
- Staff were untrained and staff turn over was high;
- The level of complaints in some airports has resulted in re-tendering with stronger requirements for training and quality standards.



24

Ann Frye Ltd

17/10/2011

Training

- A recently published report into the implementation of Regulation 1107/2006 reveals that:
 - The length and depth of training varies widely between airports;
 - Some passenger facing staff have several days of training, others watch a 20 minute video;
 - Frequency of refresher training varies from monthly to every two years;
- How can the goal of harmonised service for PRMs be achieved against this background?

25

Ann Frye Ltd

17/10/2011

Pre-Notification

- Many disabled passengers do not see any improvement in service when they pre-book;
- Assistance is not available as requested – or can only be found after check-in;
- Levels of pre notification are falling at many airports.



26

On Board

- Denied Boarding is a frequent problem;
- This is a grey area in European law;
- There is currently no consistency of approach between captains on different flights;
- Disabled people cannot fly with confidence;
- In one recent example a wheelchair user was denied her return flight with the same airline because she did not have an accompanying person!
- Urgent steps are needed by EASA and the Commission to clarify the position on a legal basis.

27

Ann Frye Ltd

17/10/2011

Lost or Damaged Mobility Equipment



- One of the most common problems faced by disabled air travellers;
- It is not always clear who is liable;
- Replacement wheelchairs are seldom available and rarely appropriate;
- Compensation is inadequate.

28

Ann Frye Ltd

17/10/2011

Complaints

A recent report to the Commission revealed that:

- Of the 27 NEBs, 8 had received no complaints and 26 had received fewer than 50;
- No sanctions had been applied;

Anecdotal feedback through the European Disability Forum suggests that many people do not complain because:

- They don't know their rights;
- They don't know how to complain;
- They don't speak the language of the country in which the problem occurred;
- They don't think it is worth the effort as there is no compensation available under the law.

29

Ann Frye Ltd

17/10/2011

US Law

- The US Air Carriers Access Act (Part 382) now extends to non-US carriers flying to and from the USA and
- To non-US carriers on code share flights with US carriers anywhere in the world;
- US requirements are similar in some areas but quite different in others: they put primary responsibility on the airline not the airport;
- This is further complicating life for European airlines and airports trying to meet both sets of requirements.

30

Ann Frye Ltd

17/10/2011

Conclusions

Passenger Rights Regulations have been widely welcomed by disabled people; but

They have not yet made the difference that was hoped for by the legislation;

We need greater clarity in the drafting of Regulations and:

A more consistent and harmonised approach to implementation;

Clearer quality standards that can be enforced;

More emphasis on the need for high quality training of all staff concerned.

31

Ann Frye Ltd

17/10/2011

"European citizenship adds a set of rights and opportunities. The opportunity to freely cross borders we must all stand up and preserve and develop these rights and opportunities."

José Manuel Barroso, State of the Union Address, October 2011

32

Ann Frye Ltd

17/10/2011

ann@annfrye.co.uk

Ann Frye



Aart Hendriks

Aart Hendriks

Aart Hendriks is Professor of Health Law at Leiden University/Leiden University Medical Centre (LUMC), Health Lawyer with the Royal Dutch Medical Association, substitute judge at the District Court of Rotterdam, Member of the Group of specialists on predictivity, genetic testing and insurance of the Council of Europe, advisor to the Dutch Minister of Health on patients' rights, Board Member of various national and international non-governmental organisations (NGO's) working in the field of health, disability and human rights law, and editor of several academic journals.

He obtained his Ph.D.-degree from Amsterdam University on a dissertation concerning the right of persons with disabilities to equal access in the employment market.



Universiteit Leiden
The Netherlands

ACCESS TO (what?) JUSTICE

Prof.dr. Aart (A.C.) Hendriks
25 October 2011

Universiteit Leiden. University to discover.

Article 13 CRPD

1. States Parties shall ensure effective access to justice for persons with disabilities on an equal basis with others, including through the provision of procedural and age-appropriate accommodations, in order to facilitate their effective role as direct and indirect participants, including as witnesses, in all legal proceedings, including at investigative and other preliminary stages.
2. In order to help to ensure effective access to justice for persons with disabilities, States Parties shall promote appropriate training for those working in the field of administration of justice, including police and prison staff.

Why?

(Human) rights meaningless
if they cannot be enforced.

Thus

- There needs to be a justice system;
- The justice system should be accessible for all.

So far

- * 'fair trial' – Art. 9 ICCPR; Art. 6 ECHR,
- * 'effective remedy' – Art. 2 ICCPR; Art. 13 ECHR.

Under ECHR

- 'fair trial'
 - Incl. **legal aid** e.g. ECtHR 9 oktober 1979, *Airey v. Ireland*, no. 6289/73)
- 'effective remedy'
 - an effective domestic remedy to deal with the substance of an "**arguable complaint**" under the Convention and to grant appropriate relief – e.g. 26 October 2000, *Kudla v. Poland* (GC) & EHRM 21 Januari 2011, *M.S.S. v. Belgium & Greece* (GC)

Being able to enforce rights

Presupposes that:

- Rights are **known**;
- There is an **adequate justice system**
 - Is equally accessible,
 - Offers equal protection to all (substantive 'fair trial'),
 - Is effective ('effective remedy').

Positive obligations on States

- CRPD: General principles (Art. 3); Awareness raising (Art, 8); Education (Art. 24) Rights are known (information);
- CRPD: Access to justice (Art. 13)

Interim conclusion

- CRPD ('access to justice') seeks to offer more protection than ECHR (focus on 'fair trial' and 'effective remedy');
- CRPD is disability specific;
- CRPD rights mainly formulated as State obligations;
- Ensuring accessibility through '**accommodations**' and 'training'.

CRPD: Access to justice *for all* *and always*

victims of crime, suspects, witnesses,
defendants, appellants, or otherwise a
party

in a legal, quasi-legal (ombudsman,
equality body etc.) or administrative
proceedings

Compare Art. 6/13 ECHR

Art. 6(1): 'In the determination of his civil rights and obligations or of any criminal charge against him ...'

Art. 13: 'Arguable complaint'

Access to justice for P(WD)

Problems:

- Legal language/terminology;
- Evidentiary rules > obstacles to give testimony / serve as witness;
- Legal aid (advice and representation);
- Physical barriers;
- Communication (sign language, braille etc.)

Access to justice for P(WD)

Related problems:

- Enforcement and 'inaccessible' detention system

Examples from ECHR

- ECtHR 21 december 2010, *Jasinskis v. Latvia*, no. 45744/08
- ECtHR 10 July 2001, *Price v. the UK*, no. 33394/96

Art 13

What is 'effective access to justice, including ... procedural and age-appropriate accommodations'???

Barriers for P(WD)

- Legal language/ terminology;
- Evidentiary rules > obstacles to give testimony / serve as witness;
- Legal aid (advice and representation);
- Physical barriers;
- Communication (sign language, braille etc.)

Different barriers

Problems for all:

- Legal language/ terminology
- Legal aid (advice and representation)

Disability specific

- Evidentiary rules > obstacles to give testimony / serve as witness;
- Physical barriers;
- Communication (sign language, braille etc.)

Different forms of discrimination / responses

Problems for all > indirect discrimination

- Legal language/ terminology
- Legal aid (advice and representation)

Disability specific > ind. accommodations

- Evidentiary rules > obstacles to give testimony / serve as witness;
- Physical barriers;
- Communication (sign language, braille etc.)

Remaining problems (1)

'Incompetent' individuals and evidence/witness?

- Disability / gender-based violence?

Remaining problems (2)

Individual, 'surrogate' and/or collective complaints?

- Who can represent an individual?

Remaining problems (3)

Attitudes of law enforcement personnel / members courts

- Art. 13(2) CRPD

Conclusions

- Art. 13 reflects need for comprehensive accessibility to justice;
- Positive obligations > individuals rights?
 - Not all barriers disability specific;
 - Awareness is needs, notably from law enforcement personnel etc.
 - Remaining problems.

Questions or Comments????

John Horan

John Horan

"On the day before the millennium John Horan had a stroke - it changed his life and made him a better discrimination lawyer. His extensive experience in battling for the rights of disabled people has led to expertise in employment, goods and services, education and public authorities.

He also has a particular interest in other kinds of anti-discrimination work and employment law generally. It has taken him to Trinidad, successfully changing the state honour system as fostering difference and not in compliance with the international law; it has taken him to the Croydon ET where he successfully challenged the terms offer to part time high court judges as discriminatory, and to Hull where he was the first advocate to persuade the ET to recommend reinstatement of a police officer.

His views have led to him being interviewed by the BBC's Ouch and being the subject of stories by The Guardian and The Times. He champions the rights of the disability community and was awarded Bar Council "Pro Bono Lawyer for the Year" in 2003.

John appears frequently for law centres, the FRU, ELAAS, Bar Pro Bono Unit and the Disability Law Association as well as well-known solicitors firms."

"John's approach to disability discrimination is absolutely inspirational. His expertise is second to none and together with his experience, he is a formidable force in the fight to eradicate discrimination based on disability." Les Willans (represented by John in a goods and services discrimination case)

In the matter of Horan [2011] EqLR 473

[printer friendly version](#)

Topic(s):

Disability: services & functions; Services & public functions: disability

Date:

01/05/2011

Issue:

May 2011

Bar Standards Board Review Panel (M Blair QC - Chairman; R de Lacy QC, S Lambert, J Holmes)

22 November 2010

Summary

The Review Panel allowed an appeal from a decision of a Medical Panel of the Bar Standards Board imposing conditions on John Horan's right to continue to practise as a barrister. That decision followed a complaint by the Court of Appeal of his conduct of a case before them. The Review Panel concluded that Mr Horan's abilities and faculties are substantially impaired as a result of a stroke, but that impairment did not amount to an "incapacity" and his fitness to practise was not seriously impaired.

[Link to Michael Rubenstein's commentary.](#)

The facts

John Horan is a barrister at Cloisters Chambers, specialising in discrimination and employment law. On 31 December 1999, he suffered a severe stroke. This resulted in weakness in one side of the body and dysphasia, which affects his readiness of response when conducting oral advocacy. He was able to resume practice, however, and was named by the Bar Council as Pro Bono Lawyer of the Year in 2004.

In April 2008, Mr Horan appeared for the appellant in the Court of Appeal in *Bone v London Borough of Newham* [2008] IRLR 546. Although he successfully overturned the decision of the EAT, the presiding Lord Justice, Lord Justice Buxton, was dissatisfied with Mr Horan's conduct of the oral hearing of the appeal. With the support of the other two members of the Court - Lady Justice Smith and Lord Justice Wall - Lord Justice Buxton made a complaint to the Bar's Complaints Commissioner.

The matter was referred to the Medical Panel of the Bar Standards Board to determine whether Mr Horan was "unfit to practise". This is defined by the board's "Fitness to Practise" rules as meaning that the barrister is "incapacitated by reason of ill health and: (1) The

barrister is suffering from serious incapacity due to his physical or mental condition ... and (2) As a result, the barrister's fitness to practise is seriously impaired; and (3) His suspension or the imposition of conditions is necessary for the protection of the public."

The Medical Panel decided that:

1. Mr Horan should be prohibited from accepting instructions to appear as an advocate in the High Court, Court of Appeal, Supreme Court or Privy Council, or their overseas equivalents, until he had been assessed by an appointed medical assessor.
2. The prohibition should continue until its relaxation was approved by a panel convened under the relevant rules.
3. Mr Horan should be required to give notice in writing of his medical history before accepting instructions to appear as an advocate, both to his client and to the relevant court or tribunal.

Mr Horan applied to the Bar Standards Board's Review Panel under the Fitness to Practise Rules. The proceedings before the Review Panel are by way of rehearing. The Review Panel asked Antony White QC to provide it with an independent written analysis in relation to issues of disability discrimination law that might be relevant to the appeal. Mr White submitted that Mr Horan's fitness to practise had to be considered on the assumption that reasonable adjustments would be made. He pointed out that "the reasonable adjustment which Mr Horan contends for is patience" and that "it seems difficult to argue with the proposition that patience shown towards a disabled barrister whose speech is seriously impaired is a reasonable adjustment." Mr White concluded that a finding that Mr Horan was unfit to practise was inappropriate.

Decision

The Review Panel allowed the appeal and discharged the restrictions.

The Review Panel HELD:

(1) Whether a barrister is "incapacitated by reason of ill health" does not mean "completely disabled". It means that the barrister's ability to carry on practice to the standards expected of a barrister is seriously impaired by his physical or mental condition.

(2) Although the Appellant's stroke left him with a significant impairment of his faculties of working memory and speech, that impairment is not "incapacity" within the meaning of the rules and his fitness to practise is not seriously impaired. His impairment did not have the effect of rendering him incapable in oral advocacy of meeting the standard of reasonable competence as an advocate, provided that suitable adjustments and allowances are made to accommodate his disability thus enabling satisfactory functioning.

(3) The exception in Schedule 3, para. 3 to the Equality Act 2010 relating to the exercise of "a judicial function" applies to the management of a hearing by a judge. However, judges and magistrates can be expected to observe the Equal Treatment Bench Book as a matter of judicial conduct and that imposes a parallel duty of compensation for disability, including an obligation to make reasonable adjustments when hearing a case presented by a barrister with a disability.

(4) A partial restriction relating to some courts only, such as that imposed by the Medical Panel on the Appellant, is very hard to justify in principle. Either the barrister in question is or is not unfit to practise.

Cases referred to

Appearances

For the Appellant: Alison Foster QC, instructed by Bar Mutual
Amicus curiae: Antony White QC

DECISION

1. This is the reasoned decision of a Review Panel convened pursuant to rule 22 of the Fitness to Practice Rules ('the Rules'). The panel consists of Michael Blair QC (Chairman), Richard de Lacy QC, Sophia Lambert, lay member, and Jain Holmes, occupational therapist. The appeal is from a decision of a Medical Panel (David Woolley QC (Chairman), Nigel Baker QC, Camilla Wells, barrister, Joanna Sweetland, medical member and occupational therapist, and William Henderson, lay member). Their reasoned decision was dated 3 December 2009, and was given after a very detailed inquiry.

2. The decision of the Medical Panel was that:

(1) Mr Horan should be prohibited from accepting instructions to appear as advocate in the High Court, Court of Appeal, Supreme Court or Privy Council, or their overseas equivalents, until he had been assessed by an appointed medical assessor who has 'seen the Court of Appeal, Supreme Court or Privy Council in session before conducting the assessment'.

(2) The prohibition should continue until a Panel convened under the Rules had approved its relaxation.

(3) Mr Horan be required to give notice in writing of his medical history before accepting instructions to appear as advocate to his client and to the relevant Court or tribunal.

3. In its reasons, the Medical Panel also mentioned that 'it would be right to give formal effect to some of the limits on practice which the barrister imposes on himself.' If these go any further than the matters at paragraph 2(3) above, we have found no trace of a document giving such effect to any such further limits.

Introduction

4. Mr Horan suffered a cerebro-vascular accident (stroke) on 31 December 1999 when he was aged 31. The stroke resulted in impairments identified as a right hemiparesis and dysphasia. These impairments have impacted in how Mr Horan participates in certain activities. The circumstances which gave rise to these proceedings involve both aspects of these impairments to some extent, but principally his dysphasia and readiness of response when conducting oral advocacy.

5. Mr Horan appeared as counsel in the Court of Appeal, acting on the instructions of the Citizens' Advice Bureau (CAB) at the Royal Courts of Justice, for the appellant employee Mrs Bone in *Bone v Newham LBC*, an appeal from the Employment Appeal Tribunal in a case concerning both unfair dismissal and sex discrimination. The hearing took place on 15 April 2008. Mr Horan's client was successful in her appeal: [2008] EWCA Civ 435.

6. The presiding Lord Justice was dissatisfied with Mr Horan's conduct of the oral hearing of the appeal (though not with any aspect of his written argument) and wrote with the support of the other two members of the Court to Mr Horan's head of Chambers, Robin Allen QC, on 30 April 2008 mentioning a number of heads of concern. Mr Allen responded after inquiry into

the matter on 11 July 2008. This letter did not satisfy the concerns of the Lord Justice, and he referred the matter to the Complaints Commissioner on 23 July 2008. In the result, the question of Mr Horan's fitness to practice was referred to a preliminary hearing of a Medical Panel appointed by the President of the Council of the Inns of Court (COIC). The Panel directed the making of a medical report on him on 8 May 2009. The further consideration of the matter was fixed for 11 August 2009. In the meantime, in lieu of the imposition of conditions by the Medical Panel, Mr Horan gave an undertaking pursuant to rule 13(e) not to accept any instructions involving oral advocacy in the High Court, the Court of Appeal, the House of Lords or the Privy Council, until 11 August 2009. In the event, the medical report was not ready for that date, and the hearing was adjourned by order of the President of COIC to 13 October 2009. Mr Horan's undertaking was extended until the disposal of the Medical Panel's hearing.

7. The hearing on 13 October 2009 resulted in the decision of 3 December 2009.

Procedure leading to this decision

8. This decision is rendered nearly a year after the finalisation of the Medical Panel's decision, and this fact in itself requires explanation. We hope that no such delay will occur again in any similar case relating to the health or welfare of a practising barrister whose practice has been restricted or terminated under the Rules.

9. The Review Panel was originally convened to conduct the rehearing on 15 and 16 March 2010. In February 2010, solicitors on behalf of Mr Horan sought an adjournment, on the ground that they intended to issue proceedings for judicial review directed to the Bar Standards Board (BSB), seeking principally the quashing of the decision of the Medical Panel. The Chairman of the review panel refused the adjournment by a letter dated 4 March 2010 addressed to Mr Horan's solicitors, indicating that the question whether the review panel should proceed could be addressed at the hearing fixed for 15 March.

10. Mr Horan then proceeded with his judicial review application, and also sought an interim order from the Administrative Court, which made an order 'staying' the proceedings of the BSB. Although the proceedings of the review panel are not proceedings of the BSB, but those of an independent panel, which had not been joined in the judicial review proceedings, the Chairman determined that the making of the order against the BSB made it sensible for the Review Panel to grant an adjournment of the review panel proceedings.

11. The Administrative Court refused permission for judicial review in September 2010. (At this point the solicitors then acting for Mr Horan left the scene.) It then became necessary for the hearing to be reconvened. The Review Panel considered that the matter should be considered urgently. By reason of the commitments of counsel representing Mr Horan, it proved impossible to agree a date for that hearing before December 2010. We were informed by the BSB's solicitors by letter of 17 September 2010 that Mr Horan had received instructions to appear in the Court of Appeal, and that the proposed hearing date might prove to be too late to enable him to undertake the work. The BSB proposed, with the agreement of Mr Horan's representative acting for him through the Bar Mutual Indemnity Fund (BMIF), that we should consider the review in the first instance on paper, and make a decision whether the review could and should result in removal of the restriction imposed by the Medical Panel, or should continue with an oral hearing on the basis that we were not satisfied merely on the papers that the restriction ought to be removed. Our thought was that, in this way, it might be possible to reach a decision before Mr Horan was due to appear in the Court of Appeal.

12. We agreed to take that course and the Chairman gave directions for the lodging of a bundle of all the relevant papers (to be certified as complete by both the BSB and Mr Horan's advisers).

13. The BSB made no submissions to the Medical Panel or to us, and because of the extent and nature of the submissions which had been made to the Medical Panel and the

Administrative Court, we had already determined that the services of an advocate to the review panel would be desirable, to ensure that we had the benefit of an independent analysis of, in particular, the legislation on Disability Discrimination.. Pursuant to our request, Antony White QC undertook that task and prepared a submission in writing for the purposes of our consideration of the review on paper. We are most grateful to him for all that he has done to assist us in carrying out our task.

14. After the receipt of Mr White's submission, it appeared that he had originally included, in response to the Chairman's directions, a passage concerning the possibility of our making an interim order, and had analysed the rules with a view to demonstrating that we might make such an order pending an oral hearing if we had any doubts about the wisdom of proceeding with the 'on paper' consideration of removing the Medical Panel's restriction. The BMIF representative then, in our view regrettably, sought to remove this aspect of Mr White's submissions from our consideration. A letter from BMIF of 12 November 2010 to the Chairman characterised the work of Mr White as 'advice' and argued that the possibility of interim determination should not be within our purview.

15. The Chairman rejected this approach and required the production to the review panel of the further submission on the topic of interim relief together with any further submissions which Mr Horan wished to lodge on that question. In the event, however, in view of the conclusion which we have formed, (and because we were informed on 19 November that Mr Horan was no longer instructed to appear in the Court of Appeal case), the issue about an interim determination does not arise.

16. We have now considered all the material put before us and have reached a conclusion on which we are unanimous.

The regulatory context and the issues

17. The power to impose conditions on the practice of a barrister depends upon a finding that 'the Defendant is or may become unfit to practise' (rule 16). 'Unfit to practise' in relation to a barrister means (rule 4) that he is 'incapacitated by reason of ill health and:

(1) The barrister is suffering from serious incapacity due to his physical or mental condition ... and

(2) As a result the barrister's fitness to practise is seriously impaired; and

(3) His suspension or the imposition of conditions is necessary for the protection of the public.'

18. 'Incapacitated' in this rule clearly does not bear its ordinary meaning of 'completely disabled'. The sub-paragraphs in the definition import the meaning that the barrister's ability to carry on practice to the standards expected of a barrister is seriously impaired by his physical or mental condition.

19. The standards expected of a barrister are to be found in the Code of Conduct and the written standards of work. Paragraph 5.4 of those standards provides:

5.4 A barrister must in all his professional activities act promptly, conscientiously, diligently and with reasonable competence and must take all reasonable and practicable steps to ensure that professional engagements are fulfilled. He must not undertake any task which:

(a) he knows or ought to know he is not competent to handle;

(b) he does not have adequate time and opportunity to prepare for or perform; or

(c) he cannot discharge within a reasonable time having regard to the pressure of other work.

20. We therefore consider that the threshold questions are whether on the evidence:

(1) Mr Horan is suffering from a serious incapacity due to his physical and mental condition; and

(2) Mr Horan's ability to meet the relevant standard has been seriously impaired by reason of that condition. In relation to the second question, we will have to consider whether and to what extent the relevant legislation on disability requires us to determine that his ability is not, or is not seriously, impaired because reasonable modifications can be made to compensate for the impairment.

21. If the answers to both these questions are 'yes', but only in that event, we must consider whether that impairment means that his suspension or the imposition of conditions on his practice is necessary for the protection of the public.

22. We consider the evidence in the following order:-

(1) The medical and occupational therapy evidence.

(2) Mr Horan's evidence as to the conduct of his practice since the stroke.

(3) The evidence of his actual performance as observed by others.

The medical and occupational therapy evidence

23. The Appointed Medical Advisor is Sue Barnard Gillmer, an occupational therapist and vocational rehabilitation consultant. We will refer to her (we hope without disrespect) as 'the AMA'. Her report was submitted in July 2009, and she answered a series of questions raised by the Medical Panel at its preliminary hearing. Mr Horan had exhibited to his witness statement dated 7 May 2009 a report from a consultant neuropsychologist, Dr Nathaniel-James ('the consultant'), which was prepared at the insistence of Mr Horan's head of chambers on 14 February 2006 in order to assess whether Mr Horan could effectively return to full-time practice.

24. Dealing first with the consultant's report, he found that Mr Horan's performance in tests of intellectual ability provided evidence of 'mild but significant under-functioning in his working memory abilities. However, there is no other evidence of under-functioning in his general intellectual abilities'. He further found that Mr Horan was functioning for the most part at pre-injury expectations, with two exceptions, namely working memory and expressive language during conversational speech. The weakness in working memory was a relative weakness, since his working memory abilities were as good as 50% of his age peers in the general population. In this context of course we observe that one's "age peers" are not those of any particular intellectual attainment, but part of the population as a whole.

25. The consultant expressed an overall opinion that the impairment which Mr Horan has suffered was not such as to prevent his functioning as a barrister. He offered suggestions to improve Mr Horan's performance which include the use of gesture, facial expressions and drawings in order to put across his arguments. Like the Medical Panel, we do not consider that the last part of this evidence assists, as it is not based on a realistic assessment of the function of an advocate performing oral advocacy.

26. The AMA's evidence on Mr Horan's functioning accorded substantially with that of the consultant. Her material findings are that Mr Horan's speed of oral delivery and formulation of certain words and phrases are significantly impaired due to his permanent expressive dysphasia. In respect of functional memory, concentration and attention, the AMA found a

good but not exceptional performance, and that Mr Horan had learned compensatory strategies which improved his practical memory presentation over the scores in tests. Accordingly the AMA remarked that the consultant's finding of significant underfunctioning in measured working memory abilities had not taken into account compensatory strategies.

Mr Horan's evidence

27. The process in which we are engaged is not adversarial. We therefore approach Mr Horan's evidence on the basis that we should accept it unless it is inherently improbable or contradicted by other material put before us. His account of his medical and professional history is candid and coherent, and he has not attempted to brush aside or belittle the real difficulties which he has faced and the consequences of his condition. We accept his evidence.

28. There is no doubt that before the stroke, Mr Horan was an individual fully qualified by reason of his intellect and training to be a fully competent barrister and, in particular, a practitioner of oral advocacy.

29. The cerebro-vascular accident occurred on 31 December 1999. Its immediate aftermath was disastrous: according to Mr Horan's brother (as reported by the consultant) it was doubtful whether Mr Horan would survive, and if he did, whether he would recover any speech or (possibly) mobility. In the event Mr Horan recovered both mobility and, by virtue of intense therapy, his speech and was able to resume limited work as a barrister from April 2001. As we have recorded above, he submitted to a detailed investigation by the consultant in February 2006, after which his head of chambers was presumably satisfied that he was capable of returning to full-time practice, as he did.

30. Mr Horan's witness statement of 7 May 2009 addresses the numerous points made about his performance in Mrs Bone's case in the letters of the presiding Lord Justice and in the letter of the Complaints Commissioner of 7 January 2009 to the President of COIC. We do not need to deal with any points other than those which relate to his general ability to conduct oral advocacy in any court. We deal with those matters when considering the perception of Mr Horan's performance as perceived by others.

31. Mr Horan accepts that his speech ability has reached a plateau and is unlikely to improve further, and also that it is impaired. He states that he has appeared both without complaint and with success in numerous cases since 2006 and has re-established a regular client base of solicitors.

The evidence of Mr Horan's performance as perceived by others

32. We are in no doubt that Mr Horan's professional performance has in general been up to an adequate standard since his resumption of full time practice in 2006. Numerous witnesses attest to his continuing ability. They include judges and practitioners. We do not propose to lengthen these reasons by reciting their evidence in full.

33. The critical event is the hearing of Mrs Bone's appeal on 15 April 2008. We have listened (separately) to the recording of this hearing, and we have read the transcript. There is no doubt that Mr Horan's narrative and argumentative advocacy are impeded by the impairment of his speech. The hesitations which his dysphasia imposes are evident.

34. Mr Horan's performance led the three judges of the Court of Appeal to conclude (enclosure to the letter of 23 July 2008) that his oral submissions 'were effectively of no help at all in moving the case forward'. The Medical Panel said (substantive decision para 16) that the account of the hearing given by the judges, the recording and the transcript persuaded them that on that day, at least, 'the barrister's fitness to practise was seriously impaired to the point where it had virtually disappeared'.

35. These are extreme conclusions. As they would in principle support a decision that Mr Horan should not practise advocacy *at all* (whereas the Medical Panel were prepared to allow him to practise under conditions) we have considered them carefully.

36. This requires some consideration of the questions which the Court of Appeal had to consider in Mrs Bone's case. They were not simple.

(1) The Employment Tribunal (ET) at first instance had rendered a decision which found as a fact that Mrs Bone had been the victim of sexual discrimination and victimisation.

(2) The ET had summarised its findings at the end of its written decision to the effect that Mrs Bone had been unfairly dismissed, but it did not transpose its findings as to discrimination or victimisation into the relevant conclusion.

(3) When it came to consider the remedies to be awarded to Mrs Bone, the ET realised that (or perhaps was asked to consider whether) it should correct the summary of findings to show that Mrs Bone was not merely unfairly dismissed (the employer having shown no reason for dismissal) but was dismissed by reason of direct sexual discrimination or victimisation. It did so by means of a Certificate of Correction under rule 37 of the Employment Tribunal rules.

(4) The employer appealed to the Employment Appeal Tribunal (EAT) on the ground that the ET had no power to make the rule 37 certificate at that stage in the proceedings (and on other grounds which failed). The EAT decided that the ET was not entitled to make the certificate but made no consequential order which would enable Mrs Bone to have her remedies determined on the basis of a dismissal by reason of discrimination or victimisation.

37. Mr Horan's task was to advocate Mrs Bone's appeal against this decision. His fundamental point was, as we see it, expressed at page 12 of the transcript, where he pointed out that the ET had realised that there had been an error which resulted from the expression of the decision, which in its correct form, as he vividly put it 'was their judgment, and had ever been their judgment'.

38. This remark appears after about 45 minutes of the hearing, after Mr Horan has made his submissions on the authorities relating to the 'slip rule', which he has sought to apply to the making of a certificate under the Tribunal rule 37. We consider that a barrister who did not have Mr Horan's disability would have made a submission to that effect at some time in the hearing: but we cannot say when.

39. The issue in the appeal can be seen (with the benefit of the Court of Appeal's judgments) to have been whether the EAT was entitled to require the ET to reconsider its decision *without reliance on the 'slip rule'*. We accept that Mr Horan did not take this point expressly in the terms which we have formulated. Importantly, however, his opponent did not refer the Court of Appeal to the authority which justified that power. That line of authority was referred to in, and was the basis of, the judgment of Lord Justice Wall in the disposition of the appeal in favour of Mrs Bone, with the agreement of the other members of the Court. The reasoning is to be found at [2008] EWCA Civ 435 para 27ff.

40. We think it important that Wall LJ said this (para 27):

"Although a great deal of erudition was on display both in the submissions made to the EAT and in this court, neither we nor, we think, the EAT was [*sic*] referred to the decision of this court in *Barke* or to the decision of the former President of the EAT, Burton J in *Burns v Consignia (No 2)* [2004] IRLR 425, (also reported as *Burns v Royal Mail Group* [2004] ICR 425) or to the *Employment Appeal Tribunal Practice Direction and Practice Statement* made under the *Practice Direction (Employment Appeal Tribunal - Procedure) 2004* which came into effect on 9 December 2004."

41. The evidence before us is therefore that neither counsel had been able to identify the crucial power of the EAT to invite the ET to amplify or correct its findings. This power, in the judgment of the Court of Appeal, would have enabled the EAT to require the ET to make further findings which would remedy the apparent injustice to Mrs Bone which had resulted from a purely procedural problem.

42. We can well understand the frustration created by Mr Horan's obvious inability to arrive at this conclusion in his oral argument. But this was not in our view the result of his dysphasia, but of his ignorance of the relevant authority, which we must assume he shared with his opponent who, if she had known of this line of authority, was obliged to refer to the Court to it.

43. Because of the procedure which we have agreed to adopt, we do not have the benefit of having seen and heard Mr Horan in person. We have, however, been able to form a view of his deportment and fluency from the recording, and the evidence of the witnesses, including the medical witnesses.

Conclusions on the evidence

44. There is no doubt that Mr Horan's stroke has left him with a significant impairment of his faculties of working memory and speech. On this the consultant and the AMA are agreed and, we think, Mr Horan accepts that this is so. In relation to a barrister practising oral advocacy this is in our judgment an important impairment of his abilities.

45. The question remains whether that impairment has had the effect of rendering him incapable in oral advocacy of meeting the standard of reasonable competence as an advocate. On this point, the evidence is virtually all one way: he is capable of meeting that standard, provided that suitable adjustments and allowances are made to accommodate his disability thus enabling satisfactory functioning. The only point of dissent arises from his conduct of Mrs Bone's case.

46. In our judgment, while the delivery and fluency of Mr Horan's addresses to the Court of Appeal were obviously impaired, we cannot characterise that performance as 'of virtually no help in moving the case forward' or conclude that his ability as an advocate had virtually disappeared. So far as the progress of the case is concerned, by comparison with that of Mr Horan, the performance of counsel for the respondent local authority, while fluent and unimpaired, did not, to our minds, lead the Court to any new insight into the solution of the problem posed by the procedural errors of the Tribunals below.

47. On analysis, we have concluded that Mr Horan's advocacy did provide some assistance to the Court of Appeal in revising its view of the substance of the ET's decision (in particular the passage at pp 12 and following of the transcript) and the nature of the error below in expressing their conclusion. As we have said, none of the participants in that hearing had at that stage alighted on the key process of referral of questions by the EAT to an ET which the Court ultimately held to be an appropriate way of doing justice on the basis of the ET's findings.

48. We also note that, until well into the hearing (when he mentioned that he had suffered from a stroke), the Court of Appeal was unaware of Mr Horan's disability. If they had been aware from the outset, they might have made adjustments for it which might have led to smoother proceedings. For example, we consider that the fact that the presiding Lord Justice was obviously irritated at the beginning by Mr Horan's late appearance and early presentation of the case may well have made him less able to perform up to his normal standard.

49. So far as we differ from the views of three judges of the Court of Appeal and of the Medical Panel, we do only after careful thought and with proper respect for their opinions. We consider that there are reasons of principle for doing so.

(1) The presiding Lord Justice had arrived at the conclusion that it was questionable whether Mr Horan should be practising at all: see the fourth paragraph of his letter to Mr Allen of 30 April 2008. However, he used the word "questionable", and the purpose of the later reference which the Lords Justices made to the BSB was to ensure that the matter was considered in the appropriate way; neither he nor they were expressing a concluded view on the matter.

(2) The Medical Panel itself differed from what may have been the preference of the Court of Appeal in that they considered that Mr Horan's abilities were not impaired so far as concerned all Courts and tribunals other than the High Court and Court of Appeal, etc.

(3) There is only one standard for the professional conduct of barristers and it applies in all Courts. The standard is reasonable competence and the variable factor is the difficulty of the case: see the written standards para 5.4.

(4) Employment Tribunals and the Employment Appeal Tribunal may be intended to be relatively informal in procedure, but the competence required of counsel is the same as in the High Court and the Court of Appeal. The same is also true of other Courts and Tribunals, such as for example, the Crown Court itself, and other Tribunals, whether "Upper" or otherwise, though we accept that Mr Horan may not ever wish to practice there.

50. On the medical and legal professional evidence we find that Mr Horan's ability to discern accurately whether he should or should not accept instructions to perform oral advocacy in a given matter (the only faculty which is in question in his case) is not impaired at all. Neither is his intellectual ability to give sound advice. Indeed there is evidence to suggest that he is an innovative legal thinker in the field of disability law.

51. We have concluded that Mr Horan's abilities and faculties are substantially impaired by reason of dysphasia, but that that impairment is not incapacity within the meaning of the Rules and his fitness to practise is not seriously impaired. This conclusion is the stronger when account is also taken of the facts that those concerned are made aware of his disability and that appropriate adjustments have to be made to assist him. We note that Mr Horan has already, in consultation with his Head of Chambers, imposed some special requirements in his Chambers and on himself in relation to his practice, in the interests of giving both his clients and the relevant Court or Tribunal some advance knowledge of his disability. These seem to us to be sensible and not unduly onerous. For example, the courts would naturally expect to be made aware of his disability, so that they understand why his advocacy is as it is, and can make whatever adjustments they consider necessary in the conduct of the case.

52. In view of the careful and helpful submissions made by Mr White, we go on briefly to consider what impact the legislation would have if we had reached the conclusion that the first threshold test had been met. For this purpose we will assume that Mr Horan's disability meant that his discourse required to be listened to over a longer time than a barrister in the same case without his disability, and without undue pressure of questions.

53. We accept Mr White's submission that the Equality Act 2010 is the relevant Act, even though it has only recently come into force, as our decision must be made as a rehearing of the question whether Mr Horan is or may become unfit to practise.

54. Our findings mean that Mr Horan is a person with a disability within the meaning of the 2010 Act and we accept the submission to that effect. We also accept that the BSB is both a qualifications body within the meaning of the 2010 Act and a public authority within the meaning of the 1995 Act. A decision as to fitness to practise is not, however, a decision of the BSB, but of a body in the nature of a judicial body (a Medical or a Review Panel). The relevant decision of the BSB is either that of the Complaints Commissioner to refer the matter to a panel under rule 7(a) or the standing requirement to refer in some of the circumstances set out in rules 7(b) or (c).

55. In relation to the conduct of proceedings in a Court, Mr White submits that the management of the hearing by a judge (as opposed to a decision in a case before the judge on the evidence adduced) is not the exercise of a judicial function for the purpose of the exception in sch 3 para 3 to the 2010 Act. We are not persuaded by this submission. It is extremely difficult to distinguish between the management of a hearing and the decision-making process. We derive no assistance from the express provision relating to entry to and practice in the barristers' profession. Mr White suggests that Parliament cannot have intended not to put an obligation on the courts to make reasonable adjustments for disabled barristers, having placed a duty on the profession. We think that the answer is that Parliament has indeed put some obligations on the courts by placing the relevant duty on a public authority, HM Courts Service, which provides the physical environment in which the judicial function is normally carried out. It does not follow, however, that Parliament intended to place a statutory duty on judges to make adjustments in all and any facets of the hearing process. Mr White's submission appears to overlook the fact that an act of discrimination affecting the outcome of a case can be made a ground for appeal or review of the decision or of a complaint about judicial conduct. The decision which he cites (*R v Isleworth Crown Court*) is itself an example of this. The decision of the Administrative Court in that case enjoined observance of the Equal Treatment Bench Book on judges and magistrates as a matter of judicial conduct, but did not (and, we think, could not) elevate observance of that Book into a statutory duty. As Parliament can be taken to have known of these principles of law, the exception for the performance of judicial functions can be taken to have been enacted in the knowledge that the judiciary imposes a parallel duty of compensation for disability.

56. It does not follow, however, that a barrister should be treated as unfit to practise in a given Court merely because he does not have a statutory right to treatment which compensates for his disability. We accept that in determining the question of fitness to practise the relevant panel must take account of adjustments which judges can be expected reasonably to make in compliance with the Equal Treatment Bench Book. We therefore differ from the Medical Panel in their treatment of the submission of Ms Foster QC on behalf of Mr Horan before them, as set out in para 28 of Mr White's submission. Equally we accept the submission of Ms Foster, provided that it is understood as grounded on the judicial obligation to make reasonable adjustments when hearing a case presented by a barrister with a disability, a duty imposed otherwise than by the statute.

57. Apart from this single point of difference, it will be apparent from the substance of this decision that we have in general followed the remainder of Mr White's helpful submissions.

58. We also wish to make some observations about the form of the restriction imposed on Mr Horan by the Medical Panel. We consider that a partial restriction relating to some Courts only is very hard to justify in principle. Either the barrister in question is or is not unfit to practise. The necessary understanding and competence to conduct a case vary with the complexity of the case, not the level of the Court in the appellate hierarchy. It is as necessary to understand and expound the principles of law accurately and clearly in the ET as in the Supreme Court. This is why the grant of the degree of barrister and the subsequent possession of a practising certificate is unique: it authorises the conduct of cases in any Court in England and Wales, subject, as we have said, to observance of the overriding rule of conduct that the barrister must not accept instructions in a case if it is beyond his competence.

59. This leaves for comment the Medical Panel's requirement for formalisation of the arrangements that Mr Horan has imposed on himself in relation to his practice (which we mentioned at paragraph 51 above). We have already expressed our approval of his decision to give both to his clients and to the relevant Court or Tribunal advance knowledge of his disability. In Mrs Bone's case he can be said to have brought many difficulties on himself by failing to inform the Court of Appeal of this before the hearing. It should be obvious to him that a person with a disability which is 'invisible' must make known the disability in order that reasonable adjustments can be made. We urge him to be mindful that it is incumbent upon him to secure such adjustments in the interests of his client, the proper use of Court time, and the public.

60. We are in no doubt of Mr Horan's ability to measure his own competence within the Code of Conduct. He has, with help from his very experienced Head of Chambers, decided what should be done about an appropriate supply of information. We have no power to 'formalise' the limits on his practice which he has imposed on himself, in the absence of a finding of unfitness. Even if we had found a degree of unfitness to practice, however, the imposition of detailed conditions as to the work he should take would pose a significant problem. The conditions would have to have a degree of precision, as they are intended to be enforceable as part of the Code of Conduct, which we think very difficult to achieve. A condition requiring Mr Horan, or an undertaking by him, to notify relevant courts in advance of his disability does not pose this problem.

61. Our conclusion in paragraph 51 above means that neither of the threshold tests imposed by the Rules has been met and we must allow the appeal and discharge the restrictions. We take no further action.

*Michael Blair QC, Richard de Lacy QC,
Sophia Lambert, Jain Holmes*

22 November 2010

IN THE MATTER OF

JOHN HORAN Esq
1st Floor
Cloisters
Temple EC4Y 7AA

(Inner Temple, February 1993)

REVIEW PANEL

DECISION

1. This is the reasoned decision of a Review Panel convened pursuant to rule 22 of the Fitness to Practice Rules ('the Rules'). The panel consists of Michael Blair QC (Chairman), Richard de Lacy QC, Sophia Lambert, lay member, and Jain Holmes, occupational therapist. The appeal is from a decision of a Medical Panel (David Woolley QC (Chairman), Nigel Baker QC, Camilla Wells, barrister, Joanna Sweetland, medical member and occupational therapist, and William Henderson, lay member). Their reasoned decision was dated 3 December 2009, and was given after a very detailed inquiry.
2. The decision of the Medical Panel was that:
 - (1) Mr Horan should be prohibited from accepting instructions to appear as advocate in the High Court, Court of Appeal, Supreme Court or Privy Council, or their overseas equivalents, until he had been assessed by an appointed medical assessor who has 'seen the Court of Appeal, Supreme Court or Privy Council in session before conducting the assessment'.
 - (2) The prohibition should continue until a Panel convened under the Rules had approved its relaxation.
 - (3) Mr Horan be required to give notice in writing of his medical history before accepting instructions to appear as advocate to his client and to the relevant Court or tribunal.

3. In its reasons, the Medical Panel also mentioned that ‘it would be right to give formal effect to some of the limits on practice which the barrister imposes on himself.’ If these go any further than the matters at paragraph 2(3) above, we have found no trace of a document giving such effect to any such further limits.

Introduction

4. Mr Horan suffered a cerebro-vascular accident (stroke) on 31 December 1999 when he was aged 31. The stroke resulted in impairments identified as a right hemiparesis and dysphasia. These impairments have impacted in how Mr Horan participates in certain activities. The circumstances which gave rise to these proceedings involve both aspects of these impairments to some extent, but principally his dysphasia and readiness of response when conducting oral advocacy.
5. Mr Horan appeared as counsel in the Court of Appeal, acting on the instructions of the Citizens’ Advice Bureau (CAB) at the Royal Courts of Justice, for the appellant employee Mrs Bone in *Bone v Newham LBC*, an appeal from the Employment Appeal Tribunal in a case concerning both unfair dismissal and sex discrimination. The hearing took place on 15 April 2008. Mr Horan’s client was successful in her appeal: [2008] EWCA Civ 435.
6. The presiding Lord Justice was dissatisfied with Mr Horan’s conduct of the oral hearing of the appeal (though not with any aspect of his written argument) and wrote with the support of the other two members of the Court to Mr Horan’s head of Chambers, Robin Allen QC, on 30 April 2008 mentioning a number of heads of concern. Mr Allen responded after inquiry into the matter on 11 July 2008. This letter did not satisfy the concerns of the Lord Justice, and he referred the matter to the Complaints Commissioner on 23 July 2008. In the result, the question of Mr Horan’s fitness to practice was referred to a preliminary hearing of a Medical Panel appointed by the President of the Council of the Inns of Court (COIC). The Panel directed the making of a medical report on him on 8 May 2009. The further consideration of the matter was fixed for 11 August 2009. In the meantime, in lieu of the imposition of conditions by the Medical Panel, Mr Horan gave an undertaking pursuant to

rule 13(e) not to accept any instructions involving oral advocacy in the High Court, the Court of Appeal, the House of Lords or the Privy Council, until 11 August 2009. In the event, the medical report was not ready for that date, and the hearing was adjourned by order of the President of COIC to 13 October 2009. Mr Horan's undertaking was extended until the disposal of the Medical Panel's hearing.

7. The hearing on 13 October 2009 resulted in the decision of 3 December 2009.

Procedure leading to this decision

8. This decision is rendered nearly a year after the finalisation of the Medical Panel's decision, and this fact in itself requires explanation. We hope that no such delay will occur again in any similar case relating to the health or welfare of a practising barrister whose practice has been restricted or terminated under the Rules.
9. The Review Panel was originally convened to conduct the rehearing on 15 and 16 March 2010. In February 2010, solicitors on behalf of Mr Horan sought an adjournment, on the ground that they intended to issue proceedings for judicial review directed to the Bar Standards Board (BSB), seeking principally the quashing of the decision of the Medical Panel. The Chairman of the review panel refused the adjournment by a letter dated 4 March 2010 addressed to Mr Horan's solicitors, indicating that the question whether the review panel should proceed could be addressed at the hearing fixed for 15 March.
10. Mr Horan then proceeded with his judicial review application, and also sought an interim order from the Administrative Court, which made an order 'staying' the proceedings of the BSB. Although the proceedings of the review panel are not proceedings of the BSB, but those of an independent panel, which had not been joined in the judicial review proceedings, the Chairman determined that the making of the order against the BSB made it sensible for the Review Panel to grant an adjournment of the review panel proceedings.
11. The Administrative Court refused permission for judicial review in September 2010. (At this point the solicitors then acting for Mr Horan left the scene.) It then became necessary for the hearing to be reconvened. The Review Panel considered that the matter should be considered urgently. By reason of the

commitments of counsel representing Mr Horan, it proved impossible to agree a date for that hearing before December 2010. We were informed by the BSB's solicitors by letter of 17 September 2010 that Mr Horan had received instructions to appear in the Court of Appeal, and that the proposed hearing date might prove to be too late to enable him to undertake the work. The BSB proposed, with the agreement of Mr Horan's representative acting for him through the Bar Mutual Indemnity Fund (BMIF), that we should consider the review in the first instance on paper, and make a decision whether the review could and should result in removal of the restriction imposed by the Medical Panel, or should continue with an oral hearing on the basis that we were not satisfied merely on the papers that the restriction ought to be removed. Our thought was that, in this way, it might be possible to reach a decision before Mr Horan was due to appear in the Court of Appeal.

12. We agreed to take that course and the Chairman gave directions for the lodging of a bundle of all the relevant papers (to be certified as complete by both the BSB and Mr Horan's advisers).
13. The BSB made no submissions to the Medical Panel or to us, and because of the extent and nature of the submissions which had been made to the Medical Panel and the Administrative Court, we had already determined that the services of an advocate to the review panel would be desirable, to ensure that we had the benefit of an independent analysis of, in particular, the legislation on Disability Discrimination.. Pursuant to our request, Antony White QC undertook that task and prepared a submission in writing for the purposes of our consideration of the review on paper. We are most grateful to him for all that he has done to assist us in carrying out our task.
14. After the receipt of Mr White's submission, it appeared that he had originally included, in response to the Chairman's directions, a passage concerning the possibility of our making an interim order, and had analysed the rules with a view to demonstrating that we might make such an order pending an oral hearing if we had any doubts about the wisdom of proceeding with the 'on paper' consideration of removing the Medical Panel's restriction. The BMIF representative then, in our view regrettably, sought to remove this aspect of Mr White's submissions from our consideration. A letter from BMIF of 12

November 2010 to the Chairman characterised the work of Mr White as ‘advice’ and argued that the possibility of interim determination should not be within our purview.

15. The Chairman rejected this approach and required the production to the review panel of the further submission on the topic of interim relief together with any further submissions which Mr Horan wished to lodge on that question. In the event, however, in view of the conclusion which we have formed, (and because we were informed on 19 November that Mr Horan was no longer instructed to appear in the Court of Appeal case), the issue about an interim determination does not arise.
16. We have now considered all the material put before us and have reached a conclusion on which we are unanimous.

The regulatory context and the issues

17. The power to impose conditions on the practice of a barrister depends upon a finding that ‘the Defendant is or may become unfit to practise’ (rule 16). ‘Unfit to practise’ in relation to a barrister means (rule 4) that he is ‘incapacitated by reason of ill health and:
 - (1) The barrister is suffering from serious incapacity due to his physical or mental condition ... and
 - (2) As a result the barrister’s fitness to practise is seriously impaired; and
 - (3) His suspension or the imposition of conditions is necessary for the protection of the public.’
18. ‘Incapacitated’ in this rule clearly does not bear its ordinary meaning of ‘completely disabled’. The sub-paragraphs in the definition import the meaning that the barrister’s ability to carry on practice to the standards expected of a barrister is seriously impaired by his physical or mental condition.
19. The standards expected of a barrister are to be found in the Code of Conduct and the written standards of work. Paragraph 5.4 of those standards provides:

5.4 A barrister must in all his professional activities act promptly, conscientiously, diligently and with reasonable competence and must take all reasonable and practicable steps to ensure that professional engagements are fulfilled. He must not undertake any task which:

- (a) he knows or ought to know he is not competent to handle;
- (b) he does not have adequate time and opportunity to prepare for or perform; or
- (c) he cannot discharge within a reasonable time having regard to the pressure of other work.

20. We therefore consider that the threshold questions are whether on the evidence:

- (1) Mr Horan is suffering from a serious incapacity due to his physical and mental condition; and
- (2) Mr Horan's ability to meet the relevant standard has been seriously impaired by reason of that condition.

In relation to the second question, we will have to consider whether and to what extent the relevant legislation on disability requires us to determine that his ability is not, or is not seriously, impaired because reasonable modifications can be made to compensate for the impairment.

21. If the answers to both these questions are 'yes', but only in that event, we must consider whether that impairment means that his suspension or the imposition of conditions on his practice is necessary for the protection of the public.

22. We consider the evidence in the following order:-

- (1) The medical and occupational therapy evidence.
- (2) Mr Horan's evidence as to the conduct of his practice since the stroke.
- (3) The evidence of his actual performance as observed by others.

The medical and occupational therapy evidence

23. The Appointed Medical Advisor is Sue Barnard Gillmer, an occupational therapist and vocational rehabilitation consultant. We will refer to her (we

hope without disrespect) as ‘the AMA’. Her report was submitted in July 2009, and she answered a series of questions raised by the Medical Panel at its preliminary hearing. Mr Horan had exhibited to his witness statement dated 7 May 2009 a report from a consultant neuropsychologist, Dr Nathaniel-James (‘the consultant’), which was prepared at the insistence of Mr Horan’s head of chambers on 14 February 2006 in order to assess whether Mr Horan could effectively return to full-time practice.

24. Dealing first with the consultant’s report, he found that Mr Horan’s performance in tests of intellectual ability provided evidence of ‘mild but significant under-functioning in his working memory abilities. However, there is no other evidence of under-functioning in his general intellectual abilities’. He further found that Mr Horan was functioning for the most part at pre-injury expectations, with two exceptions, namely working memory and expressive language during conversational speech. The weakness in working memory was a relative weakness, since his working memory abilities were as good as 50% of his age peers in the general population. In this context of course we observe that one’s “age peers” are not those of any particular intellectual attainment, but part of the population as a whole.
25. The consultant expressed an overall opinion that the impairment which Mr Horan has suffered was not such as to prevent his functioning as a barrister. He offered suggestions to improve Mr Horan’s performance which include the use of gesture, facial expressions and drawings in order to put across his arguments. Like the Medical Panel, we do not consider that the last part of this evidence assists, as it is not based on a realistic assessment of the function of an advocate performing oral advocacy.
26. The AMA’s evidence on Mr Horan’s functioning accorded substantially with that of the consultant. Her material findings are that Mr Horan’s speed of oral delivery and formulation of certain words and phrases are significantly impaired due to his permanent expressive dysphasia. In respect of functional memory, concentration and attention, the AMA found a good but not exceptional performance, and that Mr Horan had learned compensatory strategies which improved his practical memory presentation over the scores in tests. Accordingly the AMA remarked that the consultant’s finding of

significant underfunctioning in measured working memory abilities had not taken into account compensatory strategies.

Mr Horan's evidence

27. The process in which we are engaged is not adversarial. We therefore approach Mr Horan's evidence on the basis that we should accept it unless it is inherently improbable or contradicted by other material put before us. His account of his medical and professional history is candid and coherent, and he has not attempted to brush aside or belittle the real difficulties which he has faced and the consequences of his condition. We accept his evidence.
28. There is no doubt that before the stroke, Mr Horan was an individual fully qualified by reason of his intellect and training to be a fully competent barrister and, in particular, a practitioner of oral advocacy.
29. The cerebro-vascular accident occurred on 31 December 1999. Its immediate aftermath was disastrous: according to Mr Horan's brother (as reported by the consultant) it was doubtful whether Mr Horan would survive, and if he did, whether he would recover any speech or (possibly) mobility. In the event Mr Horan recovered both mobility and, by virtue of intense therapy, his speech and was able to resume limited work as a barrister from April 2001. As we have recorded above, he submitted to a detailed investigation by the consultant in February 2006, after which his head of chambers was presumably satisfied that he was capable of returning to full-time practice, as he did.
30. Mr Horan's witness statement of 7 May 2009 addresses the numerous points made about his performance in Mrs Bone's case in the letters of the presiding Lord Justice and in the letter of the Complaints Commissioner of 7 January 2009 to the President of COIC. We do not need to deal with any points other than those which relate to his general ability to conduct oral advocacy in any court. We deal with those matters when considering the perception of Mr Horan's performance as perceived by others.
31. Mr Horan accepts that his speech ability has reached a plateau and is unlikely to improve further, and also that it is impaired. He states that he has appeared both without complaint and with success in numerous cases since 2006 and has re-established a regular client base of solicitors.

The evidence of Mr Horan's performance as perceived by others

32. We are in no doubt that Mr Horan's professional performance has in general been up to an adequate standard since his resumption of full time practice in 2006. Numerous witnesses attest to his continuing ability. They include judges and practitioners. We do not propose to lengthen these reasons by reciting their evidence in full.
33. The critical event is the hearing of Mrs Bone's appeal on 15 April 2008. We have listened (separately) to the recording of this hearing, and we have read the transcript. There is no doubt that Mr Horan's narrative and argumentative advocacy are impeded by the impairment of his speech. The hesitations which his dysphasia imposes are evident.
34. Mr Horan's performance led the three judges of the Court of Appeal to conclude (enclosure to the letter of 23 July 2008) that his oral submissions 'were effectively of no help at all in moving the case forward'. The Medical Panel said (substantive decision para 16) that the account of the hearing given by the judges, the recording and the transcript persuaded them that on that day, at least, 'the barrister's fitness to practise was seriously impaired to the point where it had virtually disappeared'.
35. These are extreme conclusions. As they would in principle support a decision that Mr Horan should not practise advocacy *at all* (whereas the Medical Panel were prepared to allow him to practise under conditions) we have considered them carefully.
36. This requires some consideration of the questions which the Court of Appeal had to consider in Mrs Bone's case. They were not simple.
 - (1) The Employment Tribunal (ET) at first instance had rendered a decision which found as a fact that Mrs Bone had been the victim of sexual discrimination and victimisation.
 - (2) The ET had summarised its findings at the end of its written decision to the effect that Mrs Bone had been unfairly dismissed, but it did not transpose its findings as to discrimination or victimisation into the relevant conclusion.

- (3) When it came to consider the remedies to be awarded to Mrs Bone, the ET realised that (or perhaps was asked to consider whether) it should correct the summary of findings to show that Mrs Bone was not merely unfairly dismissed (the employer having shown no reason for dismissal) but was dismissed by reason of direct sexual discrimination or victimisation. It did so by means of a Certificate of Correction under rule 37 of the Employment Tribunal rules.
- (4) The employer appealed to the Employment Appeal Tribunal (EAT) on the ground that the ET had no power to make the rule 37 certificate at that stage in the proceedings (and on other grounds which failed). The EAT decided that the ET was not entitled to make the certificate but made no consequential order which would enable Mrs Bone to have her remedies determined on the basis of a dismissal by reason of discrimination or victimisation.
37. Mr Horan's task was to advocate Mrs Bone's appeal against this decision. His fundamental point was, as we see it, expressed at page 12 of the transcript, where he pointed out that the ET had realised that there had been an error which resulted from the expression of the decision, which in its correct form, as he vividly put it 'was their judgment, and had ever been their judgment'.
38. This remark appears after about 45 minutes of the hearing, after Mr Horan has made his submissions on the authorities relating to the 'slip rule', which he has sought to apply to the making of a certificate under the Tribunal rule 37. We consider that a barrister who did not have Mr Horan's disability would have made a submission to that effect at some time in the hearing: but we cannot say when.
39. The issue in the appeal can be seen (with the benefit of the Court of Appeal's judgments) to have been whether the EAT was entitled to require the ET to reconsider its decision *without reliance on the 'slip rule'*. We accept that Mr Horan did not take this point expressly in the terms which we have formulated. Importantly, however, his opponent did not refer the Court of Appeal to the authority which justified that power. That line of authority was referred to in, and was the basis of, the judgment of Lord Justice Wall in the disposition of

the appeal in favour of Mrs Bone, with the agreement of the other members of the Court. The reasoning is to be found at [2008] EWCA Civ 435 para 27ff.

40. We think it important that Wall LJ said this (para 27):

“Although a great deal of erudition was on display both in the submissions made to the EAT and in this court, neither we nor, we think, the EAT was [*sic*] referred to the decision of this court in *Barke* or to the decision of the former President of the EAT, Burton J in *Burns v Consignia (No 2)* [2004] IRLR 425, (also reported as *Burns v Royal Mail Group* [2004] ICR 425) or to the *Employment Appeal Tribunal Practice Direction and Practice Statement* made under the *Practice Direction (Employment Appeal Tribunal – Procedure) 2004* which came into effect on 9 December 2004.”

41. The evidence before us is therefore that neither counsel had been able to identify the crucial power of the EAT to invite the ET to amplify or correct its findings. This power, in the judgment of the Court of Appeal, would have enabled the EAT to require the ET to make further findings which would remedy the apparent injustice to Mrs Bone which had resulted from a purely procedural problem.

42. We can well understand the frustration created by Mr Horan’s obvious inability to arrive at this conclusion in his oral argument. But this was not in our view the result of his dysphasia, but of his ignorance of the relevant authority, which we must assume he shared with his opponent who, if she had known of this line of authority, was obliged to refer to the Court to it.

43. Because of the procedure which we have agreed to adopt, we do not have the benefit of having seen and heard Mr Horan in person. We have, however, been able to form a view of his deportment and fluency from the recording, and the evidence of the witnesses, including the medical witnesses.

Conclusions on the evidence

44. There is no doubt that Mr Horan’s stroke has left him with a significant impairment of his faculties of working memory and speech. On this the consultant and the AMA are agreed and, we think, Mr Horan accepts that this

is so. In relation to a barrister practising oral advocacy this is in our judgment an important impairment of his abilities.

45. The question remains whether that impairment has had the effect of rendering him incapable in oral advocacy of meeting the standard of reasonable competence as an advocate. On this point, the evidence is virtually all one way: he is capable of meeting that standard, provided that suitable adjustments and allowances are made to accommodate his disability thus enabling satisfactory functioning. The only point of dissent arises from his conduct of Mrs Bone's case.
46. In our judgment, while the delivery and fluency of Mr Horan's addresses to the Court of Appeal were obviously impaired, we cannot characterise that performance as 'of virtually no help in moving the case forward' or conclude that his ability as an advocate had virtually disappeared. So far as the progress of the case is concerned, by comparison with that of Mr Horan, the performance of counsel for the respondent local authority, while fluent and unimpaired, did not, to our minds, lead the Court to any new insight into the solution of the problem posed by the procedural errors of the Tribunals below.
47. On analysis, we have concluded that Mr Horan's advocacy did provide some assistance to the Court of Appeal in revising its view of the substance of the ET's decision (in particular the passage at pp 12 and following of the transcript) and the nature of the error below in expressing their conclusion. As we have said, none of the participants in that hearing had at that stage alighted on the key process of referral of questions by the EAT to an ET which the Court ultimately held to be an appropriate way of doing justice on the basis of the ET's findings.
48. We also note that, until well into the hearing (when he mentioned that he had suffered from a stroke), the Court of Appeal was unaware of Mr Horan's disability. If they had been aware from the outset, they might have made adjustments for it which might have led to smoother proceedings. For example, we consider that the fact that the presiding Lord Justice was obviously irritated at the beginning by Mr Horan's late appearance and early

presentation of the case may well have made him less able to perform up to his normal standard.

49. So far as we differ from the views of three judges of the Court of Appeal and of the Medical Panel, we do only after careful thought and with proper respect for their opinions. We consider that there are reasons of principle for doing so.

(1) The presiding Lord Justice had arrived at the conclusion that it was questionable whether Mr Horan should be practising at all: see the fourth paragraph of his letter to Mr Allen of 30 April 2008. However, he used the word “questionable”, and the purpose of the later reference which the Lords Justices made to the BSB was to ensure that the matter was considered in the appropriate way; neither he nor they were expressing a concluded view on the matter.

(2) The Medical Panel itself differed from what may have been the preference of the Court of Appeal in that they considered that Mr Horan’s abilities were not impaired so far as concerned all Courts and tribunals other than the High Court and Court of Appeal, etc.

(3) There is only one standard for the professional conduct of barristers and it applies in all Courts. The standard is reasonable competence and the variable factor is the difficulty of the case: see the written standards para 5.4.

(4) Employment Tribunals and the Employment Appeal Tribunal may be intended to be relatively informal in procedure, but the competence required of counsel is the same as in the High Court and the Court of Appeal. The same is also true of other Courts and Tribunals, such as for example, the Crown Court itself, and other Tribunals, whether “Upper” or otherwise, though we accept that Mr Horan may not ever wish to practice there.

50. On the medical and legal professional evidence we find that Mr Horan’s ability to discern accurately whether he should or should not accept instructions to perform oral advocacy in a given matter (the only faculty which is in question in his case) is not impaired at all. Neither is his intellectual

ability to give sound advice. Indeed there is evidence to suggest that he is an innovative legal thinker in the field of disability law.

51. We have concluded that Mr Horan's abilities and faculties are substantially impaired by reason of dysphasia, but that that impairment is not incapacity within the meaning of the Rules and his fitness to practise is not seriously impaired. This conclusion is the stronger when account is also taken of the facts that those concerned are made aware of his disability and that appropriate adjustments have to be made to assist him. We note that Mr Horan has already, in consultation with his Head of Chambers, imposed some special requirements in his Chambers and on himself in relation to his practice, in the interests of giving both his clients and the relevant Court or Tribunal some advance knowledge of his disability. These seem to us to be sensible and not unduly onerous. For example, the courts would naturally expect to be made aware of his disability, so that they understand why his advocacy is as it is, and can make whatever adjustments they consider necessary in the conduct of the case.
52. In view of the careful and helpful submissions made by Mr White, we go on briefly to consider what impact the legislation would have if we had reached the conclusion that the first threshold test had been met. For this purpose we will assume that Mr Horan's disability meant that his discourse required to be listened to over a longer time than a barrister in the same case without his disability, and without undue pressure of questions.
53. We accept Mr White's submission that the Equality Act 2010 is the relevant Act, even though it has only recently come into force, as our decision must be made as a rehearing of the question whether Mr Horan is or may become unfit to practise.
54. Our findings mean that Mr Horan is a person with a disability within the meaning of the 2010 Act and we accept the submission to that effect. We also accept that the BSB is both a qualifications body within the meaning of the 2010 Act and a public authority within the meaning of the 1995 Act. A decision as to fitness to practise is not, however, a decision of the BSB, but of a body in the nature of a judicial body (a Medical or a Review Panel). The

relevant decision of the BSB is either that of the Complaints Commissioner to refer the matter to a panel under rule 7(a) or the standing requirement to refer in some of the circumstances set out in rules 7(b) or (c).

55. In relation to the conduct of proceedings in a Court, Mr White submits that the management of the hearing by a judge (as opposed to a decision in a case before the judge on the evidence adduced) is not the exercise of a judicial function for the purpose of the exception in sch 3 para 3 to the 2010 Act. We are not persuaded by this submission. It is extremely difficult to distinguish between the management of a hearing and the decision-making process. We derive no assistance from the express provision relating to entry to and practice in the barristers' profession. Mr White suggests that Parliament cannot have intended not to put an obligation on the courts to make reasonable adjustments for disabled barristers, having placed a duty on the profession. We think that the answer is that Parliament has indeed put some obligations on the courts by placing the relevant duty on a public authority, HM Courts Service, which provides the physical environment in which the judicial function is normally carried out. It does not follow, however, that Parliament intended to place a statutory duty on judges to make adjustments in all and any facets of the hearing process. Mr White's submission appears to overlook the fact that an act of discrimination affecting the outcome of a case can be made a ground for appeal or review of the decision or of a complaint about judicial conduct. The decision which he cites (*R v Isleworth Crown Court*) is itself an example of this. The decision of the Administrative Court in that case enjoined observance of the Equal Treatment Bench Book on judges and magistrates as a matter of judicial conduct, but did not (and, we think, could not) elevate observance of that Book into a statutory duty. As Parliament can be taken to have known of these principles of law, the exception for the performance of judicial functions can be taken to have been enacted in the knowledge that the judiciary imposes a parallel duty of compensation for disability.
56. It does not follow, however, that a barrister should be treated as unfit to practise in a given Court merely because he does not have a statutory right to treatment which compensates for his disability. We accept that in

determining the question of fitness to practise the relevant panel must take account of adjustments which judges can be expected reasonably to make in compliance with the Equal Treatment Bench Book. We therefore differ from the Medical Panel in their treatment of the submission of Ms Foster QC on behalf of Mr Horan before them, as set out in para 28 of Mr White's submission. Equally we accept the submission of Ms Foster, provided that it is understood as grounded on the judicial obligation to make reasonable adjustments when hearing a case presented by a barrister with a disability, a duty imposed otherwise than by the statute.

57. Apart from this single point of difference, it will be apparent from the substance of this decision that we have in general followed the remainder of Mr White's helpful submissions.
58. We also wish to make some observations about the form of the restriction imposed on Mr Horan by the Medical Panel. We consider that a partial restriction relating to some Courts only is very hard to justify in principle. Either the barrister in question is or is not unfit to practise. The necessary understanding and competence to conduct a case vary with the complexity of the case, not the level of the Court in the appellate hierarchy. It is as necessary to understand and expound the principles of law accurately and clearly in the ET as in the Supreme Court. This is why the grant of the degree of barrister and the subsequent possession of a practising certificate is unique: it authorises the conduct of cases in any Court in England and Wales, subject, as we have said, to observance of the overriding rule of conduct that the barrister must not accept instructions in a case if it is beyond his competence.
59. This leaves for comment the Medical Panel's requirement for formalisation of the arrangements that Mr Horan has imposed on himself in relation to his practice (which we mentioned at paragraph 51 above). We have already expressed our approval of his decision to give both to his clients and to the relevant Court or Tribunal advance knowledge of his disability. In Mrs Bone's case he can be said to have brought many difficulties on himself by failing to inform the Court of Appeal of this before the hearing. It should be obvious to him that a person with a disability which is 'invisible' must make known the disability in order that reasonable adjustments can be made. We

urge him to be mindful that it is incumbent upon him to secure such adjustments in the interests of his client, the proper use of Court time, and the public.

60. We are in no doubt of Mr Horan's ability to measure his own competence within the Code of Conduct. He has, with help from his very experienced Head of Chambers, decided what should be done about an appropriate supply of information. We have no power to 'formalise' the limits on his practice which he has imposed on himself, in the absence of a finding of unfitness. Even if we had found a degree of unfitness to practice, however, the imposition of detailed conditions as to the work he should take would pose a significant problem. The conditions would have to have a degree of precision, as they are intended to be enforceable as part of the Code of Conduct, which we think very difficult to achieve. A condition requiring Mr Horan, or an undertaking by him, to notify relevant courts in advance of his disability does not pose this problem.
61. Our conclusion in paragraph 51 above means that neither of the threshold tests imposed by the Rules has been met and we must allow the appeal and discharge the restrictions. We take no further action.

Michael Blair QC
Richard de Lacy QC
Sophia Lambert
Jain Holmes

22 November 2010

What does *In the matter of Horan* tell us about judges and barristers?

Judges and barristers, and their organisations, could learn lessons about how to treat disabled people from the case of **John Horan**, who is suing the Bar Standards Board. In this article he gives a personal view, but it is the view of a disabled barrister – which, he points out, is still a rare beast.

First, there are two things that this article is not about. It is not about the Bar Standards Board (BSB) itself: I am suing the BSB for disability discrimination and have no comment to make now about its conduct throughout, for obvious reasons. It is also not about the legal ramifications of the case, although there remains an article to be written about the conduct of judges towards disabled advocates, the material provisions of the Equality Act 2010 relating to the BSB and disabled barristers and the standards of advocacy expected of a disabled advocate. This article looks at the implications of the decision of the BSB Review Panel in *In the matter of Horan* [2010] EqLR 473.

Personal history

On the day before the Millennium I had a stroke and it changed my life. I have fought for 11 years to build up again my practice at the Bar. I have made new friends, and old friends have turned into enemies due to my disability. This is known about me by a considerable proportion of the Bar, particularly those that specialise in employment work.

What is less well known is that in lieu of the imposition of conditions by the Medical Panel of the BSB, on the 8 May 2009 I gave an undertaking not to accept instructions involving advocacy in the High Court, the Court of Appeal, the Supreme Court or the Privy Council. Then, on 3 December 2009, the BSB ordered that I continue to turn down advocacy work before the “upper courts” and, in addition, required that I give notice in writing of my medical history before accepting instructions to appear as an advocate in the lower courts both to my client and to the relevant court or tribunal. This lasted until 11 October 2010 when it was successfully appealed to the Review Panel of the BSB. The complaint to the BSB that set this procedure in motion originated with a judge of the Court of Appeal who, with support of two other members of the Court, made a complaint about my advocacy in the case of *Bone v London Borough of Newham* [2008] IRLR 546, a case in which my client was successful.

I cannot describe how undermining and soul-destroying the original BSB decision was – having to write to my client and the judge or employment judge in every case that went to court or tribunal. I would not wish it on my colleagues at the Bar; fortunately, most able-bodied barristers will never have to experience it.

Prejudice against disabled people

In my pupillage I learnt to view disabled people with derision and laughter. I copied the attitude of some more senior barristers towards them. In particular, there were one or two who relied for their work upon personal injury claims brought by physically and mentally disabled people. Doubtless their standard of work, of itself, was very good – but the attitude towards disabled people was demeaning. The tone taken by them was, at the best, to laugh at them and, at the worst, to belittle their chances of having the court do anything about their lot. They were “other” – not “our kind” of people – expecting from their life something other than we, with our posh cars and natty clothes, expected.

It is hard to say these things. I certainly would not have admitted it at the time, even to myself – I was, after all, a barrister.

What has made the difference is the stroke and what happened to me professionally afterwards. I felt isolated and alone much of the time. I felt that my aspirations as a disabled barrister were different from my aspirations as an able-bodied barrister – they had vanished like a puff of smoke, and through no fault of my own. I now knew what it feels like to have able-bodied people assume that you are “not like them”.

Maybe I was unlucky and had a unique experience with the barristers that I learned from. But I doubt it. Does the Bar Council and most sets of Chambers provide the right environment to make it any different for disabled would-be barristers? Surely, the goal of a modern judiciary and a modern set of chambers is to leave it in no doubt, with a raft of objectively justifiable policies, training and monitoring, available for public scrutiny, that they are above reproach in their attitude towards disabled people.

The equality committee – a sort of triumph?

Mrs Justice Laura Cox is to be applauded for her strides in making the judiciary more open to training and to reflect society's concerns about equality, so that judges have it in mind as a central concept of what it is to act judicially.

However, in her article on p.24, she points out a concern about higher judges and the difficulties that she has had in making equality training mandatory. This is a concern which I share.

It is right that we have judges who are brilliant – this is one of the pleasures of working at the Bar of England and Wales. But does brilliance as a judge mean that, without training, they know the rights and wrongs of equality legislation and what makes an institution compliant? There were bright judges in England and Wales before the abolition of slavery. There were bright judges in South Africa who tried cases under the apartheid regime. There were bright judges that tried cases in England before there was anything unlawful about sex discrimination, let alone disability discrimination.

As Laura Cox points out, the attitude of the judiciary is changing for the better. But, is change happening quickly enough when members of the senior judiciary still insist that they should not be required to undergo equalities training? The three judges of the Court of Appeal in my case acted, I am sure, with the best of motives in reporting me to the BSB. But the fact that the BSB thought that they should have exercised “patience” with me and therefore, impliedly, that they did not, underlines the fact that many disabled people feel that they run a risk of not getting a fair hearing before judges in this country

Equal opportunities training is not about the detail of the law; it is about opening the recipient’s mind to “real people” – in all their glorious diversity – and the barriers they face because of inequality and different needs.

I know of no Employment Judge who would do anything other than utter an exasperated cry when he learnt that senior members of the management in a big firm did not have equal opportunities training. Why should judges be different?

Statutory codes of practice

There are statutory codes of practice on implementation of statutory equality duties which are binding on the courts as employer and as provider of public functions and goods and services. There is also a statutory duty to implement a disability equality plan. The codes, both under the old legislation and the new statutory codes of practice, describe what a good employer or public function provider or service provider should have in place to ensure equality of treatment and avoid discrimination claims. These contain a checklist of straightforward things that the management of the organisation should bring about, for example:

- establish a policy to ensure equality of access to and enjoyment of their services by potential service users or customers from all groups in society;
- communicate the policy to all staff, ensuring that they know that it is unlawful to discriminate when they are providing services;
- train all staff, including those not providing a direct service to the public, to understand the policy, the meaning of equality in this context and their legal obligations;
- monitor the implementation and effectiveness of the policy ...
- consult customers, staff and organisations representing groups who share protected characteristics about the quality and equality of their services and how they could be made more inclusive.” (See Code of Practice on Services, Public Functions and Associations, paragraph 3.41 to 3.42.)

These requirements have been in place in one form or another for 15 years. What steps have the courts or Bar Council taken to comply with these provisions? The judiciary and the Bar Council both have public duties as well as private duties towards disabled members of the public and towards disabled barristers. Sadly, there exists among the disabled community a perception that their concerns are belittled by the Bar and the judiciary. Surely the time has come for the Bar Council and the judiciary to take action on these things to ensure that they exercise good practice on anti-discrimination issues.

Judicial discretion

It matters not whether dealing with my disability in my case was an exercise of public functions under the Equalities Act 2010 or an exercise in the common law judicial discretion to apply the Judge’s Handbook – what matters is that disabled people have the right to have reasonable adjustments made to their advocacy dealt with in such a way as to be predictable, consistent and dealt with in good time. Although my case is the first case in 15 years where the judgment of a quasi-judicial board has been reported, it is likely that situations arise day-to-day in courts up and down the country where a disabled person – whether professional advocate, litigant in person, expert witness or witness – coming before the court has, for whatever reason, difficulty in making themselves plainly understood.

Way forward

What is needed is a system in place for dealing with the particular problems by way of one Order – either a change in the Civil Procedure Rules or a judicial pronouncement from the senior Judges – which affects the advocate rather than each individual case. The Order would need to be flexible so that in each particular case:

- the judges have knowledge of the fact that the individual was disabled and needed reasonable adjustments to be made;
- it would have a senior judge’s input as to what those reasonable adjustments should be; but
- judges would retain discretion over what reasonable adjustments should be made in the case, taking into account, for example, the disabled advocate’s rights and the rights of the other party.

Judicial discretion has, on many occasions, been exercised in favour of disabled people. However, the mere fact that an individual judge on a particular case should use his discretion wisely is not an answer to the systemic problem; what needs to happen is for the above system to become a feature of every case in which the disabled community has a part.

It is striking that, since its inception, the Civil Procedure Rules, the judicial guidance and the explanatory notes have never mentioned disabled people at all. Judicial guidance that implements the best practice set out in the codes of practice would go a long way to reassure disabled people that all judges involved in all cases are aware, and taking account, of the difficulties disabled people face in their day-to-day life. ■

Can Judges Learn Something from Blue Peter?: Attitudes toward Disability

1. If you were lucky in Christmas 2010, you will have received a glorious and disgusting handmade Christmas card from a child at school – all glitter and coloured paper. Many of you will have had the experience at home, when your glorious and disgusting son or daughter, niece or nephew, came back school, smiling as they thrust the card into your hand.
2. This was part of the 2010 Blue Peter Charity Appeal – an idea as old as the programme itself. But look a little closer and you would see how things have changed. The charity, Wheelie Kids, is about helping disabled children with access problems by providing them with electric wheelchairs. Naturally, this is good for the disabled students – electric wheelchairs are generally much faster than ones which are manually powered - but also for other students and the school as a whole. It allows the students to take ownership of the problem by take owner of the solution – a charitable task which the school are uniquely equipped to do. The charity is direct and nearby – it is something that children will see as having a real effect on their peers in real time – cause (glorious and disgusting) has a real effect (electric change). Glorious!
3. But the Blue Peter also got “the solution” right on an even more profound level. They interviewed a number of kids who had been

earmarked for a Wheelie Kid upgrade to their wheelchair – and then showed the school where the kids were settling down to a cardboard-based, messy activity of putting together homemade Christmas cards with their able-bodied peers. The curious thing was that, amid the card and glue and coloured paper and the glitter, you could not tell who were the disabled students and who were their able-bodied peers. They were just students, having a good time. The effect on the self-esteem of the disabled kids, their families and the disabled community at large was palpable. It was gloriously disgusting.

4. Now perhaps to contrast the producers of Blue Peter's approach to the one adopted by Judges within this jurisdiction is unfair. It may be that the BBC is inherently a public media organisation and is bound to be open with its decisions; contrast to the judicial system in England and Wales and the decision-making process, both in an individual case and in committee where the rules are decided seems closed and not in the public domain. I, for one, hope that individual Judges and their peers have taken the Government's detailed guidance in the Codes of Practice which govern the rights of disabled people when considering public authority functions, the duty to promote disability equality and the new guidance over the new Codes of Practice over the Equality Act 2010. But I cannot definitively say "yes" or "no" because the various Committees go about their business without a meaningful right to members of the public for scrutiny and comment.

5. This seems wrong to me. As I have argued in another article in the Equal Opportunities Review (page 213, June 2011), it is surely the goal of a modern judiciary to leave no doubt in the public's mind that they are above reproach in their attitude towards disabled people. To do this they need to have a raft of objectively justifiable policies, training and monitoring, available for public scrutiny.

6. The International Convention on the Rights of Persons with Disabilities¹ has been around for a number of years. **Article 13, Access to Justice** should be required bedtime reading for Judges and Magistrates throughout the European Union; it is a necessary tool for ensuring that all the other rights are recognised and given effect to in a concrete way – particularly **Equality and Non-discrimination (Article 5)** and **Awareness-Raising (Article 8)**. **Article 13(2)** says this:-

“In order to help ensure effective access to justice for persons with disabilities, states parties shall promote appropriate training for those working in the field of administration of justice,... .”

Now it seems to me that looking at the text, the duty on Judges to have appropriate training is clear. But, more importantly, the European Foundation Centre, a European Union think-tank, agree.

¹ www.un.org/disabilities/convention/conventionfull.shtml

In their “Study on Challenges and Good Practices in the Implementation of ICRPD”², they say:-

“Training is an essential component of Article 13 and should be provided to all justice agency personnel so far as to facilitate access to justice for persons with a disability. Therefore training should be provided to...legal practitioners, magistrates and judges...and should cover human rights and access to justice for persons with disabilities. Additionally, training for justice agency personnel should include the identification of persons with disabilities involved in the legal process, adjustments required to ensure access, and training in communication skills for work with persons with disabilities.”

7. The British Judges’ insistence that appropriate training in disabilities related issues should not be mandatory in High Court, Court of Appeal, Privy Counsel and Supreme Court Judges appears to be a breach of International law, as well as nonsensical; however, I did not realise myself, until doing the preparatory work for a talk I gave in Trier³, Germany to Judges from around the European Union, that the innocuous Council decision 2010/48 of November of last year has the effect of also meaning that what was International law is now also European law⁴.

² www.study-uncrpd.eu/files/repository/20110126180047_VC20081214_FINAL_REPORT_ExSummary_EN_11010.pdf Oct 2010, page 116

³ 20th and 21st June 2011

⁴ The ICRPD is a “mixed international agreement” i.e. a convention where both the EU and Member States are contracting parties to it. Under Article 216 of the Treaty on the Functioning of the European Union the Treaty is binding as European law just as much as the Council Directives or Treaties.

8. The implications of that are profound, as any constitutional lawyer will tell you. From being a useful guidance to what the domestic law must mean applying the approach in **Brind**⁵, the law as best interpreted should surely be that wherever domestic legislation and the IPRPD clash, the IPD “wins” and the domestic legislation is struck out⁶.
9. This has profound implications for the law in relation to disabled people, indeed, so much so, that I will not go into any of the ramifications here. But, for a start, it means that High Court Judges must get training in equal opportunities and disability rights soon or risk a judicial review. What training and in what timescale must be for the Judges with their various Committees to sort out themselves. Indeed, the Judges may be tempted to leave that question, along with the fine detail of the interpretation of Article 13(2) of the ICRPD, to a domestic case to “sort the matter out”. And that would be a real pity.
10. The Times gave it’s front page to a piece call “Verdict on the judges: too male, too white, too elitist”. “Leading figures” of the top judiciary – among them Lord Falconer, Lord Judge and Lord McNally – have given evidence in front of House of Lords about the “stranglehold” of white

⁵ R v Home Secretary ex parte Brind [1991] 1 AC 696

⁶ See e.g. Marleasing SA v La Comercial Internacional de Alimentacion SA (C-106/89) European Court of Justice (Sixth Chamber)

Oxbridge males on the judicial system. The resistance of mandatory training of the higher courts is a prime example.

11. All is need to change is sufficient will from the top of the judicial professional. To allow the situation to go on until successfully challenged by the disabled community is to not take seriously the proactive duty to actively promote rights of people with a disability. Training of Judges, who must deal with case involving disabled people, is a fundamental requirement, “an essential component” - and not training as to the law but as to real people, real cases and real situations so that Judges can come up with real solutions to real problems. To expect disabled people to have to wait for 10 years until the domestic courts have ruled on the matter is to ignore the rights of disabled people, rights which the Government has affirmed in the ICRPD.
12. The movers and shakers from our judiciary need a lead, they should remember the example of the produces of Blue Peter and the three lessons they teach us:
 - a. the time for making a decision is now, not in the future;
 - b. sometimes the decision can be made on its own because it's clearly right, without waiting for supportive case law; and

- c. the correct attitude should be proper acceptance of the equal role that disabled people have in all aspect of our life, not the minimum that case law dictates decision makers can get away with.
13. Mandatory training in disability practice for all Judges is a simple change to make – simple and disgustingly glorious.

Andreas Dimopoulos

Andreas Dimopoulos

Andreas Dimopoulos studied Law in Athens, before obtaining a scholarship from the Greek Foundation for Scholarships which enabled him to study for an LL.M. at the University of Edinburgh and pursue a Ph.D. at the University of Cambridge.

His book "Issues in the Human Rights Protection of Intellectually Disabled Persons" was published by Ashgate in 2010. He is a Lecturer at Brunel University, London.

The legal capacity of persons with disabilities in light of the UNCRPD

Andreas Dimopoulos,
Brunel University

Introduction

Determination of legal capacity under the UNCRPD
(Article 12)

- Distinction between physical disability and intellectual disability
- Article 12 = Right not to be arbitrarily deprived of decision-making capacity
- Evaluation of national law models of capacity determination in light of Article 12
- Implications for national law and practice

The legally important distinction between physical and intellectual disability

- Physical disability: sensory or mobility impairment that requires the removal of architectural/design barriers
- Intellectual disability: lack of cognitive skills coupled with lack of social skills, which lead to varying degrees of loss of autonomy = lack of decision-making capacity

The normative content of Art. 12 of the UNCRPD

Persons with disabilities :

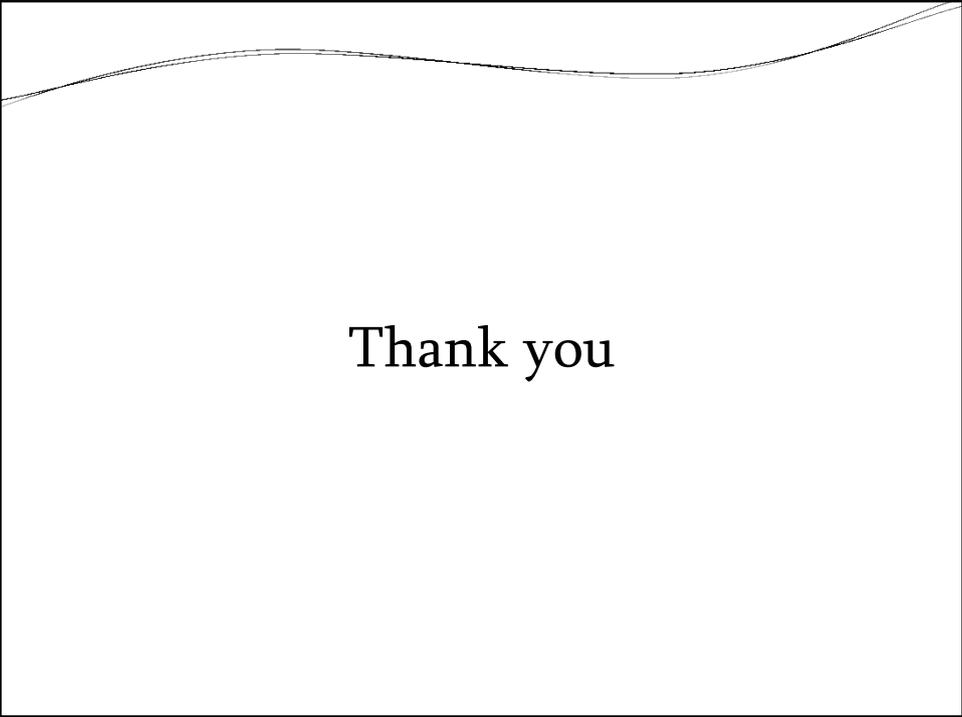
- Para. 1 : are persons before the law
- Para. 2 : enjoy legal capacity on equal basis with others = enjoy the right not to be arbitrarily deprived of their legal capacity
- Para. 3 : positive right to support for developing their capacity
- Para. 4 : procedural safeguards
- Para. 5 : goals and benchmarks

The competing models for capacity determination

- Civil law : status of the person as lacking capacity
- Common law : focus on the decision to be made
- Central preoccupation : respect for the wishes of the incapacitated person

Conclusion

- Emphasis on the provision for support to enhance decision-making capacity
- Respect for the wishes of the incapacitated person = veto rights of the person with disabilities
- Decisions on behalf of persons with intellectual disability : coherence with a holistic view of the person



Thank you

The Legal Capacity of Persons with Disabilities in Light of the United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities

Andreas Dimopoulos, Brunel University

Abstract

The recognition and protection of the legal capacity of persons with disabilities is of paramount importance for the exercise of their human rights (such as the right of access to justice). This paper focuses on Article 12 of the United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities (UNCRPD), which generally guarantees the right to recognition as a person before the law, and specifically introduces detailed guidance on the issue of legal capacity of persons with disabilities. The paper makes three claims: firstly, that a sharp distinction must be drawn between different forms of disability, in order for us to understand what the normative requirements of Article 12 are. Secondly, that this approach to Article 12 allows us to better evaluate the different models for the determination of capacity in the light of the UNCRPD and its principles. The third claim is that this interpretation of Article 12 requires both changes in national law, as well as changes in the interpretation of national law relating to the determination of capacity for persons with disabilities.

Introduction: the challenges of human rights protection for persons with disabilities

Persons with disabilities are a particularly vulnerable social group. Their impairments, either physical or mental, may impede them from enjoying a full protection of their rights. This can happen in two very different ways. The first way that disability may interfere with the rights of persons with disabilities is extraneous to the persons with disabilities. Imagine for instance, the case of an employee who has poor vision and cannot be informed of her rights as a disabled employee, because there no leaflets available in large print. Naturally, this lack of information has no bearing on the employee's capacity to exercise her rights, if she eventually hears about them.

This example is also a poignant illustration of the social model of disability. The social model of disability, which also underpins the UNCRPD, makes a crucial distinction between impairment and disability. Impairment is the underlying biological factor, (e.g. mobility impairment), whereas disability manifests itself within a social environment which restricts persons with impairments by placing barriers which hinder these persons from fully participating in social life (e.g. architectural barriers such as the unavailability of lifts). In this way, the social model argues that the cause of the problem is not the

person, but rather the negative social response provided to the impairment of the person by the society in which she lives.

The second way that disability may interfere with the rights of persons with disabilities is entirely different: there are many cases where the impairment of the person actually affects the person's decision-making capacity which is required to exercise the rights in question. This is particularly the case of persons with intellectual disability, who may lack the requisite intellectual skills to assess the relevant information and reach an informed decision about a particular issue. For example, a person with intellectual disability is ill and must undergo an operation. However, she cannot understand what the operation is all about and cannot, therefore, give an informed consent to the medical treatment.

From the perspective of the social model of disability, the impairment of the person who lacks decision-making capacity is, usually, a cognitive impairment. The negative social response which transforms this cognitive impairment into a disability is the lack of appropriate education and support which would enable the person with cognitive impairment to exercise her rights more freely.

In legal terms, this example can be translated in a different way. In these instances where a person with disabilities is considered not to have legal capacity, the law has tried to resolve in very different ways who decides on behalf of a person that is considered to lack decision-making capacity and on what criteria.

This paper aims to examine how the UNCRPD and, more importantly, the principles underpinning the Convention, and the social model of disability in particular, may influence the way that different jurisdictions have addressed the issue of capacity determination for persons with disabilities. The paper makes three claims: firstly, that a sharp distinction must be drawn between different forms of disability, in order for us to understand what the normative requirements of the UNCRPD are in relation to legal capacity. Secondly, that this approach allows us to better evaluate the different legal models for the determination of capacity in the light of the UNCRPD and its principles. The third claim is that this interpretation of legal capacity requires both changes in national law, as well as changes in the interpretation of national law relating to the determination of capacity for persons with disabilities.

For these reasons, the first section of this paper will present the legal difference between physical and intellectual disability. The second section of the paper will examine Article 12 of the UNCRPD, which relates to the legal capacity of persons with disabilities. The third section will briefly assess how different jurisdictions have addressed the issue of

legal capacity of persons with disabilities, in the light of Article 12 of the UNCRPD. The final section will make specific suggestions for changes in national law and practice relating to the determination of legal capacity for persons with disabilities.

The legally important difference between physical and intellectual disability

In philosophy and legal theory, autonomy and decision-making capacity are two concepts that are intimately connected. If a person is able to decide for herself she is considered autonomous.

On the other hand, persons with intellectual disability are commonly not able to decide for themselves. Persons with intellectual disability are different from other members of society or the political community in liberal societies, because they lack, to a greater or lesser degree, the individual characteristic on which liberalism is based, i.e. autonomy. Liberal theory presupposes that all members of society are autonomous. Liberalism protects, and places great emphasis on the protection of autonomy, since it allows the individual to be responsible for making important choices about her life; to be true to her character, her convictions and beliefs and act in accordance to these. Moreover, autonomy in liberalism is protected independently of the subjective fact whether the individual is actually making these important choices out of personal conviction, a deeper sense of responsibility or because of sheer impulse and irrationality.

Persons with intellectual disability, to the extent that their disability allows, may or may not have that sense of oneself. They may or may not feel they are acting out of conviction, or of a deeper sense of what their life plan is. In many instances, persons with intellectual disability may not have much control over their daily lives, as they may lack the skills for even simple menial tasks.

For these reasons, we must distinguish the case of intellectual disability from that of physical disability. Most commonly, physically disabled persons are faced with external, physical barriers, which make it difficult for them to have full mobility and control over their lives. In certain instances, the effect of these barriers may exclude the person from social life, to such a degree of intensity, that she may not be able to lead a fulfilling life. State action can therefore be required to remove these barriers.

On the contrary, a person with intellectual disability is not faced with extraneous, physical impediments, which interfere with controlling her own life. In layman's terms, the psychological definition of intellectual disability is low IQ, combined with limitations in adaptive skills. In legal terms, intellectual disability translates in three typologies, of limited, impaired or no autonomy.

A person with intellectual disability can have limited autonomy, when she retains autonomy for some actions, but not others; e.g. she may be able to buy things from stores, because she knows how to count money, but may not understand what complicated medical surgery entails. Impaired autonomy here designates persons with intellectual disability with fluctuating capacity; persons with borderline intellectual disability would be an example of this. Finally, the typology of no autonomy describes situations like persons with severe intellectual disability, who do not have ability to communicate. In all these categories, the intellectual disability of the person may impede her from making decisions, either simple or complicated.

In this sense, the disability that physically disabled persons have is very different from the disability that persons with intellectual disability have. Persons with intellectual disability lack in cognitive skills, which makes it difficult for them to make decisions on their own. Their intellectual disability is a legal concept, called lack of autonomy, or lack of decision-making capacity.

It is now time to turn to the UNCRPD and see how this sharp distinction between physical and intellectual disability helps to better understand and interpret the provisions relating to legal capacity of persons with disabilities.

The normative content of Article 12 of the UNCRPD

The starting point for this section is the provision of the UNCRPD relevant to legal capacity. Article 12 of the UNCRPD is entitled “Equal recognition before the law”. The choice of words in paragraph 1 of Article 12 is deliberate: they repeat verbatim Article 6 of the Universal Declaration of Human Rights, which proclaims: “Everyone has the right to recognition everywhere as a person before the law”.

For this reason, paragraph 1 of Article 12 reaffirms the right of persons with disabilities to be recognised everywhere as persons before the law: “States Parties reaffirm that persons with disabilities have the right to recognition everywhere as persons before the law”.

The issue of determining the legal capacity of persons with disabilities is then dealt with in the following paragraphs, 2 to 5 of Article 12. Paragraph 2 imposes the following obligation: “States Parties shall recognize that persons with disabilities enjoy legal capacity on an equal basis with others in all aspects of life”.

In this way, Article 12 the UNCRPD is firmly placing the issue of legal capacity within the wider context of legal personhood: the implied connection here is that if a person is refused recognition of her legal capacity, then her status as a legal agent, as person in law, becomes problematic.

In terms of international human rights law, then, the position is clear: as a general principle, the disability that a human being may have cannot be used to refuse that person legal capacity.

In national law, however, the position may be very different. The well-known case of *X and Y v the Netherlands* is a typical illustration of this.

Furthermore, it is common ground that national legal systems have introduced criteria for the determination of legal capacity, which usually preclude the legal capacity of persons with limited cognitive skills, i.e. persons with intellectual disability.

Given then that national laws typically restrict the legal capacity of persons with (intellectual) disability, how are we to interpret the normative requirements of Article 12 of the UNCRPD? How are States Parties supposed to recognise that persons with disabilities enjoy legal capacity on an equal basis with others in all aspects of life? Does this mean that persons with intellectual disability should retain legal capacity, whatever their cognitive impairment?

The paper claims that the focus of the analysis should be the “equal basis” requirement of paragraph 2. Formal equality demands that similar things be treated in a similar manner, whereas different things should be treated differently.

In other words, the obligation of States, in paragraph 2 of Article 12, to recognise that persons with disabilities enjoy legal capacity on an equal basis with others in all aspects of life translates into a correlative right of persons with disabilities “not to be arbitrarily deprived of their decision-making capacity”.

Seen from this perspective the “equal basis” requirement introduces, and ultimately justifies, difference in the determination of legal capacity, based on whether the person has physical, or intellectual disability. Intellectual disability is different from physical disability, so that a difference in the recognition of legal capacity between persons with intellectual disability on the one hand, and persons with physical disability on the other, is ultimately justified (and not arbitrary).

Furthermore, the negative right entrenched in paragraph 2 of Article 12 “not to be arbitrarily deprived of decision-making capacity” is enhanced by the positive right protected by paragraph 3 of Article 12: “States Parties shall take appropriate measures to provide access by persons with disabilities to the support they may require in exercising their legal capacity”. This positive right is entirely in line with the spirit of the UNCRPD, which stresses the indivisibility of the human rights protected by its articles. Paragraph 4 of Article 12 provides the procedural safeguards necessary to avoid that deprivation of decision-making capacity is arbitrary, whereas paragraph 5 sets down benchmarks, or

goals, that national legal systems should take into account when regulating the legal capacity of persons with disabilities.

This section has tried to interpret the normative scope of Article 12 of the UNCRPD, particularly that of paragraph 2: Persons with disabilities retain their legal capacity on an equal basis with others. Based on the legally important difference between physical and intellectual disability, this means that intellectual disability may justify different treatment of their legal capacity. In order for us to determine whether the difference in treatment is justified, we must turn to examine how national legal systems have addressed the determination of legal capacity.

The competing models of capacity determination

The typologies of intellectual disability mentioned in an earlier section show that the greater the extent of intellectual disability, the weaker the claim to autonomy is. In this sense, persons with intellectual disability are disadvantaged in relation to other members of society, in that they do not have the necessary skills to make important decisions which would define their own lives for themselves. To the extent that persons with intellectual disability have and communicate wishes, their decisions perhaps may even endanger their own safety or health. For instance, a severely person with intellectual disability may refuse to take medication against her epileptic seizures, thus risking severe harm to herself. These decisions may also be erratic, and in certain instances, may flow from pathological reasons, such as phobias; in the above example the person may be in mortal fear of doctors. Moreover, the lack of adaptive skills and intelligence that persons with intellectual disability usually display makes them vulnerable to abuse.

The central claim of the disability rights movement has been to enable persons with disabilities to have more control over their daily lives, to enjoy more freedom of choice and, most importantly, to have their wishes respected. In this sense, the social model of disability dictates that even if the person with disability is considered as lacking capacity, her wishes remain central to the decision-making process. This is very clearly reflected in paragraph 4 of Article 12, which sets down procedural safeguards concerning the determination of decision-making capacity.

In terms of national legal systems, the basic typologies of capacity determination are two: the approach of civil law and the common law approach. Both approaches begin with the assumption of capacity: i.e., that the person has decision-making capacity, unless otherwise contested. This is where the two systems diverge.

Civil law countries, such as Germany, have developed an approach to the determination of capacity which is ultimately based on the status of the person as being designated not to have decision-making capacity. In other words, the court declares that the person may have capacity for some matters, but not others. For instance, a person may be declared wholly incompetent, or incapacitated in only financial issues or personal matters. What matters, in this approach, is that the other members of society are informed that the person is incapacitated, so that they are protected from e.g. entering into invalid contracts with the incapacitated person.

On the other hand, the common law approach is squarely based on the decision to be made. The focus of the law is whether the person has the requisite capacity to make the relevant decision. In other words, the common law follows a case by case approach. The same person may have capacity over financial issues, but not personal matters; however, there is no general declaration by a court of law to that effect. This approach has the advantage of not placing an incapacity label over the person with disability, yet on the other hand, it does little to help legal certainty, e.g. since a person can be declared incompetent with regards to a specific contract that has already been promised.

Conclusion: Implications for national legal systems

As the previous section of this paper has tried to show, different legal systems have responded differently as to how the procedure for interfering with the decision-making capacity for persons with disabilities must be carried out.

Whatever the specific approach of national law, Article 12 of the UNCRPD requires that three very basic changes are implemented in terms of national law and practice:

Firstly, that more emphasis should be placed on the provision of adequate support in order to help persons with disabilities (especially intellectual disability) to acquire more capacity and greater freedom of choice. For example, in non-urgent medical interventions, the incapacitated person with disabilities should receive the appropriate support in order to become able to reach an informed decision about the proposed medical intervention.

Secondly, that respect for the will and the wishes of the person should also entail the recognition of veto rights for persons with disabilities. In other words, even if persons with disabilities are considered incapacitated, their eventual denial concerning a specific decision should be respected. A concrete example of this comes again from German law, where sterilisations for incapacitated persons cannot be carried out against the will of the incapacitated person.

Finally, that respect for the will and the wishes of the person must lead to the adoption of a coherent approach when deciding on behalf of an incapacitated person with disabilities.

The person's needs, problems, potential, life-style, health, wishes, aspirations should be interpreted as a dynamic system that any decision made on behalf of the incapacitated person with disabilities should be compatible with. For example, an incapacitated person with intellectual disability has been living in a big city for all her life. She cannot be taken to live in the countryside, simply because she will receive better health care there. Any decision made as to where she will reside must take into account her way of living, as well as her wishes as to whether she should remain in an urban area.

Summing up this analysis of how the legal capacity of persons with disabilities should be regulated in light of Article 12 of the UNCRPD, this paper has tried to show that a sharp distinction must be drawn between capacity determination for persons with physical disabilities and persons with intellectual disability. Article 12 of the UNCRPD allows national legal systems to reduce or even remove the decision-making capacity of persons with intellectual disability, given the fact that many persons with intellectual disability lack the cognitive skills necessary to reach decisions on their own. On the other hand, Article 12 sets down a positive right to provision of support for enhancing decision-making capacity, as well as a comprehensive framework of procedural safeguards against arbitrary interference with decision-making capacity for persons with disabilities.

National law and practice are faced with the challenge to regulate the decision-making capacity of persons with disabilities in a way that will effectively implement the requirements of Article 12 of the UNCRPD. Otherwise, national law and practice will only pay lip service to the equal recognition of persons with disabilities as persons before the law.

Caroline Naômé

CURRICULUM VITAE

Caroline Naomé

Chambers of Judge A. Rosas
Court of Justice of the European Communities
L-2925 Luxembourg
Caroline.Naome@curia.europa.eu
Belgian nationality

Education :

Studied law (« licence en droit » in 1980) at the University of Liège (Belgium)
Master in economic law (“Licence spéciale en droit économique”) from the
University of Liège (1983)
Master of Business Administration (Open University) in 2000.

Professional experience:

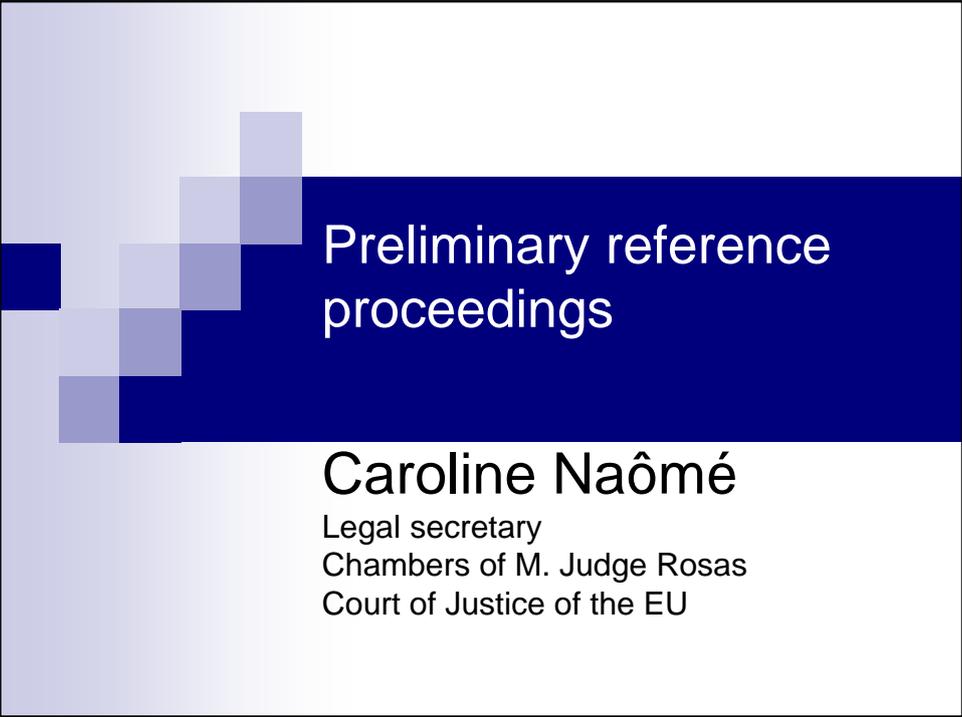
Member of the bar in Liège from 1980 to 1987

Works at the Court of Justice of the European Union since 1987:

- Research and Documentation Division (1987-1994)
- Legal secretary of Advocate General Van Gerven (1994)
- Legal secretary of Judge Leif Sevón (1995-2002)
- Legal secretary of Judge Allan Rosas (2002 until now)

Publications about the Court of Justice or European procedural law

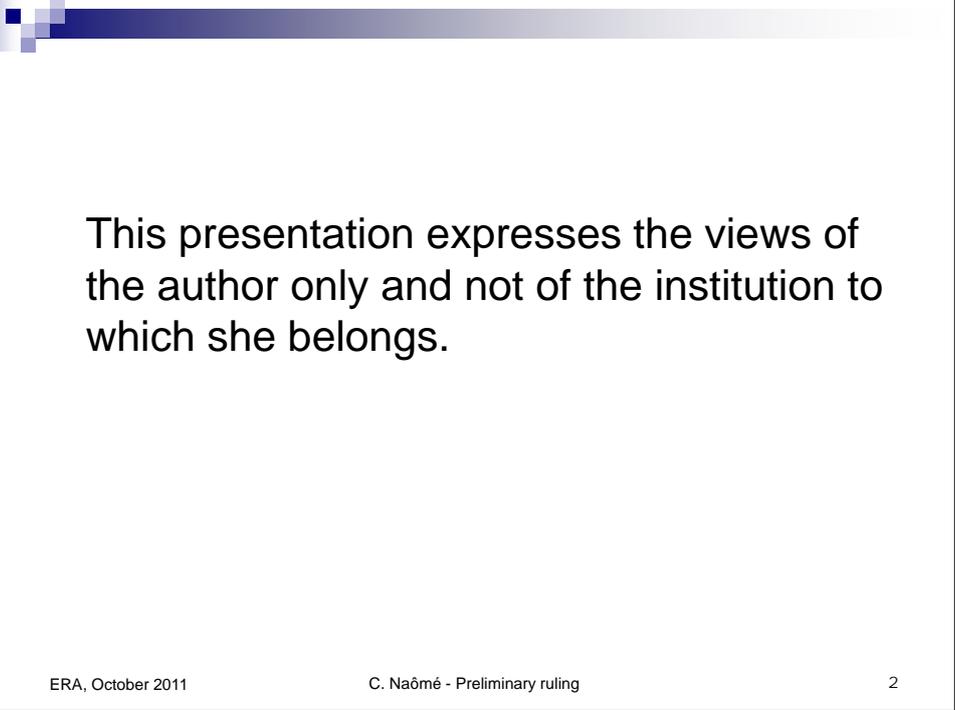
- « Les voies de recours », in Lamy Procédures communautaires, sous la direction de G. Canivet, L. Idot et D. Simon, Paris, Déc. 2004 ; mise à jour 2007
- « Le renvoi préjudiciel en droit européen – Guide pratique », Larcier, Bruxelles, 2010, 2nd Ed., 377 p.
- « EU enlargement and the European Court of Justice », in The Institutions of the Enlarged European Union – Continuity and Change, Studies in EU reform and enlargement, E. Best, Th. Christiansen and P. Settembri (Editors), Edward Elgar Publishing Ltd, 2008, pp. 100-119
- « La procédure accélérée et la procédure préjudicielle d’urgence devant la Cour de justice des Communautés européennes », Journal de droit européen, 2009, pp. 237-247
- « Procédure ‘RX’ : le réexamen, par la Cour de justice, d’affaires ayant fait l’objet d’un pourvoi devant le Tribunal », Journal de droit européen, 2010, pp. 104-109.



Preliminary reference proceedings

Caroline Naômé

Legal secretary
Chambers of M. Judge Rosas
Court of Justice of the EU



This presentation expresses the views of the author only and not of the institution to which she belongs.

Definition of the Preliminary ruling procedure

- Mechanism of cooperation between national courts and the ECJ
- « dialogue » between national court and the ECJ

Objective of the Preliminary ruling procedure

- Interpretation of EU law: in order to have only one uniform interpretation in the EU
- Assessment of the validity of a EU act:
 - Centralized decision
 - Provide a possibility for an individual to contest a EU act

Texts

- Art 234 EC (general provision)
- Art 150 EAEC (very rare)
- Art 68 EC (civil procedure + immigration)
- Art 35 EU (criminal procedure)
- Brussels convention (now quite rare)
- Rome convention (used only twice)

Texts: **Article 267 TFUE**

- ~~■ Art 234 EC (general provision)~~
- ~~■ Art 150 EAEC (very rare)~~
- ~~■ Art 68 EC (civil procedure + immigration)~~
- ~~■ Art 35 EU (criminal procedure)~~
- Brussels convention (now quite rare)
- Rome convention (used only twice)

Article 35 EU

- preliminary rulings on the validity and interpretation of **framework decisions** and **decisions**, on the interpretation of conventions established under this Title and on the validity and interpretation of the measures implementing them.

Art 35 EU

- The Member state must accept the jurisdiction of the Court of justice
- It must specify which Court may/must put a question

Article 267 TFEU

The Court of Justice of the European Union shall have jurisdiction to give preliminary rulings concerning:

- (a) the interpretation of the Treaties;
- b) the validity and interpretation of acts of the institutions, bodies, offices or agencies of the Union;

Article 267, al. 2, TFEU

- Where such a question is raised before any court or tribunal of a Member State, that court or tribunal **may**, if it considers that a decision on the question is necessary to enable it to give judgment, request the Court of Justice to give a ruling thereon.

Possibility to ask a question

- May = has the right to, must be allowed to
- Ex: Cartesio, Melki & Abdeli (question prioritaire de constitutionnalité in French law), Chartry (same in Belgian law)

Foto-Frost (22.10.1987, 314/85)

- A national court may consider the validity of a Community act
- But it does not have the power to declare an act invalid
- Is obliged to ask a question (exception to « may«»)

WHY? Coherence with Art. 263 TFUE (the Court has exclusive jurisdiction to declare an act void)

Article 267, al. 3, TFEU

- Where any such question is raised in a case pending before a court or tribunal of a Member State, against whose decisions there is no judicial remedy under national law, that court or tribunal **shall bring** the matter before the Court of Justice.

The duty to request preliminary ruling

- Highest courts
- Courts of last instance (there is no remedy available against their decision, except wholly exceptional judicial remedies)

Exceptions to the duty (CILFIT)

- Irrelevant questions
 - Identical or similar questions
 - The correct application of EU law is obvious, leaving no scope for any reasonable doubt (« acte clair »)
- However, attention must be paid to the characteristic features of EU law.

Possible sanctions/consequences

- To be mentioned in the Report of the Commission about application of EU law; critics of legal doctrine
- Infringement procedure (Art. 258 TFUE)
- Claim for damages
- Sanction in national law (violation of « legal judge » principle)
- Violation of article 6 of ECHR (Bosphorus)
- Question from another Court

TWD Textilwerke Deggendorf

- If the natural or legal person may act in annulment before the Community judge,
- but does not do so in due time
- the definitive Community act binds the national court by virtue of the principle of legal certainty

Effective judicial protection of the individuals

The Treaty has established a complete system of legal remedies and procedures designed to ensure judicial review of the legality of the acts of the institutions:

- 1) there must be a remedy
- 2) there is only one

Effective judicial protection of the individuals

- When natural or legal persons cannot challenge a EU act before the EU Court, they can go before the national court and ask it to refer a question
- It is for the Member states to establish a system of legal remedies and procedures which ensure respect for the right to effective judicial protection (case-law; now article 19 § 1 of the TEU)

Interaction with action for annulment

EU judge	National judge
No standing to bring an action against a general measure (Unión de Pequeños Agricultores)	Litigation against a national measure implementing a EU measure of general application (e.g. regulation, directive). The judge may/must request a preliminary ruling about the validity of the EU act. Obligation of Member States to establish a system of legal remedies and procedure which ensure respect for the right to effective judicial protection (Unión de Pequeños Agricultores, Unibet)

Interaction with action for annulment

Community judge	National judge
Action for annulment against individual decision (if of direct and individual concern to the applicant) (Art. 230, al. 4, TEC)	Litigation against a national measure implementing a Community individual decision. The judge may/must request a preliminary ruling about the validity of the Community decision. However, a definitive decision (not challenged in due time) binds the national judge (TWS Textilwerke Deggendorf)

Since the Treaty of Lisbon

- Now, standing for persons to contest a regulatory act which is of direct concern to them and does not entail implementing measures (article 263, al. 4 of TFUE)
- How will the TWD rule evolve ?

In case of accession to the ECHR

- Is the preliminary ruling procedure part of the remedies that have to be exhausted before going in front of ECourtHR? (No, because it is the national court that refers a question, not the individual)
- What if the EU Court never had the possibility to control the validity of an EU act? (possibility to create a mechanism that would allow the ECJ to take position while the case is pending before the ECourtHR)

Role of the actors

- National Court
- Parties in the main action
- Member states
- European institutions
- Others

National Court

- Has the initiative (If there is no question, there is no answer)
- Remains the master of the case (can withdraw the question)
- Is absent in the procedure before the ECJ but remains the partner in dialogue
- Will apply the ruling of the ECJ to the facts of the case

National Court

- Decides who is a party in the main proceedings; can admit a litigant after it has referred a question (nb. a “real” litigant, cf. Foglia/Novello)
- Has jurisdiction for interim measures (Dory)
- Decides on the costs

ECJ <> National court

ECJ

- Interprets EU law
- Decides on the validity of a EU act

National court:

- Decides which national law is applicable; interprets national law (ASM Brescia)
- Establishes the relevant facts
- Applies EU law to the specific situation

Parties in the main action

- Are invited to present observations before the Court
- They cannot change the frame of reference (the facts, the national legislation as described by the national court, the question...).

Member states

- May be one of the parties in the main action
- Are invited to present observations (Article 23 Statute of the Court)

Member States

- Which Member states ? All, as soon as they are Member states, even in pending proceedings (immediate application of procedural law)
- Also Denmark, UK or Ireland, even if the EC legislation does not apply (opting out/in)

Institutions

- Commission: always there
- Council, Parliament or ECB: if the act the validity or interpretation of which is in dispute originates from one of them (in practice, they present observations only when the validity of an act is in dispute)
- Bodies, offices or agencies of EU: same as institutions

Others

- Member states and institutions of the Agreement on the European Economic Area
- Non-member States concerned by an agreement with the EU (e.g.. Switzerland and Schengen Agreement in C-411/10 NS)

Jurisdiction of the Court according to 267 TFUE

- The question must be raised by a Court or Tribunal of a Member State
- It must concern the interpretation or validity of EU law
- The national judge must consider that the question is necessary to enable it to give its judgment
- There must be a real litigation

Criteria to recognize a Court or Tribunal of a Member state according to 267 TFUE

The ECJ takes account of a number of factors:

- Whether the body is established by law
- Whether it is permanent
- Whether its jurisdiction is compulsory
- Whether its procedure is inter partes
- Whether it applies rules of law
- Whether it is independent

National Court according to 267

Were not recognized as such:

- director of Taxation
- Competition authorities
- Arbitration
- Court acting in an administrative matter (e.g. registration of companies)

Interpretation of applicable EU law

- The ECJ has no jurisdiction to interpret national law (but it has to be able to understand it)
- Fundamental rights are part of EU law, but the Court has jurisdiction to interpret them only in the context of application or implementation of EU law (Kremzov, Annibaldi, Vajnai + art. 52 § 5 of the Charter of fundamental rights of the EU)

Interpretation of applicable EU law

If EU law is not applicable *ratione temporis* (e.g. because of accession, because a directive was not in force at the time a contract was agreed upon), the ECJ has no jurisdiction (Andersson, Ynos)

Interpretation of applicable EU law

- If EU law is not applicable *ratione materiae* (purely internal situation), the ECJ has no jurisdiction (Salzmann, §32)
- Exception: the domestic law of a Member State refers to a EU provision in order to determine the rules applicable to a situation which is purely internal to that State (Dzodzi, Autorità Garante della Concorrenza)

The answer must be necessary for the national Court

- It is for the national court to determine the need for a preliminary ruling in order to enable it to deliver judgment and the relevance of the questions
- However, the ECJ can refuse to answer when it is obvious that the ruling sought by the national court bears no relation to the actual facts of the main action or its purpose or where the problem is hypothetical

Question non related (Nour)

- Main action: between a doctor of medicine and an Insurance fund about his medical fees
- Questions: about the method of calculating the remuneration of the President of the Appeals Board

Hypothetical question (Meilicke I)

“Mr Meilicke is the author of numerous publications in which he asserts that the doctrine of disguised contributions in kind is unfounded, particularly with reference to the Second Directive, and so it might be concluded (without fear of being accused of calumny) that the claimed right to information is being used merely as an instrument to secure confirmation of his theoretical view.” (Opinion AG, pt 4)

The answer must be necessary

- There is a presumption of relevance of the questions
- The presumption can be rebutted in exceptional circumstances

There must be a litigation

« A national court may refer a question to the Court only if there is a case pending before it and if it is called upon to give a judgment in proceedings intended to lead to a decision of a judicial nature. »

Litigation: consequences

- If the case is settled by the parties outside of courts, the national Court will (has to) withdraw the questions (Zabala Erasun)
- The dispute should be genuine, not a procedural device arranged by the parties in order to get a judgment from the ECJ (Foglia/Novello)

Admissibility

- The ECJ must know enough about the facts and the national legislation in order to give a useful ruling (Telemarsicabruzzo)
- The ECJ must know enough in order to control its own jurisdiction
- The Member States must be able to present observations

Admissibility

The national court must define the factual and legislative context of the questions it is asking or, at the very least, explain the factual circumstances on which those questions are based (Laguillaumie)

Admissibility

The national court must state the precise reasons which cause it to question itself as to the interpretation of Community law. It should give some explanation of the reasons for the choice of the Community provisions which it requires to be interpreted and on the link it establishes between those provisions and the national legislation applicable to the dispute. (Laguillaumie)

How to write the judgment?

It is important to take into consideration what the Court will do with the judgment.

The procedure before the Court

The different types of procedure:

- Ordinary procedure
- Simplified procedure (order)
- Accelerated procedure
- Urgent procedure

The content of the order for reference

- Parties
- Procedure
- Facts
- National law
- EU law
- Why the question?
- The proposed answer
- Special wishes

The parties

- Who is who?
- Who is asking what?
- Why are they parties to the litigation? (intervention...)
- Give a summary of their arguments (it helps the Member states and institutions)

The procedure

- What type of procedure is it? If you know it is specific to your national system, explain it
- If it is an administrative procedure, give the dates of administrative decisions, explain the procedure before the administration

The facts

- Describe the facts
- Do not refer to an earlier judgment

The facts are necessary:

- To check that EU law applies
- To check which regulation applies

The legislation

- Where do you place yourself in time to apply the law ? (when a fact happened? When a claim was introduced? When the judge decides?)
- Do specific rules about application in time apply? (e.g. new softer criminal law)
- Do certain rules of interpretation apply? (e.g. criminal law)

The national law

- Select the pertinent articles and quote it
- Give references of publication (Internet?)
- Avoid abbreviations

EU law

- Indicate which regulation, you think, is pertinent for the case
- Quote it (e.g. in one case, the national judge did not take a rectification into consideration)

Why the questions?

- Explain why you think the questions are necessary
- It must show the link between the litigation (the facts) and the EU litigation that should be interpreted

The question

- Not: Does the national law infringe EU law?
- Yes: Must EU law be interpreted in such a way that it does not allow...

Specific wishes of the judge

- Accelerated/urgent procedure; priority
- Protection of the names of the parties (children, fiscal matters...)
- Limitation in time of the effects of the judgment (to avoid the retroactive effect of an interpretation of EU law)

Procedure

- Appeal against the decision of the national court asking for a preliminary ruling: the appeal should not be only on the decision to refer (Cartesio)
 - The ECJ should be informed !!
 - The registry will write to the national court
 - Has the appeal a suspensive effect ?

Procedure

- Languages
- Priority (55 § 2 RP), accelerated procedure (104 a RP), urgent procedure (104 b RP)
- Stay of proceedings (82a RP, informal stay)
- Intervention (national judge)

Procedure

- Costs (national judge)
- Interim measures (national judge)
- Legal aid
- Assignment to the Grand chamber (44 § 3 RP for direct actions)
- Composition of a chamber

Procedure

- Junction of cases (43 RP), common oral procedure, oral procedure on the same day
- Information/documents asked to the national court (« clarification », 104, §5 RP) or to the parties (54 a RP)

Procedure

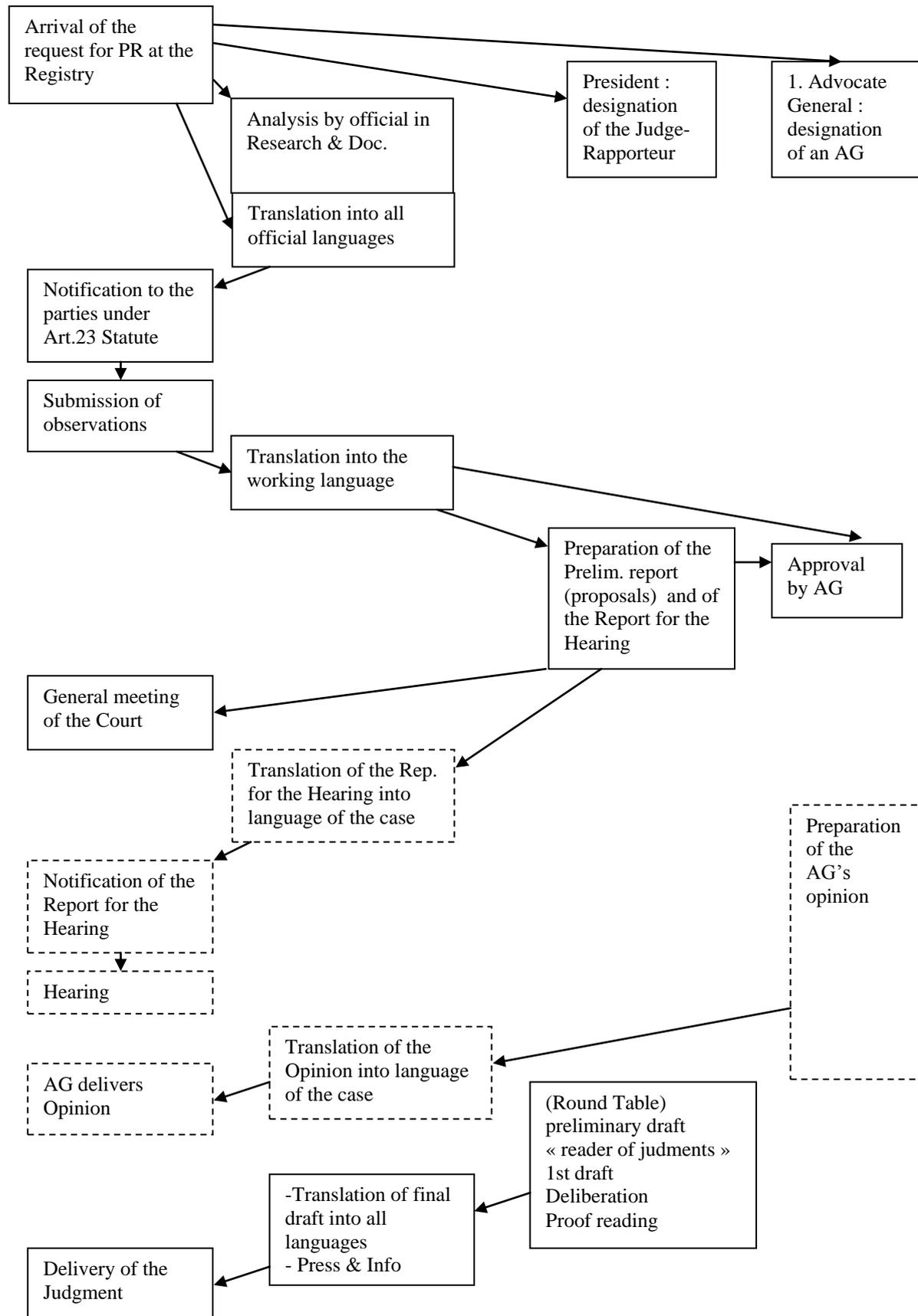
- **Reopening of the oral procedure (61 RP):**
 - Lack of quorum
 - Reassignment of the case to a different formation composed of a greater number of judges (44 § 4 RP)
 - Necessity of opinion of AG
 - New elements (documents, opinion...)

Procedure

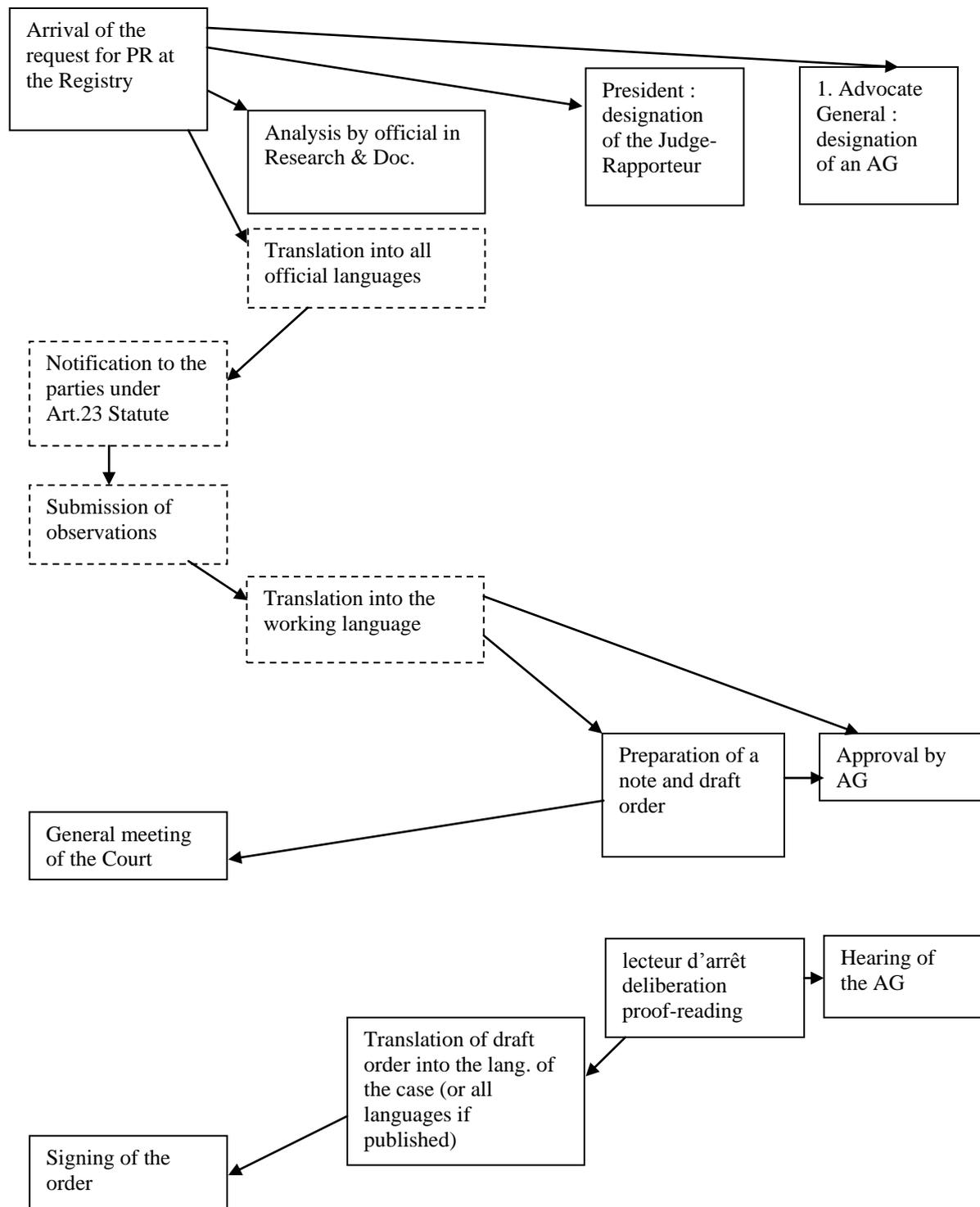
- Protection of names of parties in the main proceedings (children, ...): should be asked for by the national court
- rectification (66 RP for direct actions), revision (98 RP for direct actions) and interpretation (102 RP for direct action): the national court may ask new questions

Thank you for your attention !

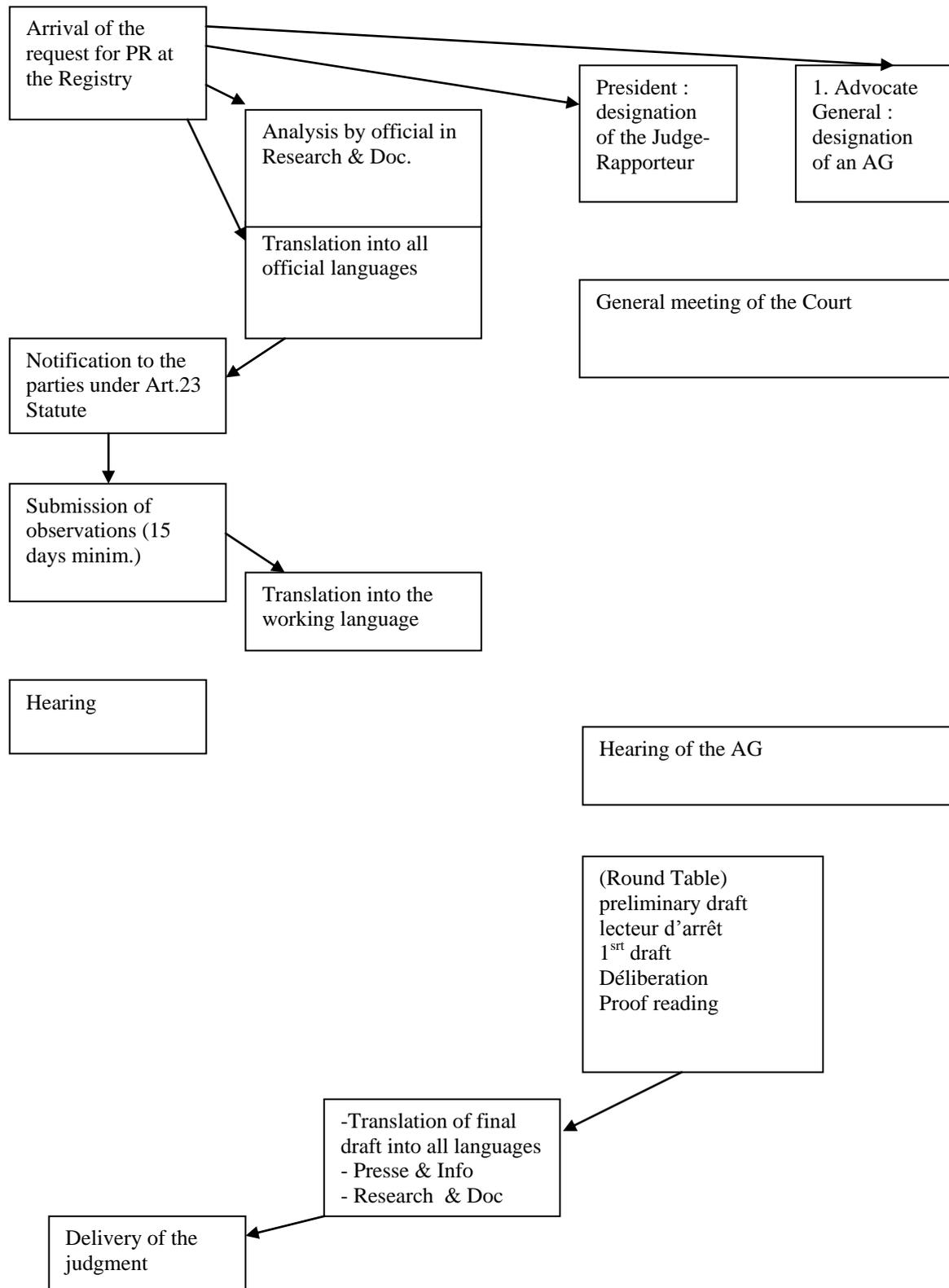
A. Ordinary procedure



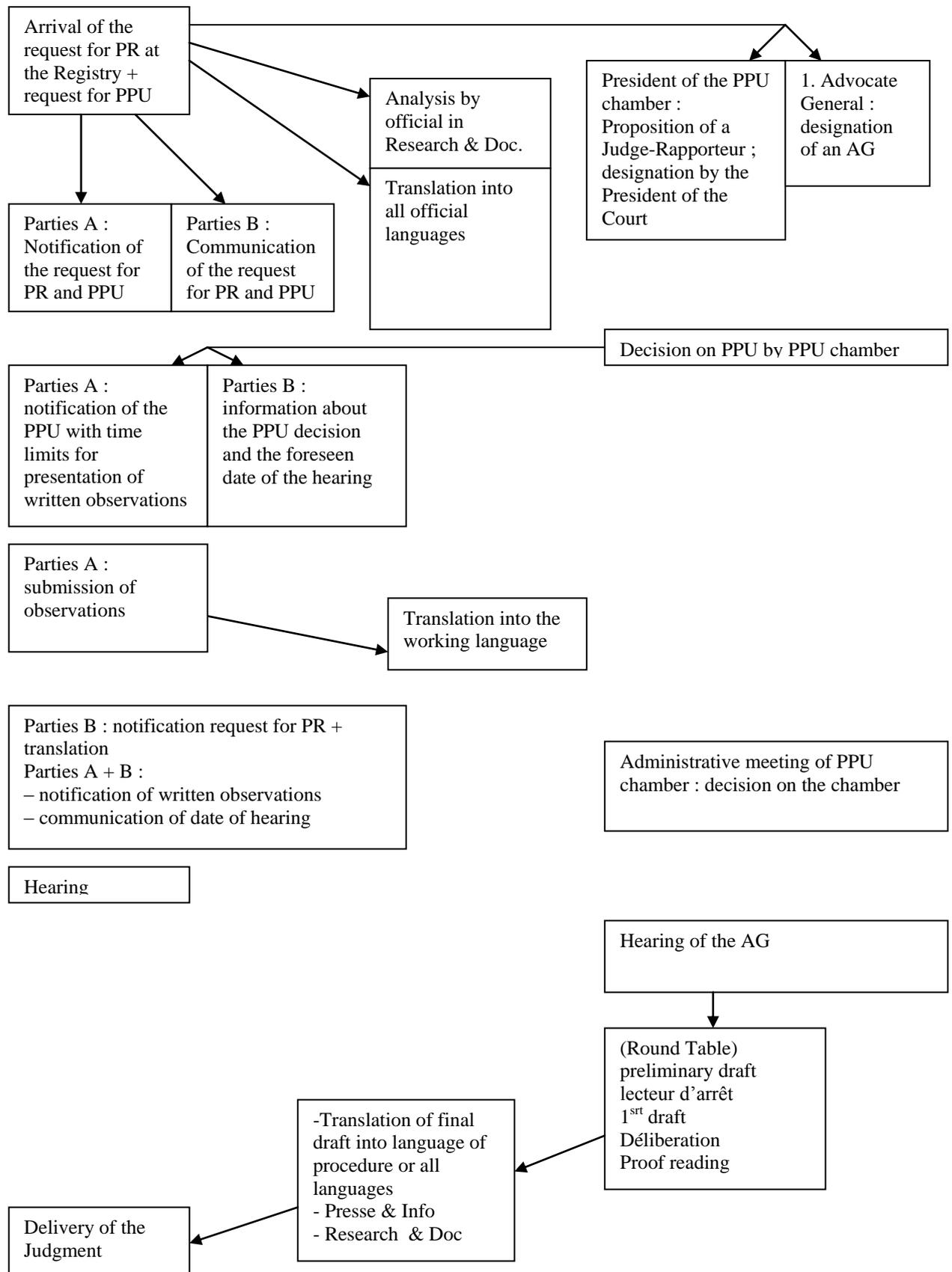
B. Simplified procedure (order)



C. Accelerated procedure



D. Urgent procedure (procédure préjudicielle d'urgence = PPU)



Preliminary ruling procedure : bibliography (May 2011)

- D. Anderson et M. Demetriou, *References to the European Court*, 2nd Ed., Sweet & Mawell, London, 2002, 480 p.
- M. Broberg et N. Fenger, « Preliminary References to the European Court of Justice », Oxford University Press, 2010, 486 p.
- K. Lenaerts, D. Arts and I. Maselis, *Procedural Law of the European Union*, R. Bray Editor, 2nd edition, 2006, London.
- K. Lenaerts, *The Unity of European Law and the Overload of the ECJ – The System of Preliminary Rulings Revisited*, exposé lors du colloque *The Future Of The European Judicial System in a Comparative Perspective* à Berlin, 2005, disponible à http://www.ecln.net/elements/conferences/book_berlin/lenaerts.pdf
- C. Naômé, *Le renvoi préjudiciel en droit européen, Guide pratique*, Bruxelles, Larcier, 2010, 377 p. (www.larcier.be)
- J. Rideau et F. Picod, *Code des procédures juridictionnelles de l'Union européenne*, 2^{ème} éd., Paris, 2002.
- B. Schima, *Das Vorabentscheidungsverfahren vor dem EuGH*, 2. Auflage, Wien, 2004, 240 p.

Documents pertinents

VERSION CONSOLIDÉE DU TRAITÉ SUR L'UNION EUROPÉENNE

Journal officiel de l'Union européenne C 83, 30.3.2010

Article 2

L'Union est fondée sur les valeurs de respect de la dignité humaine, de liberté, de démocratie, d'égalité, de l'État de droit, ainsi que de respect des droits de l'homme, y compris des droits des personnes appartenant à des minorités. Ces valeurs sont communes aux États membres dans une société caractérisée par le pluralisme, la non-discrimination, la tolérance, la justice, la solidarité et l'égalité entre les femmes et les hommes.

Article 3 (ex-article 2 TUE)

1. L'Union a pour but de promouvoir la paix, ses valeurs et le bien-être de ses peuples.

2. L'Union offre à ses citoyens un espace de liberté, de sécurité et de justice sans frontières intérieures, au sein duquel est assurée la libre circulation des personnes, en liaison avec des mesures appropriées en matière de contrôle des frontières extérieures, d'asile, d'immigration ainsi que de prévention de la criminalité et de lutte contre ce phénomène.

3. L'Union établit un marché intérieur. Elle œuvre pour le développement durable de l'Europe fondé sur une croissance économique équilibrée et sur la stabilité des prix, une économie sociale de marché hautement compétitive, qui tend au plein emploi et au progrès social, et un niveau élevé de protection et d'amélioration de la qualité de l'environnement. Elle promeut le progrès scientifique et technique.

Elle combat l'exclusion sociale et les discriminations, et promeut la justice et la protection sociales, l'égalité entre les femmes et les hommes, la solidarité entre les générations et la protection des droits de l'enfant.

Elle promeut la cohésion économique, sociale et territoriale, et la solidarité entre les États membres.

Elle respecte la richesse de sa diversité culturelle et linguistique, et veille à la sauvegarde et au développement du patrimoine culturel européen.

4. L'Union établit une union économique et monétaire dont la monnaie est l'euro.

5. Dans ses relations avec le reste du monde, l'Union affirme et promeut ses valeurs et ses intérêts et contribue à la protection de ses citoyens. Elle contribue à la paix, à la sécurité, au développement durable de la planète, à la solidarité et au respect mutuel entre les peuples, au commerce libre et équitable, à l'élimination de la pauvreté et à la protection des droits de l'homme, en particulier ceux de l'enfant, ainsi qu'au strict respect et au développement du droit international, notamment au respect des principes de la charte des Nations unies.

6. L'Union poursuit ses objectifs par des moyens appropriés, en fonction des compétences qui lui sont attribuées dans les traités.

Article 6 (ex-article 6 TUE)

1. L'Union reconnaît les droits, les libertés et les principes énoncés dans la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne du 7 décembre 2000, telle qu'adaptée le 12 décembre 2007 à Strasbourg, laquelle a la même valeur juridique que les traités.

Les dispositions de la Charte n'étendent en aucune manière les compétences de l'Union telles que définies dans les traités.

Les droits, les libertés et les principes énoncés dans la Charte sont interprétés conformément aux dispositions générales du titre VII de la Charte régissant l'interprétation et l'application de celle-ci et en prenant dûment en considération les explications visées dans la Charte, qui indiquent les sources de ces dispositions.

2. L'Union adhère à la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'Homme et des libertés fondamentales. Cette adhésion ne modifie pas les compétences de l'Union telles qu'elles sont définies dans les traités.

3. Les droits fondamentaux, tels qu'ils sont garantis par la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'Homme et des libertés fondamentales et tels qu'ils résultent des traditions constitutionnelles communes aux États membres, font partie du droit de l'Union en tant que principes généraux.

VERSION CONSOLIDÉE
DU
TRAITÉ SUR LE FONCTIONNEMENT DE
L'UNION EUROPÉENNE

Journal officiel de l'Union européenne C 83, 30.03.2010

Article 10

Dans la définition et la mise en oeuvre de ses politiques et actions, l'Union cherche à combattre toute discrimination fondée sur le sexe, la race ou l'origine ethnique, la religion ou les convictions, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle.

Article 19

(ex-article 13 TCE)

1. Sans préjudice des autres dispositions des traités et dans les limites des compétences que ceux-ci confèrent à l'Union, le Conseil, statuant à l'unanimité conformément à une procédure législative spéciale, et après approbation du Parlement européen, peut prendre les mesures nécessaires en vue de combattre toute discrimination fondée sur le sexe, la race ou l'origine ethnique, la religion ou les convictions, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle.

2. Par dérogation au paragraphe 1, le Parlement européen et le Conseil, statuant conformément à la procédure législative ordinaire, peuvent adopter les principes de base des mesures d'encouragement de l'Union, à l'exclusion de toute harmonisation des dispositions législatives et réglementaires des États membres, pour appuyer les actions des États membres prises en vue de contribuer à la réalisation des objectifs visés au paragraphe 1.

CHARTRE DES DROITS FONDAMENTAUX DE L'UNION EUROPÉENNE

(2000/C 364/01)

Article 20

Égalité en droit

Toutes les personnes sont égales en droit.

Article 21

Non-discrimination

1. Est interdite, toute discrimination fondée notamment sur le sexe, la race, la couleur, les origines ethniques ou sociales, les caractéristiques génétiques, la langue, la religion ou les convictions, les opinions politiques ou toute autre opinion, l'appartenance à une minorité nationale, la fortune, la naissance, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle.

2. Dans le domaine d'application du traité instituant la Communauté européenne et du traité sur l'Union européenne, et sans préjudice des dispositions particulières desdits traités, toute discrimination fondée sur la nationalité est interdite.

Article 22

Diversité culturelle, religieuse et linguistique

L'Union respecte la diversité culturelle, religieuse et linguistique.

Article 25

Droits des personnes âgées

L'Union reconnaît et respecte le droit des personnes âgées à mener une vie digne et indépendante et à participer à la vie sociale et culturelle.

Article 26

Intégration des personnes handicapées

L'Union reconnaît et respecte le droit des personnes handicapées à bénéficier de mesures visant à assurer leur autonomie, leur intégration sociale et professionnelle et leur participation à la vie de la communauté.



COMMISSION EUROPÉENNE

Bruxelles, le 15.11.2010
COM(2010) 636 final

**COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN, AU
CONSEIL, AU COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL EUROPÉEN ET AU COMITÉ
DES RÉGIONS**

**Stratégie européenne 2010-2020 en faveur des personnes handicapées:
un engagement renouvelé pour une Europe sans entraves**

{SEC(2010) 1323}

{SEC(2010) 1324}

**COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN, AU
CONSEIL, AU COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL EUROPÉEN ET AU COMITÉ
DES RÉGIONS**

**Stratégie européenne 2010-2020 en faveur des personnes handicapées:
un engagement renouvelé pour une Europe sans entraves**

TABLE DES MATIÈRES

1.	Introduction.....	3
2.	Objectifs et actions.....	4
2.1.	Domaines d'intervention.....	6
2.2.	Mise en œuvre de la stratégie.....	11
3.	Conclusion.....	13

1. INTRODUCTION

Le handicap, de léger à lourd, touche une personne sur six dans l'Union européenne¹. Ce sont 80 millions de personnes environ qui n'ont pas la possibilité de participer pleinement à la société et l'économie à cause d'obstacles d'ordre environnemental et comportemental. Le taux de pauvreté des personnes handicapées est de 70 % supérieur à la moyenne², en partie parce que leur accès à l'emploi est limité.

Plus d'un tiers des personnes âgées de plus de 75 ans souffrent de handicaps partiels et plus de 20 % sont atteintes de handicaps lourds³. Ces chiffres devraient par ailleurs augmenter au fur et à mesure du vieillissement démographique dans l'Union.

L'Union européenne et ses États membres disposent d'un large mandat pour améliorer la situation sociale et économique des personnes handicapées.

- L'article 1^{er} de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (la Charte) dispose ce qui suit: «La dignité humaine est inviolable. Elle doit être respectée et protégée». Son article 26 prévoit que «L'Union reconnaît et respecte le droit des personnes handicapées à bénéficier de mesures visant à assurer leur autonomie, leur intégration sociale et professionnelle et leur participation à la vie de la communauté». En outre, l'article 21 interdit toute discrimination fondée sur un handicap.
- Le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE) exige de l'Union qu'elle combatte toute discrimination fondée sur un handicap dans la définition et la mise en œuvre de ses politiques et actions (article 10) et lui confère le pouvoir de légiférer en vue de lutter contre toute discrimination (article 19).
- La Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (la Convention des Nations Unies), premier instrument juridiquement contraignant dans le domaine des droits de l'homme auquel sont parties l'Union européenne et ses États membres, s'appliquera bientôt dans toute l'Union⁴. Cette convention impose aux États parties de protéger et de garantir la jouissance de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales par les personnes handicapées.

Au sens de la Convention des Nations Unies, on entend par personnes handicapées des individus qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres.

¹ Module ad hoc relatif à l'emploi des personnes handicapées pour l'enquête européenne sur les forces de travail (EFT), 2002.

² Statistiques de l'Union européenne sur le revenu et les conditions de vie, SRCV-UE, 2004.

³ Module ad hoc de l'enquête sur les forces de travail (EFT) et SRCV-UE 2007.

⁴ Adoptée en 2007, signée par tous les États membres et l'Union européenne, ratifiée en octobre 2010 par seize États membres (Belgique, République tchèque, Danemark, Allemagne, Espagne, France, Italie, Lettonie, Lituanie, Hongrie, Autriche, Portugal, Slovaquie, Suède et Royaume-Uni) et en cours de ratification dans les autres, la Convention des Nations Unies aura un caractère contraignant dans l'Union et fera partie de son ordre juridique.

La Commission œuvrera de concert avec les États membres afin de lever les obstacles à une Europe sans entraves, sur la base des dernières résolutions du Parlement européen et du Conseil⁵. La présente stratégie fournit un cadre permettant d'agir au niveau européen, mais aussi en association avec les mesures nationales, afin de répondre aux besoins disparates des hommes, des femmes et des enfants handicapés.

La participation pleine et entière des personnes handicapées à la société et à l'économie est fondamentale si l'Union veut garantir le succès de sa stratégie «Europe 2020» pour une croissance intelligente, durable et inclusive⁶. L'édification d'une société dans laquelle tout le monde à sa place ouvre également des débouchés commerciaux et stimule l'innovation. L'accessibilité de tous aux services et aux produits présente des atouts économiques majeurs au vu de la demande induite par le nombre croissant de consommateurs âgés. Par exemple, le marché européen des dispositifs d'assistance (dont la valeur annuelle est estimée à plus de 30 milliards d'EUR⁷) est encore fragmenté, et les produits restent onéreux. Les cadres d'action et de réglementation, de même que les procédures d'élaboration des produits et des services, ne reflètent pas avec justesse les besoins des personnes handicapées. De nombreux biens et services, ainsi que la majorité des équipements construits, ne sont toujours pas suffisamment accessibles.

Il est d'autant plus urgent d'agir que le ralentissement économique a eu des conséquences négatives sur la situation des personnes handicapées. La stratégie a pour but d'améliorer l'existence des personnes et d'apporter de plus grands bénéfices à la société et à l'économie, sans pour autant soumettre l'industrie et l'administration à des contraintes indues.

2. OBJECTIFS ET ACTIONS

L'objectif général de la stratégie présentée ici est de mettre les personnes handicapées en mesure d'exercer l'ensemble de leurs droits et de tirer pleinement parti de leur participation à la société et à l'économie européenne, notamment grâce au marché unique. Il est nécessaire de faire preuve de cohérence afin de réaliser cet objectif et de garantir l'application effective de la Convention des Nations Unies partout en Europe. Cette stratégie s'appuie sur des actions au niveau européen destinées à compléter celles entreprises à l'échelon national, elle définit également les mécanismes⁸ essentiels à l'application de la Convention dans l'Union européenne, y compris au sein des institutions européennes, et détermine le soutien indispensable au financement, à la recherche, à la sensibilisation et au recueil de statistiques et de données.

La stratégie met l'accent sur la suppression des entraves auxquelles se heurtent les personnes handicapées⁹. La Commission a répertorié huit principaux domaines d'action: **l'accessibilité, la participation, l'égalité, l'emploi, l'éducation et la formation, la protection sociale, la santé ainsi que l'action extérieure**. Chaque domaine comporte des mesures phares réunies sous l'objectif global de l'Union, lequel est repris dans un encadré. Ces domaines ont été

⁵ Résolutions du Conseil SOC 375 du 2 juin 2010 et 2008/C 75/01 et résolution du Parlement européen B6-0194/2009 et P6_TA(2009)0334.

⁶ COM(2010) 2020.

⁷ Deloitte & Touche, *Access to Assistive Technology in the EU*, 2003, et BCC Research, 2008.

⁸ Article 33 de la Convention des Nations Unies.

⁹ Enquête Eurobaromètre de 2006: 91 % des citoyens européens pensent que plus d'argent devrait être dépensé pour supprimer les barrières physiques qui compliquent la vie des personnes handicapées.

choisis en fonction de l'intérêt qu'ils peuvent représenter au regard des objectifs généraux de la stratégie et de la Convention des Nations unies, des documents stratégiques y afférents des institutions de l'Union européenne et du Conseil de l'Europe, des résultats du plan d'action européen en faveur des personnes handicapées (2003-2010) et des consultations menées auprès des États membres, des parties prenantes et du public. Les références aux actions nationales visent à compléter l'action de l'Union, et non à couvrir l'ensemble des obligations nationales découlant de la Convention des Nations Unies. La Commission agira également sur la situation des personnes handicapées au moyen de la stratégie «Europe 2020», de ses initiatives phares et d'une relance du marché unique.

2.1. Domaines d'intervention

1 — Accessibilité

Par accessibilité, on entend la possibilité donnée aux personnes handicapées d'avoir accès, au même titre que les autres, à l'environnement matériel, aux transports, aux technologies et aux systèmes d'information et de communication ainsi qu'à d'autres installations et services. Des entraves importantes subsistent dans ces domaines. Par exemple, en moyenne, seuls 5 % des sites web publics de l'UE-27 répondent totalement aux normes d'accessibilité. Un plus grand nombre d'entre eux est toutefois partiellement accessible. Bon nombre d'organismes de télédiffusion offrent encore peu de programmes accompagnés de sous-titres ou d'audiodescription¹⁰.

L'accessibilité est un préalable à la participation à la société et à l'économie, mais reste un objectif de longue haleine pour l'Union. La Commission propose d'utiliser des instruments législatifs ou autres, tels que la normalisation, pour optimiser l'accessibilité du cadre bâti, des transports et des technologies de l'information et de la communication, conformément à la stratégie numérique et à l'initiative phare «Une Union de l'innovation». Dans le respect des principes d'une meilleure réglementation, elle étudiera l'éventuel avantage d'adopter des mesures réglementaires garantissant l'accessibilité des produits et des services, y compris des mesures destinées à accroître le recours aux marchés publics (dont la grande efficacité a été prouvée aux États-Unis¹¹). Elle encouragera l'intégration du principe d'accessibilité et de la «conception pour tous» dans les programmes scolaires et les formations pour les professions concernées et favorisera le développement d'un marché européen des technologies d'assistance. Après consultation des États membres et d'autres parties prenantes, la Commission réfléchira à l'opportunité de proposer un acte législatif sur l'accessibilité dans l'Union européenne d'ici à 2012. Dans ce cadre, des normes spécifiques visant à améliorer considérablement le fonctionnement du marché intérieur des produits et des services accessibles pourraient entre autres être élaborées pour certains secteurs.

L'action de l'Union soutiendra et complétera les mesures nationales visant à mettre en œuvre le principe d'accessibilité, à éliminer les entraves actuelles et à augmenter la disponibilité et l'éventail des technologies d'assistance.

Garantir aux personnes handicapées l'accessibilité des biens, des services, dont les services publics, et des dispositifs d'assistance.

2 — Participation

De nombreux obstacles empêchent encore les personnes handicapées d'exercer pleinement leurs droits fondamentaux, dont les droits rattachés à la citoyenneté européenne, et de participer complètement à la société au même titre que les autres. Ces droits comprennent le droit à la libre circulation, le droit au libre établissement et au mode de vie de son choix, et le droit de prendre pleinement part à des activités culturelles, récréatives et sportives. Par exemple, une personne reconnue comme handicapée qui s'établit dans un autre pays de

¹⁰ CE (2007), SEC (2007) 1469, p. 7.

¹¹ Section 508 du *Rehabilitation Act* et *Architectural Barriers Act*.

L'Union peut perdre le bénéfice de certaines prestations sociales, comme la gratuité ou des tarifs réduits dans les transports en commun.

La Commission s'emploiera:

- à lever les entraves à l'exercice des droits des personnes handicapées, en tant qu'individus, consommateurs, étudiants, acteurs économiques et politiques; à résoudre les problèmes liés à la mobilité à l'intérieur de l'Union; à faciliter et à promouvoir l'utilisation du modèle européen de la carte de stationnement pour personnes handicapées;
- à favoriser la réorientation des soins hospitaliers vers des soins de proximité grâce au financement, par les Fonds structurels et le Fonds de développement rural, de services de proximité, et à des activités de sensibilisation à l'hébergement des personnes handicapées dans des résidences spécialisées, en particulier les enfants et les personnes âgées;
- à améliorer l'accessibilité des organisations, activités, structures, biens et services sportifs, récréatifs et culturels, y compris audiovisuels; à encourager la participation à des manifestations sportives, dont certaines seront organisées spécifiquement pour les personnes handicapées; à examiner les moyens de faciliter l'utilisation de la langue des signes et du braille dans les relations avec les institutions européennes; à prendre des mesures relatives à l'accessibilité des bureaux de vote afin de faciliter l'exercice des droits électoraux des citoyens de l'Union; à encourager le transfert par-delà les frontières des œuvres protégées dans un format accessible; à promouvoir l'utilisation des exceptions prévues par la directive sur les droits d'auteur¹².

L'Union européenne contribuera aux actions nationales visant:

- à mener à terme la réorientation des soins hospitaliers vers des soins de proximité, en utilisant les Fonds structurels et le Fonds de développement rural pour la formation de personnels et l'adaptation des infrastructures sociales, l'élaboration de plans de financement pour l'assistance personnalisée, la création de bonnes conditions de travail pour les professionnels de la santé et l'apport d'un soutien aux familles et aux prestataires de soin informels;
- à rendre accessibles les organisations et activités sportives, récréatives et culturelles et à recourir aux exceptions prévues dans la directive sur les droits d'auteur.

Faire en sorte que les personnes handicapées participent pleinement à la société:

- en leur permettant de tirer parti de tous les avantages de la citoyenneté européenne;
- en éliminant les entraves d'ordre administratif et comportemental qui empêchent une participation totale et équitable;
- en fournissant des services de proximité de qualité, y compris l'accès à une assistance personnalisée.

¹² Directive 2001/29/CE. Un protocole d'accord entre les parties prenantes a été signé le 14 septembre 2009.

3 — Égalité

Plus de la moitié des Européens estiment que la discrimination fondée sur le handicap ou l'âge est répandue dans l'Union¹³. Conformément aux articles 1^{er}, 21 et 26 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union et aux articles 10 et 19 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, la Commission favorisera l'égalité de traitement des personnes handicapées au moyen d'une stratégie à deux volets. Celle-ci s'appuiera sur la législation actuelle de l'Union pour assurer la protection contre toute discrimination, ainsi que sur la mise en place de mesures actives destinées à lutter contre la discrimination et à promouvoir l'égalité des chances dans les politiques de l'Union. La Commission examinera également avec attention l'effet cumulé de discriminations dont les personnes handicapées peuvent souffrir pour d'autres raisons, telles que la nationalité, l'âge, la race, l'origine ethnique, le sexe, la religion ou les convictions, ou encore l'orientation sexuelle.

Elle veillera aussi à ce que la directive 2000/78/CE¹⁴ interdisant toute discrimination en matière d'emploi soit pleinement appliquée; elle encouragera la diversité et luttera contre toute discrimination au moyen de campagnes de sensibilisation au niveau européen et national, et soutiendra les travaux d'ONG actives dans ce domaine à l'échelle de l'Union.

L'Union soutiendra et complétera les politiques et programmes nationaux visant à promouvoir l'égalité, par exemple en encourageant les États membres à mettre leur législation sur la capacité juridique en conformité avec la Convention des Nations Unies.

Éliminer dans l'Union toute discrimination fondée sur le handicap.
--

4 — Emploi

Les emplois de qualité sont un gage d'indépendance économique, ils favorisent la réussite personnelle et offrent la meilleure protection contre la pauvreté. Toutefois, le taux d'emploi des personnes handicapées n'est que de 50 % environ¹⁵. Dans la perspective des objectifs de croissance de l'Union, il est nécessaire que les personnes handicapées soient plus nombreuses à occuper des emplois rémunérés sur le marché du travail ordinaire. La Commission exploitera tout le potentiel de la stratégie «Europe 2020» et de son programme pour le renouvellement des compétences et des emplois en mettant à la disposition des États membres des analyses, des orientations politiques, des informations et d'autres formes d'aide. Elle recueillera davantage de données sur l'emploi des femmes et des hommes handicapés, cernera les problèmes et proposera des solutions. Elle examinera tout particulièrement la situation des jeunes handicapés au moment de leur entrée dans la vie active. Elle agira sur la mobilité intraprofessionnelle sur le marché du travail ordinaire et dans les ateliers protégés grâce à l'échange d'informations et à l'apprentissage mutuel. En collaboration avec les partenaires sociaux, elle se penchera également sur le travail indépendant et la qualité des emplois, y compris les conditions de travail et les progressions de carrière. La Commission apportera un plus grand soutien aux initiatives volontaires visant à promouvoir la gestion de la diversité sur le lieu de travail, comme les chartes de la diversité, ainsi qu'une initiative d'entrepreneuriat social.

¹³ Eurobaromètre spécial 317.

¹⁴ Directive 2000/78/CE du Conseil, JO L 303 du 2.12.2000, p. 16.

¹⁵ Enquête sur les forces de travail (EFT), module ad hoc, 2002.

L'Union européenne soutiendra et complétera les efforts déployés au niveau national afin d'analyser l'emploi des personnes handicapées, de lutter contre les principes et les dangers de certaines prestations d'invalidité qui ne les incitent pas à entrer dans la vie active, de les aider à s'insérer dans le marché du travail en ayant recours au Fonds social européen (FSE), d'élaborer des politiques actives du marché du travail, de rendre les lieux de travail plus accessibles, de mettre en place des services d'insertion professionnelle, des structures de soutien et des formations sur le tas, de promouvoir l'utilisation du règlement général d'exemption par catégorie¹⁶, qui autorise l'octroi d'aides d'État sans notification préalable à la Commission.

Permettre à davantage de personnes handicapées de gagner leur vie sur le marché du travail ordinaire.

5 — Éducation et formation

Dans la tranche d'âge comprise entre 16 et 19 ans, le taux de déscolarisation s'élève à 37 % chez les personnes lourdement handicapées et à 25 % chez les personnes partiellement handicapées alors qu'il est de 17 % pour les personnes ne souffrant d'aucun handicap¹⁷. Les enfants atteints de handicaps lourds se heurtent à des difficultés et parfois à une ségrégation dans l'accès à l'enseignement général. Les personnes handicapées, et notamment les enfants, doivent être intégrées de façon appropriée dans le système éducatif général et bénéficier d'un soutien individuel, notamment dans l'intérêt même de ces derniers. Tout en respectant pleinement la responsabilité des États membres en ce qui concerne le contenu des enseignements et l'organisation des systèmes éducatifs, la Commission soutiendra l'objectif d'un enseignement et d'une formation de qualité favorisant l'insertion dans le cadre de l'initiative «Jeunesse en mouvement». Elle permettra aux personnes handicapées de s'informer davantage sur les niveaux et possibilités de formation et améliorera leur mobilité en favorisant leur participation au programme pour l'éducation et la formation tout au long de la vie.

L'Union soutiendra les mesures nationales qui ont été engagées au titre du cadre stratégique «Éducation et formation 2020» pour la coopération européenne dans le domaine de l'éducation et de la formation¹⁸ et visent à éliminer les entraves juridiques et structurelles auxquelles se heurtent les personnes handicapées dans l'accès à l'enseignement général et aux systèmes d'éducation et de formation tout au long de la vie, à apporter un soutien en temps utile à l'éducation accessible à tous et à l'apprentissage personnalisé ainsi qu'à la détection précoce des besoins spécifiques, à mettre en place une formation et un soutien appropriés pour les professionnels de l'éducation, à tous les niveaux et à établir des rapports sur les taux de participation et les résultats obtenus.

Promouvoir l'éducation accessible à tous et l'apprentissage tout au long de la vie pour les élèves et les étudiants handicapés.

¹⁶ Règlement (CE) n° 800/2008 de la Commission, JO L 214 du 9.8.2008, p. 3.

¹⁷ Enquête sur les forces de travail (EFT), module ad hoc, 2002.

¹⁸ Conclusions du conseil du 12 mai 2009 concernant un cadre stratégique pour la coopération européenne dans le domaine de l'éducation et de la formation («Éducation et formation 2020»), JO C 119 du 28.5.2009, p. 2.

6 – Protection sociale

Des taux de scolarisation dans l'enseignement général et d'activité plus faibles sont source d'inégalités de revenus, de pauvreté, d'exclusion sociale et d'isolement pour les personnes handicapées. Celles-ci doivent pouvoir profiter des systèmes de protection sociale, des programmes de réduction de la pauvreté, de l'aide aux handicapés, des programmes de logement public, d'autres services de base ainsi que des programmes en matière de retraite et de prestations sociales. La Commission s'appuiera sur la plateforme européenne contre la pauvreté pour examiner ces questions. Elle évaluera le caractère approprié et viable des systèmes de protection sociale et apportera son soutien au moyen des Fonds structurels. Tout en respectant pleinement la compétence des États membres, l'Union encouragera les mesures nationales visant à garantir la qualité et la viabilité des systèmes de protection sociale pour les personnes handicapées, notamment par l'échange d'idées sur les moyens d'action et par l'apprentissage mutuel.

Promouvoir des conditions de vie décentes pour les personnes handicapées.

7 — Santé

Les personnes handicapées n'ont pas toujours pleinement accès aux services de santé, dont les traitements médicaux de routine, et peuvent être victimes d'inégalités en matière de santé sans rapport avec leurs handicaps. Elles ont le droit de bénéficier d'une égalité d'accès aux soins de santé, y compris les soins préventifs, à des services de santé et de réadaptation de qualité et abordables qui tiennent compte de leurs besoins, notamment en ce qui concerne l'égalité des sexes. Cette tâche incombe principalement aux États membres, qui sont chargés de mettre en place et de fournir des services de santé et des soins médicaux. La Commission soutiendra les initiatives en faveur de l'égalité d'accès aux soins, y compris les services de santé et de réadaptation destinés aux personnes handicapées. Elle examinera tout particulièrement la situation de celles-ci lorsqu'elle appliquera des mesures visant à résoudre les inégalités en matière de santé; elle favorisera les actions dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail pour réduire les risques de handicap au cours de la vie professionnelle et pour améliorer la réinsertion des travailleurs handicapés¹⁹; elle œuvrera aussi à la prévention de ces risques.

À travers son action, l'Union soutiendra les mesures nationales visant à fournir des services et des équipements de santé accessibles et non discriminatoires, à sensibiliser au handicap les écoles de médecine et les établissements de formation des professionnels de la santé, à mettre en place des services de réadaptation appropriés et à soutenir les services de santé mentale ainsi que la mise sur pied de services d'intervention précoce et d'évaluation des besoins.

Favoriser l'égalité d'accès des personnes handicapées aux services de santé et aux établissements qui délivrent ces services.

¹⁹ Stratégie communautaire 2007-2012 pour la santé et la sécurité au travail - COM(2007) 62.

8 — Action extérieure

L'Union européenne et ses États membres doivent promouvoir les droits des personnes handicapées dans le cadre de leur action extérieure, dont les programmes d'élargissement de l'Union, de voisinage et d'aide au développement. Les travaux de la Commission s'effectueront, le cas échéant, dans un contexte plus large de non-discrimination afin que le handicap devienne un thème essentiel des droits de l'homme dans le cadre de l'action extérieure de l'Union. La Commission sensibilisera à la Convention des Nations Unies et aux besoins des personnes handicapées, y compris en matière d'accessibilité, dans le domaine de l'aide d'urgence et de l'aide humanitaire; elle consolidera le réseau de correspondants pour les personnes handicapées, et sensibilisera davantage les délégations de l'Union aux questions relatives au handicap; elle veillera à ce que les pays candidats et potentiellement candidats renforcent les droits des personnes handicapées et fera en sorte que les instruments financiers d'aide de pré-adhésion soient utilisés pour améliorer leur situation.

L'action de l'Union soutiendra et complétera les initiatives nationales visant à aborder les questions de handicap dans le dialogue avec les pays tiers et, le cas échéant, à englober le handicap et l'application de la Convention des Nations Unies en s'appuyant sur les engagements pris à Accra en matière d'efficacité de l'aide. Elle encouragera les forums internationaux (Nations Unies, Conseil de l'Europe, OCDE) à parvenir à des accords et à prendre des engagements.

Promouvoir les droits des personnes handicapées dans le cadre de l'action extérieure de l'Union.

2.2. Mise en œuvre de la stratégie

Cette stratégie requiert l'engagement commun et renouvelé des institutions de l'Union et de tous les États membres. Les actions dans les principaux domaines précités doivent reposer sur les actions générales ci-après.

1 — Sensibilisation

La Commission veillera à ce que les personnes handicapées soient conscientes de leurs droits, en accordant une attention toute particulière à l'accessibilité des informations et des canaux de communication. Elle s'efforcera de faire davantage connaître le principe de la «conception pour tous» appliqué aux produits, aux services et à l'environnement matériel.

L'Union soutiendra et complétera les campagnes nationales de sensibilisation du public aux capacités et à la contribution des personnes handicapées, et favorisera l'échange de bonnes pratiques au sein du groupe de haut niveau sur les personnes handicapées (GHNPH).

Sensibiliser la société aux questions de handicap et faire en sorte que les personnes handicapées connaissent mieux leurs droits et sachent les exercer.

2 — Soutien financier

La Commission veillera à ce que les programmes de l'Union dans les domaines d'action pertinents pour les personnes handicapées, par exemple les programmes de recherche, offrent des possibilités de financement. Le coût des mesures permettant aux personnes handicapées de prendre part aux programmes de l'Union doit pouvoir être remboursé. Les principes d'accessibilité et de non-discrimination doivent être appliqués dans l'utilisation des instruments de financement de l'Union, notamment les Fonds structurels.

L'Union soutiendra et complétera les efforts nationaux visant à améliorer l'accessibilité et à lutter contre les discriminations grâce au financement habituel des politiques, à l'application correcte de l'article 16 du règlement général sur les Fonds structurels²⁰ et à un durcissement des exigences en matière d'accessibilité dans les procédures de marchés publics. Toutes les mesures doivent être appliquées conformément à la législation européenne relative à la concurrence, notamment en matière d'aides d'État.

Optimaliser l'utilisation des instruments de financement de l'Union en faveur de l'accessibilité et de la non-discrimination et mieux faire connaître les possibilités de financement des mesures en faveur des personnes handicapées dans les programmes après 2013.

3 — Recueil de statistiques et de données - Suivi

La Commission réorganisera les informations sur le handicap collectées au moyen de diverses enquêtes sociales européennes (statistiques de l'Union sur les revenus et les conditions de vie, module ad hoc de l'enquête sur les forces de travail, enquête européenne par interview sur la santé), élaborera une enquête spécifique sur les entraves à l'intégration sociale des personnes handicapées et présentera une série d'indicateurs servant à suivre l'évolution de la situation des personnes handicapées au regard des objectifs phares de la stratégie «Europe 2020» en matière d'éducation, d'emploi et de réduction de la pauvreté. L'agence européenne des droits fondamentaux sera invitée à apporter sa contribution dans le cadre de son mandat, en collectant des données et en menant des recherches et analyses.

La Commission élaborera également un outil en ligne qui présentera une synthèse des mesures concrètes et de la législation visant à l'application de la Convention des Nations Unies.

L'Union soutiendra et complétera l'action des États membres destinée à collecter des statistiques et des données sur les entraves auxquelles se heurtent les personnes handicapées dans l'exercice de leurs droits.

Compléter les statistiques périodiquement recueillies sur le handicap en vue de suivre l'évolution de la situation des personnes handicapées.

4 — Dispositifs requis par la Convention des Nations Unies

Le cadre de fonctionnement imposé à l'article 33 de la Convention des Nations Unies (points de contact, dispositifs de coordination, mécanisme indépendant et participation des personnes

²⁰ Règlement (CE) n° 1083/2006 du Conseil, JO L 210 du 31.7.2006, p. 25.

handicapées et des organisations qui les représentent) doit être envisagé à deux niveaux: dans les États membres pour un grand nombre de politiques de l'Union et au sein des institutions européennes. À l'échelle de l'Union, des dispositifs de coordination reposant sur les instruments existants seront établis à la fois entre les services de la Commission et les institutions de l'Union, et entre l'Union et les États membres. L'application de la présente stratégie et de la Convention des Nations Unies sera examinée régulièrement au sein du GHNPH, qui réunit des représentants des États membres et leurs points de contact nationaux, la Commission, des personnes handicapées et les organisations qui les représentent ainsi que d'autres parties prenantes. Des rapports sur l'évolution de la situation continueront d'être établis pour les réunions ministérielles informelles.

Un cadre de suivi sera également mis en place, il contiendra un ou plusieurs mécanismes destinés à promouvoir, à préserver et à suivre l'application de la Convention des Nations Unies. Lorsque la Convention des Nations Unies aura été conclue, la Commission, après avoir étudié le rôle éventuel de certains organismes et institutions de l'Union, proposera un cadre de fonctionnement visant à faciliter l'application de la Convention des Nations Unies en Europe sans entraîner de contraintes administratives indues.

D'ici la fin de l'année 2013, la Commission rendra compte des progrès accomplis dans le cadre de cette stratégie; elle abordera dans son rapport la mise en œuvre des actions, les progrès réalisés à l'échelon national ainsi que le rapport de l'Union au comité des Nations Unies sur les droits des personnes handicapées²¹. La Commission s'appuiera sur des statistiques et des données pour illustrer l'évolution des disparités entre les personnes handicapées et la population dans son ensemble, et pour définir des indicateurs sur le handicap liés aux objectifs de la stratégie «Europe 2020» en matière d'éducation, d'emploi et de réduction de la pauvreté. Ce sera alors l'occasion de revoir la stratégie et les actions qui en découlent. Un rapport supplémentaire de la Commission est programmé pour 2016.

3. CONCLUSION

La stratégie présentée ici a pour but d'exploiter tout le potentiel que recèlent la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et la convention des Nations Unies; elle vise aussi à exploiter pleinement la stratégie «Europe 2020» et les instruments qui l'accompagnent. Elle met en mouvement une procédure destinée à renforcer la position des personnes handicapées de sorte que celles-ci puissent participer pleinement à la société au même titre que les autres. Compte tenu du vieillissement démographique en Europe, ces actions auront une incidence concrète sur la qualité de vie d'une partie de plus en plus importante de la population. Les institutions de l'Union et les États membres sont invités à œuvrer de concert dans le cadre de cette stratégie afin de bâtir pour tous une Europe sans entraves.

²¹ Articles 35 et 36 de la Convention des Nations Unies.

IV

(Actes adoptés, avant le 1^{er} décembre 2009, en application du traité CE, du traité UE et du traité Euratom)

DÉCISION DU CONSEIL

du 26 novembre 2009

concernant la conclusion, par la Communauté européenne, de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées

(2010/48/CE)

LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité instituant la Communauté européenne, et notamment ses articles 13 et 95, en liaison avec l'article 300, paragraphe 2, premier alinéa, seconde phrase, et paragraphe 3, premier alinéa,

vu la proposition de la Commission,

vu l'avis du Parlement européen ⁽¹⁾,

considérant ce qui suit:

- (1) En mai 2004, le Conseil a autorisé la Commission à mener des négociations au nom de la Communauté européenne concernant la convention des Nations unies pour la protection et la promotion des droits et de la dignité des personnes handicapées (ci-après dénommée la «convention des Nations unies»).
- (2) La convention des Nations unies a été adoptée par l'Assemblée générale des Nations unies le 13 décembre 2006 et elle est entrée en vigueur le 3 mai 2008.
- (3) La convention des Nations unies a été signée au nom de la Communauté le 30 mars 2007, étant entendu qu'elle pourrait être conclue à une date ultérieure.
- (4) La convention des Nations unies constitue un pilier pertinent et efficace pour la promotion et la protection des droits des personnes handicapées au sein de l'Union européenne, auxquels tant la Communauté que ses États membres attachent la plus grande importance.
- (5) Il convient donc d'approuver la convention des Nations unies au nom de la Communauté, dans les meilleurs délais.

(6) Cette approbation devrait toutefois être assortie d'une réserve, à formuler par la Communauté européenne, concernant l'article 27, point 1, de la convention des Nations unies, précisant que la Communauté conclut la convention des Nations unies sans préjudice de la faculté accordée aux États membres, en vertu du droit communautaire aux termes de l'article 3, paragraphe 4, de la directive 2000/78/CE du Conseil ⁽²⁾, de ne pas appliquer aux forces armées le principe de l'égalité de traitement en ce qui concerne le handicap.

(7) Tant la Communauté que ses États membres sont compétents dans les domaines couverts par la convention des Nations unies. La Communauté et les États membres devraient dès lors en devenir des parties contractantes, de manière à pouvoir ensemble remplir les obligations découlant de la convention des Nations unies et exercer les droits qu'elle leur confère dans les situations de compétence mixte, de façon cohérente.

(8) La Communauté devrait accompagner le dépôt de l'instrument de confirmation formelle du dépôt d'une déclaration spécifiant, conformément à l'article 44, point 1, de la convention, les matières dont traite la convention pour lesquelles compétence lui a été transférée par ses États membres,

DÉCIDE:

Article premier

1. La convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées est approuvée au nom de la Communauté, moyennant une réserve concernant son article 27, point 1.

2. Le texte de la convention des Nations unies figure à l'annexe I de la présente décision.

Le texte de la réserve émise figure à l'annexe III de la présente décision.

⁽¹⁾ Avis rendu le 27 avril 2009 (non encore publié au Journal officiel).

⁽²⁾ JO L 303 du 2.12.2000, p. 16.

Article 2

1. Le président du Conseil est autorisé à désigner la ou les personnes habilitées à déposer, au nom de la Communauté, l'instrument de confirmation formelle auprès du secrétaire général des Nations unies, conformément aux articles 41 et 43 de la convention des Nations unies.

2. Lors du dépôt de l'instrument de confirmation formelle, la ou les personnes désignées déposent également la déclaration de compétence, figurant à l'annexe II de la présente décision, et la réserve, figurant à l'annexe III de la présente décision, conformément à l'article 44, point 1, de la convention.

Article 3

Pour les sujets relevant de la compétence de la Communauté et sans préjudice des compétences respectives des États membres, la Commission est le point de contact pour les questions relatives à l'application de la convention des Nations unies, conformément à l'article 33, point 1, de la convention. Les précisions relatives à la fonction du point de contact à cet égard sont énoncées dans un code de conduite préalablement au dépôt de l'instrument de confirmation formelle au nom de la Communauté.

Article 4

1. Pour les questions relevant de la compétence exclusive de la Communauté, la Commission représente la Communauté lors des réunions des organes créés par la convention des Nations unies, en particulier lors de la conférence des États parties visée à l'article 40 de la convention, et agit au nom de la Communauté pour les questions faisant partie des attributions desdits organes.

2. Pour les questions relevant de la compétence mixte de la Communauté et des États membres, la Commission et les États membres fixent à l'avance les modalités appropriées pour la représentation de la position de la Communauté lors des réunions des organes créés par la convention des Nations unies. Les précisions relatives à cette représentation sont énoncées dans un code de conduite devant être approuvé préalablement au dépôt de l'instrument de confirmation formelle au nom de la Communauté.

3. Lors des réunions visées aux paragraphes 1 et 2, la Commission et les États membres, si nécessaire en consultant au préalable les autres institutions de la Communauté concernées, coopèrent étroitement, notamment en ce qui concerne les questions de suivi, d'établissement de rapports et de modalités de vote. Les dispositions prévues pour assurer une coopération étroite sont également abordées dans le code de conduite visé au paragraphe 2.

Article 5

La présente décision est publiée au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Fait à Bruxelles, le 26 novembre 2009.

Par le Conseil
Le président
J. BJÖRKLUND

ANNEXE I

CONVENTION RELATIVE AUX DROITS DES PERSONNES HANDICAPÉES

Préambule

LES ÉTATS PARTIES À LA PRÉSENTE CONVENTION,

- a) rappelant les principes proclamés dans la Charte des Nations unies selon lesquels la reconnaissance de la dignité et de la valeur inhérentes à tous les membres de la famille humaine et de leurs droits égaux et inaliénables constitue le fondement de la liberté, de la justice et de la paix dans le monde;
- b) reconnaissant que les Nations unies, dans la Déclaration universelle des droits de l'homme et dans les pactes internationaux relatifs aux droits de l'homme, ont proclamé et sont convenues que chacun peut se prévaloir de tous les droits et de toutes les libertés qui y sont énoncés, sans distinction aucune;
- c) réaffirmant le caractère universel, indivisible, interdépendant et indissociable de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales et la nécessité d'en garantir la pleine jouissance aux personnes handicapées sans discrimination;
- d) rappelant le pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels, le pacte international relatif aux droits civils et politiques, la convention internationale sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale, la convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes, la convention contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants, la convention relative aux droits de l'enfant et la convention internationale sur la protection des droits de tous les travailleurs migrants et des membres de leur famille;
- e) reconnaissant que la notion de handicap évolue et que le handicap résulte de l'interaction entre des personnes présentant des incapacités et les barrières comportementales et environnementales qui font obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres;
- f) reconnaissant l'importance des principes et lignes directrices contenus dans le programme d'action mondial concernant les personnes handicapées et dans les règles pour l'égalisation des chances des handicapés et leur influence sur la promotion, l'élaboration et l'évaluation aux niveaux national, régional et international des politiques, plans, programmes et mesures visant la poursuite de l'égalisation des chances des personnes handicapées;
- g) soulignant qu'il importe d'intégrer la condition des personnes handicapées dans les stratégies pertinentes de développement durable;
- h) reconnaissant également que toute discrimination fondée sur le handicap est une négation de la dignité et de la valeur inhérentes à la personne humaine;
- i) reconnaissant en outre la diversité des personnes handicapées;
- j) reconnaissant la nécessité de promouvoir et protéger les droits de l'homme de toutes les personnes handicapées, y compris de celles qui nécessitent un accompagnement plus poussé;
- k) préoccupés par le fait qu'en dépit de ces divers instruments et engagements, les personnes handicapées continuent d'être confrontées à des obstacles à leur participation à la société en tant que membres égaux de celle-ci et de faire l'objet de violations des droits de l'homme dans toutes les parties du monde;
- l) reconnaissant l'importance de la coopération internationale pour l'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées dans tous les pays, en particulier dans les pays en développement;
- m) appréciant les utiles contributions actuelles et potentielles des personnes handicapées au bien-être général et à la diversité de leurs communautés et sachant que la promotion de la pleine jouissance des droits de l'homme et des libertés fondamentales par ces personnes ainsi que celle de leur pleine participation renforceront leur sentiment d'appartenance et feront notablement progresser le développement humain, social et économique de leurs sociétés et l'élimination de la pauvreté;
- n) reconnaissant l'importance pour les personnes handicapées de leur autonomie et de leur indépendance individuelles, y compris la liberté de faire leurs propres choix;
- o) estimant que les personnes handicapées devraient avoir la possibilité de participer activement aux processus de prise de décisions concernant les politiques et programmes, en particulier ceux qui les concernent directement;
- p) préoccupés par les difficultés que rencontrent les personnes handicapées, qui sont exposées à des formes multiples ou aggravées de discrimination fondées sur la race, la couleur, le sexe, la langue, la religion, l'opinion politique ou toute autre opinion, l'origine nationale, ethnique, autochtone ou sociale, la fortune, la naissance, l'âge ou toute autre situation;

- q) reconnaissant que les femmes et les filles handicapées courent souvent, dans leur famille comme à l'extérieur, des risques plus élevés de violence, d'atteinte à l'intégrité physique, d'abus, de délaissement ou de défaut de soins, de maltraitance ou d'exploitation;
- r) reconnaissant que les enfants handicapés doivent jouir pleinement de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales, sur la base de l'égalité avec les autres enfants, et rappelant les obligations qu'ont contractées à cette fin les États parties à la convention relative aux droits de l'enfant;
- s) soulignant la nécessité d'intégrer le principe de l'égalité des sexes dans tous les efforts visant à promouvoir la pleine jouissance des droits de l'homme et des libertés fondamentales par les personnes handicapées;
- t) insistant sur le fait que la majorité des personnes handicapées vivent dans la pauvreté et reconnaissant à cet égard qu'il importe au plus haut point de s'attaquer aux effets pernicieux de la pauvreté sur les personnes handicapées;
- u) conscients qu'une protection véritable des personnes handicapées suppose des conditions de paix et de sécurité fondées sur une pleine adhésion aux buts et principes de la Charte des Nations unies et sur le respect des instruments des droits de l'homme applicables, en particulier en cas de conflit armé ou d'occupation étrangère;
- v) reconnaissant qu'il importe que les personnes handicapées aient pleinement accès aux équipements physiques, sociaux, économiques et culturels, à la santé et à l'éducation ainsi qu'à l'information et à la communication pour jouir pleinement de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales;
- w) conscients que l'individu, étant donné ses obligations envers les autres individus et la société à laquelle il appartient, est tenu de faire son possible pour promouvoir et respecter les droits reconnus dans la Charte internationale des droits de l'homme;
- x) convaincus que la famille est l'élément naturel et fondamental de la société et a droit à la protection de la société et de l'État et que les personnes handicapées et les membres de leur famille devraient recevoir la protection et l'aide nécessaires pour que les familles puissent contribuer à la pleine et égale jouissance de leurs droits par les personnes handicapées;
- y) convaincus qu'une convention internationale globale et intégrée pour la promotion et la protection des droits et de la dignité des personnes handicapées contribuera de façon significative à remédier au profond désavantage social que connaissent les personnes handicapées et qu'elle favorisera leur participation, sur la base de l'égalité des chances, à tous les domaines de la vie civile, politique, économique, sociale et culturelle, dans les pays développés comme dans les pays en développement,

SONT CONVENUS DE CE QUI SUIT:

Article premier

Objet

La présente convention a pour objet de promouvoir, protéger et assurer la pleine et égale jouissance de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales par les personnes handicapées et de promouvoir le respect de leur dignité intrinsèque.

Par personnes handicapées, on entend des personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres.

Article 2

Définitions

Aux fins de la présente convention:

on entend par «communication», entre autres, les langues, l'affichage de texte, le braille, la communication tactile, les gros caractères, les supports multimédias accessibles ainsi que les modes, moyens et formes de communication améliorée et alternative à base de supports écrits, supports audio, langue simplifiée et lecteur humain, y compris les technologies de l'information et de la communication accessibles;

on entend par «langue», entre autres, les langues parlées et les langues des signes et autres formes de langue non parlée;

on entend par «discrimination fondée sur le handicap» toute distinction, exclusion ou restriction fondée sur le handicap qui a pour objet ou pour effet de compromettre ou réduire à néant la reconnaissance, la jouissance ou l'exercice, sur la base de l'égalité avec les autres, de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales dans les domaines politique, économique, social, culturel, civil ou autres. La discrimination fondée sur le handicap comprend toutes les formes de discrimination, y compris le refus d'aménagement raisonnable;

on entend par «aménagement raisonnable» les modifications et ajustements nécessaires et appropriés n'imposant pas de charge disproportionnée ou induite, en fonction des besoins dans une situation donnée, pour assurer aux personnes handicapées la jouissance ou l'exercice, sur la base de l'égalité avec les autres, de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales;

on entend par «conception universelle» la conception de produits, d'équipements, de programmes et de services qui puissent être utilisés par tous, dans toute la mesure possible, sans nécessiter ni adaptation ni conception spéciale. La «conception universelle» n'exclut pas les appareils et accessoires fonctionnels pour des catégories particulières de personnes handicapées là où ils sont nécessaires.

Article 3

Principes généraux

Les principes de la présente convention sont:

- a) le respect de la dignité intrinsèque, de l'autonomie individuelle, y compris la liberté de faire ses propres choix, et de l'indépendance des personnes;
- b) la non-discrimination;
- c) la participation et l'intégration pleines et effectives à la société;
- d) le respect de la différence et l'acceptation des personnes handicapées comme faisant partie de la diversité humaine et de l'humanité;
- e) l'égalité des chances;
- f) l'accessibilité;
- g) l'égalité entre les hommes et les femmes;
- h) le respect du développement des capacités de l'enfant handicapé et le respect du droit des enfants handicapés à préserver leur identité.

Article 4

Obligations générales

1. Les États parties s'engagent à garantir et à promouvoir le plein exercice de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales de toutes les personnes handicapées sans discrimination d'aucune sorte fondée sur le handicap. À cette fin, ils s'engagent à:

- a) adopter toutes mesures appropriées d'ordre législatif, administratif ou autre pour mettre en œuvre les droits reconnus dans la présente convention;
- b) prendre toutes mesures appropriées, y compris des mesures législatives, pour modifier, abroger ou abolir les lois, règlements, coutumes et pratiques qui sont source de discrimination envers les personnes handicapées;
- c) prendre en compte la protection et la promotion des droits de l'homme des personnes handicapées dans toutes les politiques et dans tous les programmes;
- d) s'abstenir de tout acte et de toute pratique incompatible avec la présente convention et veiller à ce que les pouvoirs publics et les institutions agissent conformément à la présente convention;
- e) prendre toutes mesures appropriées pour éliminer la discrimination fondée sur le handicap pratiquée par toute personne, organisation ou entreprise privée;
- f) entreprendre ou encourager la recherche et le développement de biens, services, équipements et installations de conception universelle, selon la définition qui en est donnée à l'article 2 de la présente convention, qui devraient nécessiter le minimum possible d'adaptation et de frais pour répondre aux besoins spécifiques des personnes handicapées, encourager l'offre et l'utilisation de ces biens, services, équipements et installations et encourager l'incorporation de la conception universelle dans le développement des normes et directives;
- g) entreprendre ou encourager la recherche et le développement et encourager l'offre et l'utilisation de nouvelles technologies — y compris les technologies de l'information et de la communication, les aides à la mobilité, les appareils et accessoires et les technologies d'assistance — qui soient adaptées aux personnes handicapées, en privilégiant les technologies d'un coût abordable;

h) fournir aux personnes handicapées des informations accessibles concernant les aides à la mobilité, les appareils et accessoires et les technologies d'assistance, y compris les nouvelles technologies, ainsi que les autres formes d'assistance, services d'accompagnement et équipements;

i) encourager la formation aux droits reconnus dans la présente convention des professionnels et personnels qui travaillent avec des personnes handicapées, de façon à améliorer la prestation des aides et services garantis par ces droits.

2. Dans le cas des droits économiques, sociaux et culturels, chaque État partie s'engage à agir, au maximum des ressources dont il dispose et, s'il y a lieu, dans le cadre de la coopération internationale, en vue d'assurer progressivement le plein exercice de ces droits, sans préjudice des obligations énoncées dans la présente convention qui sont d'application immédiate en vertu du droit international.

3. Dans l'élaboration et la mise en œuvre des lois et des politiques adoptées aux fins de l'application de la présente convention, ainsi que dans l'adoption de toute décision sur des questions relatives aux personnes handicapées, les États parties consultent étroitement et font activement participer ces personnes, y compris les enfants handicapés, par l'intermédiaire des organisations qui les représentent.

4. Aucune des dispositions de la présente convention ne porte atteinte aux dispositions plus favorables à l'exercice des droits des personnes handicapées qui peuvent figurer dans la législation d'un État partie ou dans le droit international en vigueur pour cet État. Il ne peut être admise aucune restriction ou dérogation aux droits de l'homme et aux libertés fondamentales reconnus ou en vigueur dans un État partie à la présente convention en vertu de lois, de conventions, de règlements ou de coutumes, sous prétexte que la présente convention ne reconnaît pas ces droits et libertés ou les reconnaît à un moindre degré.

5. Les dispositions de la présente convention s'appliquent, sans limitation ni exception aucune, à toutes les unités constitutives des États fédératifs.

Article 5

Égalité et non-discrimination

1. Les États parties reconnaissent que toutes les personnes sont égales devant la loi et en vertu de celle-ci et ont droit sans discrimination à l'égal protection et à l'égal bénéfice de la loi.

2. Les États parties interdisent toutes les discriminations fondées sur le handicap et garantissent aux personnes handicapées une égale et effective protection juridique contre toute discrimination, quel qu'en soit le fondement.

3. Afin de promouvoir l'égalité et d'éliminer la discrimination, les États parties prennent toutes les mesures appropriées pour faire en sorte que des aménagements raisonnables soient apportés.

4. Les mesures spécifiques qui sont nécessaires pour accélérer ou assurer l'égalité de facto des personnes handicapées ne constituent pas une discrimination au sens de la présente convention.

Article 6

Femmes handicapées

1. Les États parties reconnaissent que les femmes et les filles handicapées sont exposées à de multiples discriminations, et ils prennent les mesures voulues pour leur permettre de jouir pleinement et dans des conditions d'égalité de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales.

2. Les États parties prennent toutes mesures appropriées pour assurer le plein épanouissement, la promotion et l'autonomisation des femmes, afin de leur garantir l'exercice et la jouissance des droits de l'homme et des libertés fondamentales énoncés dans la présente convention.

Article 7

Enfants handicapés

1. Les États parties prennent toutes mesures nécessaires pour garantir aux enfants handicapés la pleine jouissance de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales, sur la base de l'égalité avec les autres enfants.

2. Dans toutes les décisions qui concernent les enfants handicapés, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être une considération primordiale.

3. Les États parties garantissent à l'enfant handicapé, sur la base de l'égalité avec les autres enfants, le droit d'exprimer librement son opinion sur toute question l'intéressant, les opinions de l'enfant étant dûment prises en considération eu égard à son âge et à son degré de maturité, et d'obtenir pour l'exercice de ce droit une aide adaptée à son handicap et à son âge.

*Article 8***Sensibilisation**

1. Les États parties s'engagent à prendre des mesures immédiates, efficaces et appropriées en vue de:
 - a) sensibiliser l'ensemble de la société, y compris au niveau de la famille, à la situation des personnes handicapées et promouvoir le respect des droits et de la dignité des personnes handicapées;
 - b) combattre les stéréotypes, les préjugés et les pratiques dangereuses concernant les personnes handicapées, y compris ceux liés au sexe et à l'âge, dans tous les domaines;
 - c) mieux faire connaître les capacités et les contributions des personnes handicapées.
2. Dans le cadre des mesures qu'ils prennent à cette fin, les États parties:
 - a) lancent et mènent des campagnes efficaces de sensibilisation du public en vue de:
 - i) favoriser une attitude réceptive à l'égard des droits des personnes handicapées;
 - ii) promouvoir une perception positive des personnes handicapées et une conscience sociale plus poussée à leur égard;
 - iii) promouvoir la reconnaissance des compétences, mérites et aptitudes des personnes handicapées et de leurs contributions dans leur milieu de travail et sur le marché du travail;
 - b) encouragent à tous les niveaux du système éducatif, notamment chez tous les enfants dès leur plus jeune âge, une attitude de respect pour les droits des personnes handicapées;
 - c) encouragent tous les médias à montrer les personnes handicapées sous un jour conforme à l'objet de la présente convention;
 - d) encouragent l'organisation de programmes de formation en sensibilisation aux personnes handicapées et aux droits des personnes handicapées.

*Article 9***Accessibilité**

1. Afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les États parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales. Ces mesures, parmi lesquelles figurent l'identification et l'élimination des obstacles et barrières à l'accessibilité, s'appliquent, entre autres:
 - a) aux bâtiments, à la voirie, aux transports et autres équipements intérieurs ou extérieurs, y compris les écoles, les logements, les installations médicales et les lieux de travail;
 - b) aux services d'information, de communication et autres services, y compris les services électroniques et les services d'urgence.
2. Les États parties prennent également des mesures appropriées pour:
 - a) élaborer et promulguer des normes nationales minimales et des directives relatives à l'accessibilité des installations et services ouverts ou fournis au public et contrôler l'application de ces normes et directives;
 - b) faire en sorte que les organismes privés qui offrent des installations ou des services qui sont ouverts ou fournis au public prennent en compte tous les aspects de l'accessibilité par les personnes handicapées;
 - c) assurer aux parties concernées une formation concernant les problèmes d'accès auxquels les personnes handicapées sont confrontées;
 - d) faire mettre en place dans les bâtiments et autres installations ouverts au public une signalisation en braille et sous des formes faciles à lire et à comprendre;
 - e) mettre à disposition des formes d'aide humaine ou animalière et les services de médiateurs, notamment de guides, de lecteurs et d'interprètes professionnels en langue des signes, afin de faciliter l'accès des bâtiments et autres installations ouverts au public;

- f) promouvoir d'autres formes appropriées d'aide et d'accompagnement des personnes handicapées afin de leur assurer l'accès à l'information;
- g) promouvoir l'accès des personnes handicapées aux nouveaux systèmes et technologies de l'information et de la communication, y compris l'internet;
- h) promouvoir l'étude, la mise au point, la production et la diffusion de systèmes et technologies de l'information et de la communication à un stade précoce, de façon à en assurer l'accessibilité à un coût minimal.

Article 10

Droit à la vie

Les États parties réaffirment que le droit à la vie est inhérent à la personne humaine et prennent toutes mesures nécessaires pour en assurer aux personnes handicapées la jouissance effective, sur la base de l'égalité avec les autres.

Article 11

Situations de risque et situations d'urgence humanitaire

Les États parties prennent, conformément aux obligations qui leur incombent en vertu du droit international, notamment le droit international humanitaire et le droit international des droits de l'homme, toutes mesures nécessaires pour assurer la protection et la sûreté des personnes handicapées dans les situations de risque, y compris les conflits armés, les crises humanitaires et les catastrophes naturelles.

Article 12

Reconnaissance de la personnalité juridique dans des conditions d'égalité

1. Les États parties réaffirment que les personnes handicapées ont droit à la reconnaissance en tous lieux de leur personnalité juridique.
2. Les États parties reconnaissent que les personnes handicapées jouissent de la capacité juridique dans tous les domaines, sur la base de l'égalité avec les autres.
3. Les États parties prennent des mesures appropriées pour donner aux personnes handicapées accès à l'accompagnement dont elles peuvent avoir besoin pour exercer leur capacité juridique.
4. Les États parties font en sorte que les mesures relatives à l'exercice de la capacité juridique soient assorties de garanties appropriées et effectives pour prévenir les abus, conformément au droit international des droits de l'homme. Ces garanties doivent garantir que les mesures relatives à l'exercice de la capacité juridique respectent les droits, la volonté et les préférences de la personne concernée, soient exemptes de tout conflit d'intérêt et ne donnent lieu à aucun abus d'influence, soient proportionnées et adaptées à la situation de la personne concernée, s'appliquent pendant la période la plus brève possible et soient soumises à un contrôle périodique effectué par un organe compétent, indépendant et impartial ou une instance judiciaire. Ces garanties doivent également être proportionnées au degré auquel les mesures devant faciliter l'exercice de la capacité juridique affectent les droits et intérêts de la personne concernée.
5. Sous réserve des dispositions du présent article, les États parties prennent toutes mesures appropriées et effectives pour garantir le droit qu'ont les personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, de posséder des biens ou d'en hériter, de contrôler leurs finances et d'avoir accès aux mêmes conditions que les autres personnes aux prêts bancaires, hypothèques et autres formes de crédit financier; ils veillent à ce que les personnes handicapées ne soient pas arbitrairement privées de leurs biens.

Article 13

Accès à la justice

1. Les États parties assurent l'accès effectif des personnes handicapées à la justice, sur la base de l'égalité avec les autres, y compris par le biais d'aménagements procéduraux et d'aménagements en fonction de l'âge, afin de faciliter leur participation effective, directe ou indirecte, notamment en tant que témoins, à toutes les procédures judiciaires, y compris au stade de l'enquête et aux autres stades préliminaires.
2. Afin d'aider à assurer l'accès effectif des personnes handicapées à la justice, les États parties favorisent une formation appropriée des personnels concourant à l'administration de la justice, y compris les personnels de police et les personnels pénitentiaires.

Article 14

Liberté et sécurité de la personne

1. Les États parties veillent à ce que les personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres:
 - a) jouissent du droit à la liberté et à la sûreté de leur personne;

b) ne soient pas privées de leur liberté de façon illégale ou arbitraire; ils veillent en outre à ce que toute privation de liberté soit conforme à la loi et à ce qu'en aucun cas l'existence d'un handicap ne justifie une privation de liberté.

2. Les États parties veillent à ce que les personnes handicapées, si elles sont privées de leur liberté à l'issue d'une quelconque procédure, aient droit, sur la base de l'égalité avec les autres, aux garanties prévues par le droit international des droits de l'homme et soient traitées conformément aux buts et principes de la présente convention, y compris en bénéficiant d'aménagements raisonnables.

Article 15

Droit de ne pas être soumis à la torture ni à des peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants

1. Nul ne sera soumis à la torture, ni à des peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants. En particulier, il est interdit de soumettre une personne sans son libre consentement à une expérience médicale ou scientifique.

2. Les États parties prennent toutes mesures législatives, administratives, judiciaires et autres mesures efficaces pour empêcher, sur la base de l'égalité avec les autres, que des personnes handicapées ne soient soumises à la torture ou à des peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants.

Article 16

Droit de ne pas être soumis à l'exploitation, à la violence et à la maltraitance

1. Les États parties prennent toutes mesures législatives, administratives, sociales, éducatives et autres mesures appropriées pour protéger les personnes handicapées, à leur domicile comme à l'extérieur, contre toutes formes d'exploitation, de violence et de maltraitance, y compris leurs aspects fondés sur le sexe.

2. Les États parties prennent également toutes mesures appropriées pour prévenir toutes les formes d'exploitation, de violence et de maltraitance en assurant notamment aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs aidants des formes appropriées d'aide et d'accompagnement adaptées au sexe et à l'âge, y compris en mettant à leur disposition des informations et des services éducatifs sur les moyens d'éviter, de reconnaître et de dénoncer les cas d'exploitation, de violence et de maltraitance. Les États parties veillent à ce que les services de protection tiennent compte de l'âge, du sexe et du handicap des intéressés.

3. Afin de prévenir toutes les formes d'exploitation, de violence et de maltraitance, les États parties veillent à ce que tous les établissements et programmes destinés aux personnes handicapées soient effectivement contrôlés par des autorités indépendantes.

4. Les États parties prennent toutes mesures appropriées pour faciliter le rétablissement physique, cognitif et psychologique, la réadaptation et la réinsertion sociale des personnes handicapées qui ont été victimes d'exploitation, de violence ou de maltraitance sous toutes leurs formes, notamment en mettant à leur disposition des services de protection. Le rétablissement et la réinsertion interviennent dans un environnement qui favorise la santé, le bien-être, l'estime de soi, la dignité et l'autonomie de la personne et qui prend en compte les besoins spécifiquement liés au sexe et à l'âge.

5. Les États parties mettent en place une législation et des politiques efficaces, y compris une législation et des politiques axées sur les femmes et les enfants, qui garantissent que les cas d'exploitation, de violence et de maltraitance envers des personnes handicapées sont dépistés, font l'objet d'une enquête et, le cas échéant, donnent lieu à des poursuites.

Article 17

Protection de l'intégrité de la personne

Toute personne handicapée a droit au respect de son intégrité physique et mentale sur la base de l'égalité avec les autres.

Article 18

Droit de circuler librement et nationalité

1. Les États parties reconnaissent aux personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, le droit de circuler librement, le droit de choisir librement leur résidence et le droit à une nationalité, et ils veillent notamment à ce que les personnes handicapées:

- a) aient le droit d'acquérir une nationalité et de changer de nationalité et ne soient pas privées de leur nationalité arbitrairement ou en raison de leur handicap;
- b) ne soient pas privées, en raison de leur handicap, de la capacité d'obtenir, de posséder et d'utiliser des titres attestant leur nationalité ou autres titres d'identité ou d'avoir recours aux procédures pertinentes, telles que les procédures d'immigration, qui peuvent être nécessaires pour faciliter l'exercice du droit de circuler librement;
- c) aient le droit de quitter n'importe quel pays, y compris le leur;
- d) ne soient pas privées, arbitrairement ou en raison de leur handicap, du droit d'entrer dans leur propre pays.

2. Les enfants handicapés sont enregistrés aussitôt leur naissance et ont dès celle-ci le droit à un nom, le droit d'acquérir une nationalité et, dans la mesure du possible, le droit de connaître leurs parents et d'être élevés par eux.

Article 19

Autonomie de vie et inclusion dans la société

Les États parties à la présente convention reconnaissent à toutes les personnes handicapées le droit de vivre dans la société, avec la même liberté de choix que les autres personnes, et prennent des mesures efficaces et appropriées pour faciliter aux personnes handicapées la pleine jouissance de ce droit ainsi que leur pleine intégration et participation à la société, notamment en veillant à ce que:

- a) les personnes handicapées aient la possibilité de choisir, sur la base de l'égalité avec les autres, leur lieu de résidence et où et avec qui elles vont vivre et qu'elles ne soient pas obligées de vivre dans un milieu de vie particulier;
- b) les personnes handicapées aient accès à une gamme de services à domicile ou en établissement et autres services sociaux d'accompagnement, y compris l'aide personnelle nécessaire pour leur permettre de vivre dans la société et de s'y insérer et pour empêcher qu'elles ne soient isolées ou victimes de ségrégation;
- c) les services et équipements sociaux destinés à la population générale soient mis à la disposition des personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, et soient adaptés à leurs besoins.

Article 20

Mobilité personnelle

Les États parties prennent des mesures efficaces pour assurer la mobilité personnelle des personnes handicapées, dans la plus grande autonomie possible, y compris en:

- a) facilitant la mobilité personnelle des personnes handicapées selon les modalités et au moment que celles-ci choisissent, et à un coût abordable;
- b) facilitant l'accès des personnes handicapées à des aides à la mobilité, appareils et accessoires, technologies d'assistance, formes d'aide humaine ou animale et médiateurs de qualité, notamment en faisant en sorte que leur coût soit abordable;
- c) dispensant aux personnes handicapées et aux personnels spécialisés qui travaillent avec elles une formation aux techniques de mobilité;
- d) encourageant les organismes qui produisent des aides à la mobilité, des appareils et accessoires et des technologies d'assistance à prendre en compte tous les aspects de la mobilité des personnes handicapées.

Article 21

Liberté d'expression et d'opinion et accès à l'information

Les États parties prennent toutes mesures appropriées pour que les personnes handicapées puissent exercer le droit à la liberté d'expression et d'opinion, y compris la liberté de demander, recevoir et communiquer des informations et des idées, sur la base de l'égalité avec les autres et en recourant à tous moyens de communication de leur choix au sens de l'article 2 de la présente convention. À cette fin, les États parties:

- a) communiquent les informations destinées au grand public aux personnes handicapées, sans tarder et sans frais supplémentaires pour celles-ci, sous des formes accessibles et au moyen de technologies adaptées aux différents types de handicap;
- b) acceptent et facilitent le recours par les personnes handicapées, pour leurs démarches officielles, à la langue des signes, au braille, à la communication améliorée et alternative et à tous les autres moyens, modes et formes accessibles de communication de leur choix;
- c) demandent instamment aux organismes privés qui mettent des services à la disposition du public, y compris par le biais de l'internet, de fournir des informations et des services sous des formes accessibles aux personnes handicapées et que celles-ci puissent utiliser;
- d) encouragent les médias, y compris ceux qui communiquent leurs informations par l'internet, à rendre leurs services accessibles aux personnes handicapées;
- e) reconnaissent et favorisent l'utilisation des langues des signes.

*Article 22***Respect de la vie privée**

1. Aucune personne handicapée, quel que soit son lieu de résidence ou son milieu de vie, ne sera l'objet d'immixtions arbitraires ou illégales dans sa vie privée, sa famille, son domicile ou sa correspondance ou autres types de communication ni d'atteintes illégales à son honneur et à sa réputation. Les personnes handicapées ont droit à la protection de la loi contre de telles immixtions ou de telles atteintes.
2. Les États parties protègent la confidentialité des informations personnelles et des informations relatives à la santé et à la réadaptation des personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres.

*Article 23***Respect du domicile et de la famille**

1. Les États parties prennent des mesures efficaces et appropriées pour éliminer la discrimination à l'égard des personnes handicapées dans tout ce qui a trait au mariage, à la famille, à la fonction parentale et aux relations personnelles, sur la base de l'égalité avec les autres, et veillent à ce que:
 - a) soit reconnu à toutes les personnes handicapées, à partir de l'âge nubile, le droit de se marier et de fonder une famille sur la base du libre et plein consentement des futurs époux;
 - b) soient reconnus aux personnes handicapées le droit de décider librement et en toute connaissance de cause du nombre de leurs enfants et de l'espacement des naissances ainsi que le droit d'avoir accès, de façon appropriée pour leur âge, à l'information et à l'éducation en matière de procréation et de planification familiale; et à ce que les moyens nécessaires à l'exercice de ces droits leur soient fournis;
 - c) les personnes handicapées, y compris les enfants, conservent leur fertilité, sur la base de l'égalité avec les autres.
2. Les États parties garantissent les droits et responsabilités des personnes handicapées en matière de tutelle, de curatelle, de garde et d'adoption des enfants ou d'institutions similaires, lorsque ces institutions existent dans la législation nationale; dans tous les cas, l'intérêt supérieur de l'enfant est la considération primordiale. Les États parties apportent une aide appropriée aux personnes handicapées dans l'exercice de leurs responsabilités parentales.
3. Les États parties veillent à ce que les enfants handicapés aient des droits égaux dans leur vie en famille. Aux fins de l'exercice de ces droits et en vue de prévenir la dissimulation, l'abandon, le délaissement et la ségrégation des enfants handicapés, les États parties s'engagent à fournir aux enfants handicapés et à leur famille, à un stade précoce, un large éventail d'informations et de services, dont des services d'accompagnement.
4. Les États parties veillent à ce qu'aucun enfant ne soit séparé de ses parents contre leur gré, à moins que les autorités compétentes, sous réserve d'un contrôle juridictionnel, ne décident, conformément au droit et aux procédures applicables, qu'une telle séparation est nécessaire dans l'intérêt supérieur de l'enfant. En aucun cas un enfant ne doit être séparé de ses parents en raison de son handicap ou du handicap de l'un ou des deux parents.
5. Les États parties s'engagent, lorsque la famille immédiate n'est pas en mesure de s'occuper d'un enfant handicapé, à ne négliger aucun effort pour assurer la prise en charge de l'enfant par la famille élargie et, si cela n'est pas possible, dans un cadre familial au sein de la communauté.

*Article 24***Éducation**

1. Les États parties reconnaissent le droit des personnes handicapées à l'éducation. En vue d'assurer l'exercice de ce droit sans discrimination et sur la base de l'égalité des chances, les États parties font en sorte que le système éducatif pourvoie à l'insertion scolaire à tous les niveaux et offre, tout au long de la vie, des possibilités d'éducation qui visent:
 - a) le plein épanouissement du potentiel humain et du sentiment de dignité et d'estime de soi, ainsi que le renforcement du respect des droits de l'homme, des libertés fondamentales et de la diversité humaine;
 - b) l'épanouissement de la personnalité des personnes handicapées, de leurs talents et de leur créativité ainsi que de leurs aptitudes mentales et physiques, dans toute la mesure de leurs potentialités;
 - c) la participation effective des personnes handicapées à une société libre.

2. Aux fins de l'exercice de ce droit, les États parties veillent à ce que:
- les personnes handicapées ne soient pas exclues, sur le fondement de leur handicap, du système d'enseignement général et à ce que les enfants handicapés ne soient pas exclus, sur le fondement de leur handicap, de l'enseignement primaire gratuit et obligatoire ou de l'enseignement secondaire;
 - les personnes handicapées puissent, sur la base de l'égalité avec les autres, avoir accès, dans les communautés où elles vivent, à un enseignement primaire inclusif, de qualité et gratuit, et à l'enseignement secondaire;
 - il soit procédé à des aménagements raisonnables en fonction des besoins de chacun;
 - les personnes handicapées bénéficient, au sein du système d'enseignement général, de l'accompagnement nécessaire pour faciliter leur éducation effective;
 - des mesures d'accompagnement individualisé efficaces soient prises dans des environnements qui optimisent le progrès scolaire et la socialisation, conformément à l'objectif de pleine intégration.
3. Les États parties donnent aux personnes handicapées la possibilité d'acquérir les compétences pratiques et sociales nécessaires de façon à faciliter leur pleine et égale participation au système d'enseignement et à la vie de la communauté. À cette fin, les États parties prennent des mesures appropriées, notamment:
- facilitent l'apprentissage du braille, de l'écriture adaptée et des modes, moyens et formes de communication améliorée et alternative, le développement des capacités d'orientation et de la mobilité, ainsi que le soutien par les pairs et le mentorat;
 - facilitent l'apprentissage de la langue des signes et la promotion de l'identité linguistique des personnes sourdes;
 - veillent à ce que les personnes aveugles, sourdes ou sourdes et aveugles — en particulier les enfants — reçoivent un enseignement dispensé dans la langue et par le biais des modes et moyens de communication qui conviennent le mieux à chacun, et ce, dans des environnements qui optimisent le progrès scolaire et la sociabilisation.
4. Afin de faciliter l'exercice de ce droit, les États parties prennent des mesures appropriées pour employer des enseignants, y compris des enseignants handicapés, qui ont une qualification en langue des signes ou en braille et pour former les cadres et personnels éducatifs à tous les niveaux. Cette formation comprend la sensibilisation aux handicaps et l'utilisation des modes, moyens et formes de communication améliorée et alternative et des techniques et matériels pédagogiques adaptés aux personnes handicapées.
5. Les États parties veillent à ce que les personnes handicapées puissent avoir accès, sans discrimination et sur la base de l'égalité avec les autres, à l'enseignement tertiaire général, à la formation professionnelle, à l'enseignement pour adultes et à la formation continue. À cette fin, ils veillent à ce que des aménagements raisonnables soient apportés en faveur des personnes handicapées.

Article 25

Santé

Les États parties reconnaissent que les personnes handicapées ont le droit de jouir du meilleur état de santé possible sans discrimination fondée sur le handicap. Ils prennent toutes les mesures appropriées pour leur assurer l'accès à des services de santé qui prennent en compte les sexospécificités, y compris des services de réadaptation. En particulier, les États parties:

- fournissent aux personnes handicapées des services de santé gratuits ou d'un coût abordable couvrant la même gamme et de la même qualité que ceux offerts aux autres personnes, y compris des services de santé sexuelle et génésique et des programmes de santé publique communautaires;
- fournissent aux personnes handicapées les services de santé dont celles-ci ont besoin en raison spécifiquement de leur handicap, y compris des services de dépistage précoce et, s'il y a lieu, d'intervention précoce, et des services destinés à réduire au minimum ou à prévenir les nouveaux handicaps, notamment chez les enfants et les personnes âgées;
- fournissent ces services aux personnes handicapées aussi près que possible de leur communauté, y compris en milieu rural;
- exigent des professionnels de la santé qu'ils dispensent aux personnes handicapées des soins de la même qualité que ceux dispensés aux autres, notamment qu'ils obtiennent le consentement libre et éclairé des personnes handicapées concernées; à cette fin, les États parties mènent des activités de formation et promulguent des règles déontologiques pour les secteurs public et privé de la santé de façon, entre autres, à sensibiliser les personnels aux droits de l'homme, à la dignité, à l'autonomie et aux besoins des personnes handicapées;

- e) interdisent dans le secteur des assurances la discrimination à l'encontre des personnes handicapées, qui doivent pouvoir obtenir à des conditions équitables et raisonnables une assurance maladie et, dans les pays où elle est autorisée par le droit national, une assurance vie;
- f) empêchent tout refus discriminatoire de fournir des soins ou services médicaux ou des aliments ou des liquides en raison d'un handicap.

Article 26

Adaptation et réadaptation

1. Les États parties prennent des mesures efficaces et appropriées, faisant notamment intervenir l'entraide entre pairs, pour permettre aux personnes handicapées d'atteindre et de conserver le maximum d'autonomie, de réaliser pleinement leur potentiel physique, mental, social et professionnel, et de parvenir à la pleine intégration et à la pleine participation à tous les aspects de la vie. À cette fin, les États parties organisent, renforcent et développent des services et programmes diversifiés d'adaptation et de réadaptation, en particulier dans les domaines de la santé, de l'emploi, de l'éducation et des services sociaux, de telle sorte que ces services et programmes:
 - a) commencent au stade le plus précoce possible et soient fondés sur une évaluation pluridisciplinaire des besoins et des atouts de chacun;
 - b) facilitent la participation et l'intégration à la communauté et à tous les aspects de la société, soient librement acceptés et soient mis à la disposition des personnes handicapées aussi près que possible de leur communauté, y compris dans les zones rurales.
2. Les États parties favorisent le développement de la formation initiale et continue des professionnels et personnels qui travaillent dans les services d'adaptation et de réadaptation.
3. Les États parties favorisent l'offre, la connaissance et l'utilisation d'appareils et de technologies d'aide, conçus pour les personnes handicapées, qui facilitent l'adaptation et la réadaptation.

Article 27

Travail et emploi

1. Les États parties reconnaissent aux personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, le droit au travail, notamment à la possibilité de gagner leur vie en accomplissant un travail librement choisi ou accepté sur un marché du travail et dans un milieu de travail ouverts, favorisant l'inclusion et accessibles aux personnes handicapées. Ils garantissent et favorisent l'exercice du droit au travail, y compris pour ceux qui ont acquis un handicap en cours d'emploi, en prenant des mesures appropriées, y compris des mesures législatives, pour notamment:
 - a) interdire la discrimination fondée sur le handicap dans tout ce qui a trait à l'emploi sous toutes ses formes, notamment les conditions de recrutement, d'embauche et d'emploi, le maintien dans l'emploi, l'avancement et les conditions de sécurité et d'hygiène au travail;
 - b) protéger le droit des personnes handicapées à bénéficier, sur la base de l'égalité avec les autres, de conditions de travail justes et favorables, y compris l'égalité des chances et l'égalité de rémunération à travail égal, la sécurité et l'hygiène sur les lieux de travail, la protection contre le harcèlement et des procédures de règlement des griefs;
 - c) faire en sorte que les personnes handicapées puissent exercer leurs droits professionnels et syndicaux sur la base de l'égalité avec les autres;
 - d) permettre aux personnes handicapées d'avoir effectivement accès aux programmes d'orientation technique et professionnelle, aux services de placement et aux services de formation professionnelle et continue offerts à la population en général;
 - e) promouvoir les possibilités d'emploi et d'avancement des personnes handicapées sur le marché du travail, ainsi que l'aide à la recherche et à l'obtention d'un emploi, au maintien dans l'emploi et au retour à l'emploi;
 - f) promouvoir les possibilités d'exercice d'une activité indépendante, l'esprit d'entreprise, l'organisation de coopératives et la création d'entreprise;
 - g) employer des personnes handicapées dans le secteur public;
 - h) favoriser l'emploi de personnes handicapées dans le secteur privé en mettant en œuvre des politiques et mesures appropriées, y compris le cas échéant des programmes d'action positive, des incitations et d'autres mesures;
 - i) faire en sorte que des aménagements raisonnables soient apportés aux lieux de travail en faveur des personnes handicapées;
 - j) favoriser l'acquisition par les personnes handicapées d'une expérience professionnelle sur le marché du travail général;
 - k) promouvoir des programmes de réadaptation technique et professionnelle, de maintien dans l'emploi et de retour à l'emploi pour les personnes handicapées.

2. Les États parties veillent à ce que les personnes handicapées ne soient tenues ni en esclavage ni en servitude, et à ce qu'elles soient protégées, sur la base de l'égalité avec les autres, contre le travail forcé ou obligatoire.

Article 28

Niveau de vie adéquat et protection sociale

1. Les États parties reconnaissent le droit des personnes handicapées à un niveau de vie adéquat pour elles-mêmes et pour leur famille, notamment une alimentation, un habillement et un logement adéquats, et à une amélioration constante de leurs conditions de vie et prennent des mesures appropriées pour protéger et promouvoir l'exercice de ce droit sans discrimination fondée sur le handicap.

2. Les États parties reconnaissent le droit des personnes handicapées à la protection sociale et à la jouissance de ce droit sans discrimination fondée sur le handicap et prennent des mesures appropriées pour protéger et promouvoir l'exercice de ce droit, y compris des mesures destinées à:

- a) assurer aux personnes handicapées l'égalité d'accès aux services d'eau salubre et leur assurer l'accès à des services, appareils et accessoires et autres aides répondant aux besoins créés par leur handicap qui soient appropriés et abordables;
- b) assurer aux personnes handicapées, en particulier aux femmes, aux filles et aux personnes âgées, l'accès aux programmes de protection sociale et aux programmes de réduction de la pauvreté;
- c) assurer aux personnes handicapées et à leurs familles, lorsque celles-ci vivent dans la pauvreté, l'accès à l'aide publique pour couvrir les frais liés au handicap, notamment les frais permettant d'assurer adéquatement une formation, un soutien psychologique, une aide financière ou une prise en charge de répit;
- d) assurer aux personnes handicapées l'accès aux programmes de logements sociaux;
- e) assurer aux personnes handicapées l'égalité d'accès aux programmes et prestations de retraite.

Article 29

Participation à la vie politique et à la vie publique

Les États parties garantissent aux personnes handicapées la jouissance des droits politiques et la possibilité de les exercer sur la base de l'égalité avec les autres, et s'engagent:

- a) à faire en sorte que les personnes handicapées puissent effectivement et pleinement participer à la vie politique et à la vie publique sur la base de l'égalité avec les autres, que ce soit directement ou par l'intermédiaire de représentants librement choisis, notamment qu'elles aient le droit et la possibilité de voter et d'être élues, et pour cela les États parties, entre autres mesures:
 - i) veillent à ce que les procédures, équipements et matériels électoraux soient appropriés, accessibles et faciles à comprendre et à utiliser;
 - ii) protègent le droit qu'ont les personnes handicapées de voter à bulletin secret et sans intimidation aux élections et référendums publics, de se présenter aux élections et d'exercer effectivement un mandat électif ainsi que d'exercer toutes fonctions publiques à tous les niveaux de l'État, et facilitent, s'il y a lieu, le recours aux technologies d'assistance et aux nouvelles technologies;
 - iii) garantissent la libre expression de la volonté des personnes handicapées en tant qu'électeurs et à cette fin, si nécessaire et à leur demande, les autorisent à se faire assister d'une personne de leur choix pour voter;
- b) à promouvoir activement un environnement dans lequel les personnes handicapées peuvent effectivement et pleinement participer à la conduite des affaires publiques, sans discrimination et sur la base de l'égalité avec les autres, et à encourager leur participation aux affaires publiques, notamment par le biais:
 - i) de leur participation aux organisations non gouvernementales et associations qui s'intéressent à la vie publique et politique du pays, et de leur participation aux activités et à l'administration des partis politiques;
 - ii) de la constitution d'organisations de personnes handicapées pour les représenter aux niveaux international, national, régional et local et de l'adhésion à ces organisations.

*Article 30***Participation à la vie culturelle et récréative, aux loisirs et aux sports**

1. Les États parties reconnaissent le droit des personnes handicapées de participer à la vie culturelle, sur la base de l'égalité avec les autres, et prennent toutes mesures appropriées pour faire en sorte qu'elles:
 - a) aient accès aux produits culturels dans des formats accessibles;
 - b) aient accès aux émissions de télévision, aux films, aux pièces de théâtre et autres activités culturelles dans des formats accessibles;
 - c) aient accès aux lieux d'activités culturelles tels que les théâtres, les musées, les cinémas, les bibliothèques et les services touristiques, et, dans la mesure du possible, aux monuments et sites importants pour la culture nationale.
2. Les États parties prennent des mesures appropriées pour donner aux personnes handicapées la possibilité de développer et de réaliser leur potentiel créatif, artistique et intellectuel, non seulement dans leur propre intérêt, mais aussi pour l'enrichissement de la société.
3. Les États parties prennent toutes mesures appropriées, conformément au droit international, pour faire en sorte que les lois protégeant les droits de propriété intellectuelle ne constituent pas un obstacle déraisonnable ou discriminatoire à l'accès des personnes handicapées aux produits culturels.
4. Les personnes handicapées ont droit, sur la base de l'égalité avec les autres, à la reconnaissance et au soutien de leur identité culturelle et linguistique spécifique, y compris les langues des signes et la culture des sourds.
5. Afin de permettre aux personnes handicapées de participer, sur la base de l'égalité avec les autres, aux activités récréatives, de loisir et sportives, les États parties prennent des mesures appropriées pour:
 - a) encourager et promouvoir la participation, dans toute la mesure possible, de personnes handicapées aux activités sportives ordinaires à tous les niveaux;
 - b) faire en sorte que les personnes handicapées aient la possibilité d'organiser et de mettre au point des activités sportives et récréatives qui leur soient spécifiques et d'y participer, et, à cette fin, encourager la mise à leur disposition, sur la base de l'égalité avec les autres, de moyens d'entraînement, de formations et de ressources appropriés;
 - c) faire en sorte que les personnes handicapées aient accès aux lieux où se déroulent des activités sportives, récréatives et touristiques;
 - d) faire en sorte que les enfants handicapés puissent participer, sur la base de l'égalité avec les autres enfants, aux activités ludiques, récréatives, de loisir et sportives, y compris dans le système scolaire;
 - e) faire en sorte que les personnes handicapées aient accès aux services des personnes et organismes chargés d'organiser des activités récréatives, de tourisme et de loisir et des activités sportives.

*Article 31***Statistiques et collecte des données**

1. Les États parties s'engagent à recueillir des informations appropriées, y compris des données statistiques et résultats de recherches, qui leur permettent de formuler et d'appliquer des politiques visant à donner effet à la présente convention. Les procédures de collecte et de conservation de ces informations respectent:
 - a) les garanties légales, y compris celles qui découlent de la législation sur la protection des données, afin d'assurer la confidentialité et le respect de la vie privée des personnes handicapées;
 - b) les normes internationalement acceptées de protection des droits de l'homme et des libertés fondamentales et les principes éthiques qui régissent la collecte et l'exploitation des statistiques.
2. Les informations recueillies conformément au présent article sont désagrégées, selon qu'il convient, et utilisées pour évaluer la façon dont les États parties s'acquittent des obligations qui leur incombent en vertu de la présente convention et identifier et lever les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'exercice de leurs droits.
3. Les États parties ont la responsabilité de diffuser ces statistiques et veillent à ce qu'elles soient accessibles aux personnes handicapées et autres personnes.

*Article 32***Coopération internationale**

1. Les États parties reconnaissent l'importance de la coopération internationale et de sa promotion, à l'appui des efforts déployés au niveau national pour la réalisation de l'objet et des buts de la présente convention, et prennent des mesures appropriées et efficaces à cet égard, entre eux et, s'il y a lieu, en partenariat avec les organisations internationales et régionales compétentes et la société civile, en particulier les organisations de personnes handicapées. Ils peuvent notamment prendre des mesures destinées à:

- a) faire en sorte que la coopération internationale — y compris les programmes internationaux de développement — prenne en compte les personnes handicapées et leur soit accessible;
- b) faciliter et appuyer le renforcement des capacités, notamment grâce à l'échange et au partage d'informations, d'expériences, de programmes de formation et de pratiques de référence;
- c) faciliter la coopération aux fins de la recherche et de l'accès aux connaissances scientifiques et techniques;
- d) apporter, s'il y a lieu, une assistance technique et une aide économique, y compris en facilitant l'acquisition et la mise en commun de technologies d'accès et d'assistance et en opérant des transferts de technologie.

2. Les dispositions du présent article sont sans préjudice de l'obligation dans laquelle se trouve chaque État partie de s'acquitter des obligations qui lui incombent en vertu de la présente convention.

*Article 33***Application et suivi au niveau national**

1. Les États parties désignent, conformément à leur système de gouvernement, un ou plusieurs points de contact pour les questions relatives à l'application de la présente convention et envisagent dûment de créer ou désigner, au sein de leur administration, un dispositif de coordination chargé de faciliter les actions liées à cette application dans différents secteurs et à différents niveaux.

2. Les États parties, conformément à leurs systèmes administratif et juridique, maintiennent, renforcent, désignent ou créent, au niveau interne, un dispositif, y compris un ou plusieurs mécanismes indépendants, selon qu'il conviendra, de promotion, de protection et de suivi de l'application de la présente convention. En désignant ou en créant un tel mécanisme, ils tiennent compte des principes applicables au statut et au fonctionnement des institutions nationales de protection et de promotion des droits de l'homme.

3. La société civile — en particulier les personnes handicapées et les organisations qui les représentent — est associée et participe pleinement à la fonction de suivi.

*Article 34***Comité des droits des personnes handicapées**

1. Il est institué un comité des droits des personnes handicapées (ci-après dénommé «le comité») qui s'acquitte des fonctions définies ci-après.

2. Le comité se compose, au moment de l'entrée en vigueur de la présente convention, de douze experts. Après soixante ratifications et adhésions supplémentaires à la convention, il sera ajouté six membres au comité, qui atteindra alors sa composition maximale de dix-huit membres.

3. Les membres du comité siègent à titre personnel et sont des personnalités d'une haute autorité morale et justifiant d'une compétence et d'une expérience reconnues dans le domaine auquel s'applique la présente convention. Les États parties sont invités, lorsqu'ils désignent leurs candidats, à tenir dûment compte de la disposition énoncée au paragraphe 3 de l'article 4 de la présente convention.

4. Les membres du comité sont élus par les États parties, compte tenu des principes de répartition géographique équitable, de représentation des différentes formes de civilisation et des principaux systèmes juridiques, de représentation équilibrée des sexes et de participation d'experts handicapés.

5. Les membres du comité sont élus au scrutin secret sur une liste de candidats désignés par les États parties parmi leurs ressortissants, lors de réunions de la conférence des États parties. À ces réunions, où le quorum est constitué par les deux tiers des États parties, sont élus membres du comité les candidats ayant obtenu le plus grand nombre de voix et la majorité absolue des votes des représentants des États parties présents et votants.

6. La première élection aura lieu dans les six mois suivant la date d'entrée en vigueur de la présente convention. Quatre mois au moins avant la date de chaque élection, le secrétaire général de l'Organisation des Nations unies invitera par écrit les États parties à proposer leurs candidats dans un délai de deux mois. Le secrétaire général dressera ensuite la liste alphabétique des candidats ainsi désignés, en indiquant les États parties qui les ont désignés, et la communiquera aux États parties à la présente convention.
7. Les membres du comité sont élus pour quatre ans. Ils sont rééligibles une fois. Toutefois, le mandat de six des membres élus lors de la première élection prend fin au bout de deux ans; immédiatement après la première élection, les noms de ces six membres sont tirés au sort par le président de la réunion visée au paragraphe 5 du présent article.
8. L'élection des six membres additionnels du comité se fera dans le cadre d'élections ordinaires, conformément aux dispositions du présent article.
9. En cas de décès ou de démission d'un membre du comité, ou si, pour toute autre raison, un membre déclare ne plus pouvoir exercer ses fonctions, l'État partie qui avait présenté sa candidature nomme un autre expert possédant les qualifications et répondant aux conditions énoncées dans les dispositions pertinentes du présent article pour pourvoir le poste ainsi vacant jusqu'à l'expiration du mandat correspondant.
10. Le comité adopte son règlement intérieur.
11. Le secrétaire général de l'Organisation des Nations unies met à la disposition du comité le personnel et les moyens matériels qui lui sont nécessaires pour s'acquitter efficacement des fonctions qui lui sont confiées en vertu de la présente convention et convoque sa première réunion.
12. Les membres du comité reçoivent, avec l'approbation de l'Assemblée générale des Nations unies, des émoluments prélevés sur les ressources de l'Organisation des Nations unies dans les conditions fixées par l'Assemblée générale, eu égard à l'importance des fonctions du comité.
13. Les membres du comité bénéficient des facilités, privilèges et immunités accordés aux experts en mission pour l'Organisation des Nations unies, tels qu'ils sont prévus dans les sections pertinentes de la convention sur les privilèges et les immunités des Nations unies.

Article 35

Rapports des États parties

1. Chaque État partie présente au comité, par l'entremise du secrétaire général de l'Organisation des Nations unies, un rapport détaillé sur les mesures qu'il a prises pour s'acquitter de ses obligations en vertu de la présente convention et sur les progrès accomplis à cet égard, dans un délai de deux ans à compter de l'entrée en vigueur de la présente convention pour l'État partie intéressé.
2. Les États parties présentent ensuite des rapports complémentaires au moins tous les quatre ans, et tous autres rapports demandés par le comité.
3. Le comité adopte, le cas échéant, des directives relatives à la teneur des rapports.
4. Les États parties qui ont présenté au comité un rapport initial détaillé n'ont pas, dans les rapports qu'ils lui présentent ensuite, à répéter les informations déjà communiquées. Les États parties sont invités à établir leurs rapports selon une procédure ouverte et transparente et tenant dûment compte de la disposition énoncée au paragraphe 3 de l'article 4 de la présente convention.
5. Les rapports peuvent indiquer les facteurs et les difficultés qui affectent l'accomplissement des obligations prévues par la présente convention.

Article 36

Examen des rapports

1. Chaque rapport est examiné par le comité, qui formule les suggestions et recommandations d'ordre général sur le rapport qu'il estime appropriées et qui les transmet à l'État partie intéressé. Cet État partie peut communiquer en réponse au comité toutes informations qu'il juge utiles. Le comité peut demander aux États parties tous renseignements complémentaires relatifs à l'application de la présente convention.
2. En cas de retard important d'un État partie dans la présentation d'un rapport, le comité peut lui notifier qu'il sera réduit à examiner l'application de la présente convention dans cet État partie à partir des informations fiables dont il peut disposer, à moins que le rapport attendu ne lui soit présenté dans les trois mois de la notification. Le comité invitera l'État partie intéressé à participer à cet examen. Si l'État partie répond en présentant son rapport, les dispositions du paragraphe 1 du présent article s'appliqueront.

3. Le secrétaire général de l'Organisation des Nations unies communique les rapports à tous les États parties.
4. Les États parties mettent largement leurs rapports à la disposition du public dans leur propre pays et facilitent l'accès du public aux suggestions et recommandations d'ordre général auxquelles ils ont donné lieu.
5. Le comité transmet aux institutions spécialisées, fonds et programmes des Nations unies et aux autres organismes compétents, s'il le juge nécessaire, les rapports des États parties contenant une demande ou indiquant un besoin de conseils ou d'assistance techniques, accompagnés, le cas échéant, de ses observations et recommandations touchant ladite demande ou indication, afin qu'il puisse y être répondu.

Article 37

Coopération entre les États parties et le comité

1. Les États parties coopèrent avec le comité et aident ses membres à s'acquitter de leur mandat.
2. Dans ses rapports avec les États parties, le comité accordera toute l'attention voulue aux moyens de renforcer les capacités nationales aux fins de l'application de la présente convention, notamment par le biais de la coopération internationale.

Article 38

Rapports du comité avec d'autres organismes et organes

Pour promouvoir l'application effective de la présente convention et encourager la coopération internationale dans le domaine qu'elle vise:

- a) les institutions spécialisées et autres organismes des Nations unies ont le droit de se faire représenter lors de l'examen de l'application des dispositions de la présente convention qui relèvent de leur mandat. Le comité peut inviter les institutions spécialisées et tous autres organismes qu'il jugera appropriés à donner des avis spécialisés sur l'application de la convention dans les domaines qui relèvent de leurs mandats respectifs. Il peut inviter les institutions spécialisées et les autres organismes des Nations unies à lui présenter des rapports sur l'application de la convention dans les secteurs qui relèvent de leur domaine d'activité;
- b) dans l'accomplissement de son mandat, le comité consulte, selon qu'il le juge approprié, les autres organes pertinents créés par les traités internationaux relatifs aux droits de l'homme en vue de garantir la cohérence de leurs directives en matière d'établissement de rapports, de leurs suggestions et de leurs recommandations générales respectives et d'éviter les doublons et les chevauchements dans l'exercice de leurs fonctions.

Article 39

Rapport du comité

Le comité rend compte de ses activités à l'Assemblée générale et au Conseil économique et social tous les deux ans et peut formuler des suggestions et des recommandations générales fondées sur l'examen des rapports et des informations reçus des États parties. Ces suggestions et ces recommandations générales sont incluses dans le rapport du comité, accompagnées, le cas échéant, des observations des États parties.

Article 40

Conférence des États parties

1. Les États parties se réunissent régulièrement en conférence des États parties pour examiner toute question concernant l'application de la présente convention.
2. Au plus tard six mois après l'entrée en vigueur de la présente convention, la conférence des États parties sera convoquée par le secrétaire général de l'Organisation des Nations unies. Ses réunions subséquentes seront convoquées par le secrétaire général tous les deux ans ou sur décision de la conférence des États parties.

Article 41

Dépositaire

Le secrétaire général de l'Organisation des Nations unies est le dépositaire de la présente convention.

Article 42

Signature

La présente convention est ouverte à la signature de tous les États et des organisations d'intégration régionale au siège de l'Organisation des Nations unies à New York à compter du 30 mars 2007.

*Article 43***Consentement à être lié**

La présente convention est soumise à la ratification des États et à la confirmation formelle des organisations d'intégration régionale qui l'ont signée. Elle sera ouverte à l'adhésion de tout État ou organisation d'intégration régionale qui ne l'a pas signée.

*Article 44***Organisations d'intégration régionale**

1. Par «organisation d'intégration régionale», on entend toute organisation constituée par des États souverains d'une région donnée, à laquelle ses États membres ont transféré des compétences dans les domaines régis par la présente convention. Dans leurs instruments de confirmation formelle ou d'adhésion, ces organisations indiquent l'étendue de leur compétence dans les domaines régis par la présente convention. Par la suite, elles notifient au dépositaire toute modification importante de l'étendue de leur compétence.

2. Dans la présente convention, les références aux «États parties» s'appliquent à ces organisations dans la limite de leur compétence.

3. Aux fins du paragraphe 1 de l'article 45 et des paragraphes 2 et 3 de l'article 47 de la présente convention, les instruments déposés par les organisations d'intégration régionale ne sont pas comptés.

4. Les organisations d'intégration régionale disposent, pour exercer leur droit de vote à la conférence des États parties dans les domaines qui relèvent de leur compétence, d'un nombre de voix égal au nombre de leurs États membres parties à la présente convention. Elles n'exercent pas leur droit de vote si leurs États membres exercent le leur, et inversement.

*Article 45***Entrée en vigueur**

1. La présente convention entrera en vigueur le trentième jour suivant le dépôt du vingtième instrument de ratification ou d'adhésion.

2. Pour chacun des États ou chacune des organisations d'intégration régionale qui ratifieront ou confirmeront formellement la présente convention ou y adhéreront après le dépôt du vingtième instrument de ratification ou d'adhésion, la convention entrera en vigueur le trentième jour suivant le dépôt par cet État ou cette organisation de son instrument de ratification, d'adhésion ou de confirmation formelle.

*Article 46***Réserves**

1. Les réserves incompatibles avec l'objet et le but de la présente convention ne sont pas admises.

2. Les réserves peuvent être retirées à tout moment.

*Article 47***Amendements**

1. Tout État partie peut proposer un amendement à la présente convention et le soumettre au secrétaire général de l'Organisation des Nations unies. Le secrétaire général communique les propositions d'amendement aux États parties, en leur demandant de lui faire savoir s'ils sont favorables à la convocation d'une conférence des États parties en vue d'examiner ces propositions et de se prononcer sur elles. Si, dans les quatre mois qui suivent la date de cette communication, un tiers au moins des États parties se prononcent en faveur de la convocation d'une telle conférence, le secrétaire général convoque la conférence sous les auspices de l'Organisation des Nations unies. Tout amendement adopté par une majorité des deux tiers des États parties présents et votants est soumis pour approbation à l'Assemblée générale des Nations unies, puis pour acceptation à tous les États parties.

2. Tout amendement adopté et approuvé conformément au paragraphe 1 du présent article entre en vigueur le trentième jour suivant la date à laquelle le nombre d'instruments d'acceptation déposés atteint les deux tiers du nombre des États parties à la date de son adoption. Par la suite, l'amendement entre en vigueur pour chaque État partie le trentième jour suivant le dépôt par cet État de son instrument d'acceptation. L'amendement ne lie que les États parties qui l'ont accepté.

3. Si la conférence des États parties en décide ainsi par consensus, un amendement adopté et approuvé conformément au paragraphe 1 du présent article et portant exclusivement sur les articles 34, 38, 39 et 40 entre en vigueur pour tous les États parties le trentième jour suivant la date à laquelle le nombre d'instruments d'acceptation déposés atteint les deux tiers du nombre des États parties à la date de son adoption.

Article 48

Dénonciation

Tout État partie peut dénoncer la présente convention par voie de notification écrite adressée au secrétaire général de l'Organisation des Nations unies. La dénonciation prend effet un an après la date à laquelle le secrétaire général en a reçu notification.

Article 49

Format accessible

Le texte de la présente convention sera diffusé en formats accessibles.

Article 50

Textes faisant foi

Les textes anglais, arabe, chinois, espagnol, français et russe de la présente convention font également foi.

EN FOI DE QUOI les plénipotentiaires soussignés, dûment habilités par leurs gouvernements respectifs, ont signé la présente convention.

ANNEXE II

DÉCLARATION RELATIVE À LA COMPÉTENCE DE LA COMMUNAUTÉ EUROPÉENNE CONCERNANT LES QUESTIONS RÉGIES PAR LA CONVENTION DES NATIONS UNIES RELATIVE AUX DROITS DES PERSONNES HANDICAPÉES

(Déclaration faite en application de l'article 44, point 1, de la convention)

L'article 44, point 1, de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées (ci-après dénommée la «convention») prévoit que l'instrument de confirmation formelle ou d'adhésion d'une organisation régionale d'intégration économique doit indiquer l'étendue de sa compétence dans les domaines régis par la convention.

Actuellement, les membres de la Communauté européenne sont le Royaume de Belgique, la République de Bulgarie, la République tchèque, le Royaume de Danemark, la République fédérale d'Allemagne, la République d'Estonie, l'Irlande, la République hellénique, le Royaume d'Espagne, la République française, la République italienne, la République de Chypre, la République de Lettonie, la République de Lituanie, le Grand-Duché de Luxembourg, la République de Hongrie, la République de Malte, le Royaume des Pays-Bas, la République d'Autriche, la République de Pologne, la République portugaise, la Roumanie, la République de Slovénie, la République slovaque, la République de Finlande, le Royaume de Suède et le Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord.

La Communauté européenne note que, aux fins de la convention, l'expression «États parties» s'applique aux organisations régionales d'intégration économique dans les limites de leurs compétences.

La convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées s'applique, en ce qui concerne la compétence de la Communauté européenne, aux territoires dans lesquels le traité instituant la Communauté européenne est d'application, dans les conditions énoncées dans ledit traité, notamment à son article 299.

Conformément à l'article 299, la présente déclaration n'est pas applicable aux territoires des États membres auxquels ledit traité ne s'applique pas et ne préjuge pas des mesures ou positions qui pourraient être adoptées au titre de la convention par les États membres concernés au nom et dans l'intérêt de ces territoires.

En application de l'article 44, point 1, de la convention, la présente déclaration indique les compétences transférées par les États membres à la Communauté en vertu du traité instituant la Communauté européenne dans les matières dont traite la convention.

L'étendue et l'exercice des compétences communautaires sont, par nature, appelés à évoluer continuellement et la Communauté complétera ou modifiera la présente déclaration, si besoin est, conformément à l'article 44, point 1, de la convention.

Dans certains domaines, la Communauté européenne a une compétence exclusive, et dans d'autres, cette compétence est partagée entre la Communauté européenne et les États membres. Les États membres demeurent compétents pour toutes les questions pour lesquelles il n'y a pas eu de transfert de compétence à la Communauté européenne.

Actuellement:

1. La Communauté a une compétence exclusive en ce qui concerne la compatibilité des aides d'État avec le marché commun et le tarif douanier commun.

Dans la mesure où les dispositions du droit communautaire sont affectées par celles de la convention, la Communauté européenne dispose d'une compétence exclusive pour assumer de telles obligations en ce qui concerne sa propre administration publique. À cet égard, la Communauté déclare qu'elle est compétente dans le domaine de la réglementation relative aux recrutements, conditions d'emploi, rémunérations, formation, etc., des fonctionnaires et autres agents non élus, en vertu du statut et de ses dispositions d'exécution ⁽¹⁾.

2. La Communauté a une compétence mixte avec les États membres en ce qui concerne les mesures destinées à combattre la discrimination fondée sur le handicap, la libre circulation des biens, des personnes, des services et des capitaux, l'agriculture, le transport par chemin de fer, par route, par voie navigable et par voie aérienne, la fiscalité, le marché intérieur, l'égalité des rémunérations entre travailleurs masculins et travailleurs féminins, la politique en matière de réseaux transeuropéens et les statistiques.

⁽¹⁾ Règlement (CEE, Euratom, CECA) n° 259/68 du Conseil du 29 février 1968 fixant le statut des fonctionnaires des Communautés européennes ainsi que le régime applicable aux autres agents de ces Communautés (JO L 56 du 4.3.1968, p. 1).

La Communauté européenne dispose d'une compétence exclusive pour la conclusion de cette convention en ce qui concerne ces questions uniquement dans la mesure où les dispositions de la convention ou des instruments juridiques adoptés en application de celle-ci affectent les règles communes établies précédemment par la Communauté européenne. Lorsqu'il existe des règles communautaires mais que celles-ci ne sont pas affectées, notamment dans les cas où les dispositions communautaires ne définissent que des normes minimales, les États membres sont compétents, sans préjudice de la compétence de la Communauté européenne d'agir dans ce domaine. Dans les autres cas, ce sont les États membres qui sont compétents. Une liste des actes communautaires pertinents qui ont été adoptés par la Communauté européenne figure en appendice. L'étendue de la compétence de la Communauté européenne découlant de ces actes doit être évaluée par rapport aux dispositions précises de chacune des mesures, et en particulier selon que lesdites dispositions établissent des règles communes.

3. Dans le cadre de la convention des Nations unies, les mesures communautaires ci-après peuvent entrer en ligne de compte. Les États membres et la Communauté s'attachent à élaborer une stratégie coordonnée pour l'emploi. La Communauté contribue au développement d'un enseignement de qualité en encourageant la coopération entre les États membres et, si nécessaire, en appuyant et en complétant leur action. La Communauté met en œuvre une politique de formation professionnelle, qui appuie et complète les actions des États membres. Afin de promouvoir un développement harmonieux de l'ensemble de la Communauté, celle-ci développe et poursuit son action tendant au renforcement de sa cohésion économique et sociale. La Communauté mène une politique de coopération au développement et une coopération économique, financière et technique avec des pays tiers sans préjudice des compétences respectives des États membres.

Appendice

ACTES COMMUNAUTAIRES AYANT TRAIT AUX QUESTIONS RÉGIES PAR LA CONVENTION

Les actes communautaires énumérés ci-après illustrent l'étendue du domaine de compétence de la Communauté en vertu du traité instituant la Communauté européenne. La Communauté a une compétence exclusive en ce qui concerne certaines questions tandis que d'autres questions relèvent de la compétence mixte de la Communauté et des États membres. L'étendue de la compétence de la Communauté européenne découlant de ces actes doit être évaluée par rapport aux dispositions précises de chacune des mesures, et en particulier selon que lesdites dispositions établissent des règles communes qui sont affectées par les dispositions de la convention.

— concernant l'accessibilité

Directive 1999/5/CE du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 1999 concernant les équipements hertziens et les équipements terminaux de télécommunications et la reconnaissance mutuelle de leur conformité (JO L 91 du 7.4.1999, p. 10).

Directive 2001/85/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 novembre 2001 concernant des dispositions particulières applicables aux véhicules destinés au transport des passagers et comportant, outre le siège du conducteur, plus de huit places assises, et modifiant les directives 70/156/CEE et 97/27/CE (JO L 42 du 13.2.2002, p. 1).

Directive 96/48/CE du Conseil du 23 juillet 1996 relative à l'interopérabilité du système ferroviaire transeuropéen à grande vitesse (JO L 235 du 17.9.1996, p. 6), telle que modifiée par la directive 2004/50/CE du Parlement européen et du Conseil (JO L 164 du 30.4.2004, p. 114).

Directive 2001/16/CE du Parlement européen et du Conseil du 19 mars 2001 relative à l'interopérabilité du système ferroviaire transeuropéen conventionnel (JO L 110 du 20.4.2001, p. 1), telle que modifiée par la directive 2004/50/CE du Parlement européen et du Conseil (JO L 164 du 30.4.2004, p. 114).

Directive 2006/87/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 établissant les prescriptions techniques des bateaux de la navigation intérieure et abrogeant la directive 82/714/CEE du Conseil (JO L 389 du 30.12.2006, p. 1).

Directive 2003/24/CE du Parlement européen et du Conseil du 14 avril 2003 modifiant la directive 98/18/CE du Conseil établissant des règles et normes de sécurité pour les navires à passagers (JO L 123 du 17.5.2003, p. 18).

Directive 2007/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 5 septembre 2007 établissant un cadre pour la réception des véhicules à moteur, de leurs remorques et des systèmes, des composants et des entités techniques destinés à ces véhicules (directive-cadre) (JO L 263 du 9.10.2007, p. 1).

Décision 2008/164/CE de la Commission du 21 décembre 2007 concernant la spécification technique d'interopérabilité relative aux personnes à mobilité réduite dans le système ferroviaire transeuropéen conventionnel et à grande vitesse (JO L 64 du 7.3.2008, p. 72).

Directive 95/16/CE du Parlement européen et du Conseil du 29 juin 1995 concernant le rapprochement des législations des États membres relatives aux ascenseurs (JO L 213 du 7.9.1995, p. 1), telle que modifiée par la directive 2006/42/CE du Parlement européen et du Conseil relative aux machines et modifiant la directive 95/16/CE (JO L 157 du 9.6.2006, p. 24).

Directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive «cadre») (JO L 108 du 24.4.2002, p. 33).

Directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive «service universel») (JO L 108 du 24.4.2002, p. 51).

Directive 97/67/CE du Parlement européen et du Conseil du 15 décembre 1997 concernant des règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l'amélioration de la qualité du service (JO L 15 du 21.1.1998, p. 14), telle que modifiée par la directive 2002/39/CE du Parlement européen et du Conseil du 10 juin 2002 modifiant la directive 97/67/CE en ce qui concerne la poursuite de l'ouverture à la concurrence des services postaux de la Communauté (JO L 176 du 5.7.2002, p. 21) et telle que modifiée par la directive 2008/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 février 2008 modifiant la directive 97/67/CE en ce qui concerne l'achèvement du marché intérieur des services postaux de la Communauté (JO L 52 du 27.2.2008, p. 3).

Règlement (CE) n° 1083/2006 du Conseil du 11 juillet 2006 portant dispositions générales sur le Fonds européen de développement régional, le Fonds social européen et le Fonds de cohésion, et abrogeant le règlement (CE) n° 1260/1999 (JO L 210 du 31.7.2006, p. 25).

Directive 2004/17/CE du Parlement européen et du Conseil du 31 mars 2004 portant coordination des procédures de passation des marchés dans les secteurs de l'eau, de l'énergie, des transports et des services postaux (JO L 134 du 30.4.2004, p. 1).

Directive 2004/18/CE du Parlement européen et du Conseil du 31 mars 2004 relative à la coordination des procédures de passation des marchés publics de travaux, de fournitures et de services (JO L 134 du 30.4.2004, p. 114).

Directive 92/13/CEE du Conseil du 25 février 1992 portant coordination des dispositions législatives, réglementaires et administratives relatives à l'application des règles communautaires sur les procédures de passation des marchés des entités opérant dans les secteurs de l'eau, de l'énergie, des transports et des télécommunications (JO L 76 du 23.3.1992, p. 14), telle que modifiée par la directive 2007/66/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2007 modifiant les directives 89/665/CEE et 92/13/CEE du Conseil en ce qui concerne l'amélioration de l'efficacité des procédures de recours en matière de passation des marchés publics (JO L 335 du 20.12.2007, p. 31).

Directive 89/665/CEE du Conseil du 21 décembre 1989 portant coordination des dispositions législatives, réglementaires et administratives relatives à l'application des procédures de recours en matière de passation des marchés publics de fournitures et de travaux (JO L 395 du 30.12.1989, p. 33), telle que modifiée par la directive 2007/66/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2007 modifiant les directives 89/665/CEE et 92/13/CEE du Conseil en ce qui concerne l'amélioration de l'efficacité des procédures de recours en matière de passation des marchés publics (JO L 335 du 20.12.2007, p. 31).

— concernant l'autonomie et l'inclusion sociale, le travail et l'emploi

Directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail (JO L 303 du 2.12.2000, p. 16).

Règlement (CE) n° 800/2008 de la Commission du 6 août 2008 déclarant certaines catégories d'aide compatibles avec le marché commun en application des articles 87 et 88 du traité (Règlement général d'exemption par catégorie) (JO L 214 du 9.8.2008, p. 3).

Règlement (CEE) n° 2289/83 de la Commission du 29 juillet 1983 fixant les dispositions d'application des articles 70 à 78 du règlement (CEE) n° 918/83 du Conseil relatif à l'établissement du régime communautaire des franchises douanières (JO L 220 du 11.8.1983, p. 15).

Directive 83/181/CEE du Conseil du 28 mars 1983 déterminant le champ d'application de l'article 14 paragraphe 1 sous d) de la directive 77/388/CEE en ce qui concerne l'exonération de la taxe sur la valeur ajoutée de certaines importations définitives de biens (JO L 105 du 23.4.1983, p. 38).

Directive 2006/54/CE du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité des chances et de l'égalité de traitement entre hommes et femmes en matière d'emploi et de travail (JO L 204 du 26.7.2006, p. 23).

Règlement (CEE) n° 918/83 du Conseil du 28 mars 1983 relatif à l'établissement du régime communautaire des franchises douanières (JO L 105 du 23.4.1983, p. 1).

Directive 2006/112/CE du Conseil du 28 novembre 2006 relative au système commun de taxe sur la valeur ajoutée (JO L 347 du 11.12.2006, p. 1), telle que modifiée par la directive 2009/47/CE du Conseil du 5 mai 2009 modifiant la directive 2006/112/CE en ce qui concerne les taux réduits de taxe sur la valeur ajoutée (JO L 116 du 9.5.2009, p. 18).

Règlement (CE) n° 1698/2005 du Conseil du 20 septembre 2005 concernant le soutien au développement rural par le Fonds européen agricole pour le développement rural (Feader) (JO L 277 du 21.10.2005, p. 1).

Directive 2003/96/CE du Conseil du 27 octobre 2003 restructurant le cadre communautaire de taxation des produits énergétiques et de l'électricité (JO L 283 du 31.10.2003, p. 51).

— concernant la mobilité personnelle

Directive 91/439/CEE du Conseil du 29 juillet 1991 relative au permis de conduire (JO L 237 du 24.8.1991, p. 1).

Directive 2006/126/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 décembre 2006 relative au permis de conduire (JO L 403 du 30.12.2006, p. 18).

Directive 2003/59/CE du Parlement européen et du Conseil du 15 juillet 2003 relative à la qualification initiale et à la formation continue des conducteurs de certains véhicules routiers affectés aux transports de marchandises ou de voyageurs, modifiant le règlement (CEE) n° 3820/85 du Conseil ainsi que la directive 91/439/CEE du Conseil et abrogeant la directive 76/914/CEE du Conseil (JO L 226 du 10.9.2003, p. 4).

Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91 (JO L 46 du 17.2.2004, p. 1).

Règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens (JO L 204 du 26.7.2006, p. 1).

Règlement (CE) n° 1899/2006 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 modifiant le règlement (CEE) n° 3922/91 du Conseil relatif à l'harmonisation de règles techniques et de procédures administratives dans le domaine de l'aviation civile (JO L 377 du 27.12.2006, p. 1).

Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (JO L 315 du 3.12.2007, p. 14).

Règlement (CE) n° 1370/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route, et abrogeant les règlements (CEE) n° 1191/69 et (CEE) n° 1107/70 du Conseil (JO L 315 du 3.12.2007, p. 1).

Règlement (CE) n° 8/2008 de la Commission du 11 décembre 2007 modifiant le règlement (CEE) n° 3922/91 du Conseil en ce qui concerne les règles techniques et procédures administratives communes applicables au transport commercial par avion (JO L 10 du 12.1.2008, p. 1).

— concernant l'accès à l'information

Directive 2001/83/CE du Parlement européen et du Conseil du 6 novembre 2001 instituant un code communautaire relatif aux médicaments à usage humain (JO L 311 du 28.11.2001, p. 67), telle que modifiée par la directive 2004/27/CE du Parlement européen et du Conseil (JO L 136 du 30.4.2004, p. 34).

Directive 2007/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2007 modifiant la directive 89/552/CEE du Conseil visant à la coordination de certaines dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres relatives à l'exercice d'activités de radiodiffusion télévisuelle (JO L 332 du 18.12.2007, p. 27).

Directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur («directive sur le commerce électronique») (JO L 178 du 17.7.2000, p. 1).

Directive 2001/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 22 mai 2001 sur l'harmonisation de certains aspects du droit d'auteur et des droits voisins dans la société de l'information (JO L 167 du 22.6.2001, p. 10).

Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil («directive sur les pratiques commerciales déloyales») (JO L 149 du 11.6.2005, p. 22).

— concernant les statistiques et la collecte de données

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 données (JO L 281 du 23.11.1995, p. 31).

Règlement (CE) n° 577/98 du Conseil du 9 mars 1998 relatif à l'organisation d'une enquête par sondage sur les forces de travail dans la Communauté (JO L 77 du 14.3.1998, p. 3), et ses règlements d'application.

Règlement (CE) n° 1177/2003 du Parlement européen et du Conseil du 16 juin 2003 relatif aux statistiques communautaires sur le revenu et les conditions de vie (EU-SILC) (JO L 165 du 3.7.2003, p. 1), et ses règlements d'application.

Règlement (CE) n° 458/2007 du Parlement européen et du Conseil du 25 avril 2007 concernant le système européen de statistiques intégrées de la protection sociale (Sespros) (JO L 113 du 30.4.2007, p. 3), et ses règlements d'application.

Règlement (CE) n° 1338/2008 du Parlement européen et du Conseil du 16 décembre 2008 relatif aux statistiques communautaires de la santé publique et de la santé et de la sécurité au travail (JO L 354 du 31.12.2008, p. 70).

— concernant la coopération internationale

Règlement (CE) n° 1905/2006 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2006 portant établissement d'un instrument de financement de la coopération au développement (JO L 378 du 27.12.2006, p. 41).

Règlement (CE) n° 1889/2006 du Parlement européen et du Conseil du 20 décembre 2006 instituant un instrument financier pour la promotion de la démocratie et des droits de l'homme dans le monde (JO L 386 du 29.12.2006, p. 1).

Règlement (CE) n° 718/2007 de la Commission du 12 juin 2007 portant application du règlement (CE) n° 1085/2006 du Conseil établissant un instrument d'aide de préadhésion (IAP) (JO L 170 du 29.6.2007, p. 1).

ANNEXE III

RÉSERVE FORMULÉE PAR LA COMMUNAUTÉ EUROPÉENNE CONCERNANT L'ARTICLE 27, POINT 1, DE LA CONVENTION DES NATIONS UNIES RELATIVE AUX DROITS DES PERSONNES HANDICAPÉES

La Communauté européenne déclare que, conformément au droit communautaire (notamment à la directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail), les États membres peuvent, le cas échéant, émettre leurs propres réserves concernant l'article 27, point 1, de la convention relative aux droits des personnes handicapées dans la mesure où l'article 3, paragraphe 4, de ladite directive du Conseil leur confère le droit d'exclure du champ d'application de cette directive, en matière d'emploi dans les forces armées, le principe d'absence de discrimination fondée sur le handicap. Par conséquent, la Communauté déclare conclure la convention sans préjudice du droit susmentionné, conféré aux États membres conformément au droit communautaire.

Protocole facultatif se rapportant à la Convention relative aux droits des personnes handicapées

Les États Parties au présent Protocole sont convenus de ce qui suit :

Article premier

1. Tout État Partie au présent Protocole (« État Partie ») reconnaît que le Comité des droits des personnes handicapées (« le Comité ») a compétence pour recevoir et examiner les communications présentées par des particuliers ou groupes de particuliers ou au nom de particuliers ou groupes de particuliers relevant de sa juridiction qui prétendent être victimes d'une violation par cet État Partie des dispositions de la Convention.

2. Le Comité ne reçoit aucune communication intéressant un État Partie à la Convention qui n'est pas partie au présent Protocole.

Article 2

Le Comité déclare irrecevable toute communication :

- a) Qui est anonyme;
- b) Qui constitue un abus du droit de présenter de telles communications ou est incompatible avec les dispositions de la Convention;
- c) Ayant trait à une question qu'il a déjà examinée ou qui a déjà été examinée ou est en cours d'examen devant une autre instance internationale d'enquête ou de règlement;
- d) Concernant laquelle tous les recours internes disponibles n'ont pas été épuisés, à moins que la procédure de recours n'excède des délais raisonnables ou qu'il soit improbable que le requérant obtienne réparation par ce moyen;
- e) Qui est manifestement mal fondée ou insuffisamment motivée; ou
- f) Qui porte sur des faits antérieurs à la date d'entrée en vigueur du présent Protocole à l'égard de l'État Partie intéressé, à moins que ces faits ne persistent après cette date.

Article 3

Sous réserve des dispositions de l'article 2 du présent Protocole, le Comité porte confidentiellement à l'attention de l'État Partie intéressé toute communication qui lui est adressée. L'État Partie intéressé soumet par écrit au Comité, dans un délai de six mois, des explications ou déclarations éclaircissant la question et indiquant les mesures qu'il pourrait avoir prises pour remédier à la situation.

Article 4

1. Après réception d'une communication et avant de prendre une décision sur le fond, le Comité peut à tout moment soumettre à l'urgente attention de l'État Partie intéressé une demande tendant à ce qu'il prenne les mesures conservatoires nécessaires pour éviter qu'un dommage irréparable ne soit causé aux victimes de la violation présumée.

2. Le Comité ne préjuge pas de sa décision sur la recevabilité ou le fond de la communication

du simple fait qu'il exerce la faculté que lui donne le paragraphe 1 du présent article.

Article 5

Le Comité examine à huis clos les communications qui lui sont adressées en vertu du présent Protocole. Après avoir examiné une communication, le Comité transmet ses suggestions et recommandations éventuelles à l'État Partie intéressé et au pétitionnaire.

Article 6

1. Si le Comité est informé, par des renseignements crédibles, qu'un État Partie porte gravement ou systématiquement atteinte aux droits énoncés dans la Convention, il invite cet État à s'entretenir avec lui des renseignements portés à son attention et à présenter ses observations à leur sujet.

2. Le Comité, se fondant sur les observations éventuellement formulées par l'État Partie intéressé, ainsi que sur tout autre renseignement crédible dont il dispose, peut charger un ou plusieurs de ses membres d'effectuer une enquête et de lui rendre compte sans tarder des résultats de celle-ci. Cette enquête peut, lorsque cela se justifie et avec l'accord de l'État Partie, comporter des visites sur le territoire de cet État.

3. Après avoir étudié les résultats de l'enquête, le Comité les communique à l'État Partie intéressé, accompagnés, le cas échéant, d'observations et de recommandations.

4. Après avoir été informé des résultats de l'enquête et des observations et recommandations du Comité, l'État Partie présente ses observations à celui-ci dans un délai de six mois.

5. L'enquête conserve un caractère confidentiel et la coopération de l'État Partie sera sollicitée à tous les stades de la procédure.

Article 7

1. Le Comité peut inviter l'État Partie intéressé à inclure, dans le rapport qu'il doit présenter conformément à l'article 35 de la Convention, des précisions sur les mesures qu'il a prises à la suite d'une enquête effectuée en vertu de l'article 6 du présent Protocole.

2. À l'expiration du délai de six mois visé au paragraphe 4 de l'article 6, le Comité peut, s'il y a lieu, inviter l'État Partie intéressé à l'informer des mesures qu'il a prises à la suite de l'enquête.

Article 8

Tout État Partie peut, au moment où il signe ou ratifie le présent Protocole ou y adhère, déclarer qu'il ne reconnaît pas au Comité la compétence que lui confèrent les articles 6 et 7.

Article 9

Le Secrétaire général de l'Organisation des Nations Unies est le dépositaire du présent Protocole.

Article 10

Le présent Protocole est ouvert à la signature des États et des organisations d'intégration régionale qui ont signé la Convention, au Siège de l'Organisation des Nations Unies à New York, à compter du 30 mars 2007.

Article 11

Le présent Protocole est soumis à la ratification des États qui l'ont signé et ont ratifié la Convention ou y ont adhéré. Il doit être confirmé formellement par les organisations d'intégration régionale qui l'ont signé et qui ont confirmé formellement la Convention ou y ont adhéré. Il sera ouvert à l'adhésion de tout État ou de toute organisation d'intégration régionale qui a ratifié ou confirmé formellement la Convention ou qui y a adhéré mais qui n'a pas signé le Protocole.

Article 12

1. Par « organisation d'intégration régionale » on entend toute organisation constituée par des États souverains d'une région donnée, à laquelle ses États membres ont transféré des compétences dans les domaines régis par la Convention et le présent Protocole. Dans leurs instruments de confirmation formelle ou d'adhésion, ces organisations indiquent l'étendue de leur compétence dans les domaines régis par la Convention et le présent Protocole. Par la suite, elles notifient au dépositaire toute modification importante de l'étendue de leur compétence.

2. Dans le présent Protocole, les références aux « États Parties » s'appliquent à ces organisations dans la limite de leur compétence.

3. Aux fins du paragraphe 1 de l'article 13 et du paragraphe 2 de l'article 15, les instruments déposés par des organisations d'intégration régionale ne sont pas comptés.

4. Les organisations d'intégration régionale disposent, pour exercer leur droit de vote à la réunion des États Parties dans les domaines qui relèvent de leur compétence, d'un nombre de voix égal au nombre de leurs États membres Parties au présent Protocole. Elles n'exercent pas leur droit de vote si leurs États membres exercent le leur, et inversement.

Article 13

1. Sous réserve de l'entrée en vigueur de la Convention, le présent Protocole entrera en vigueur le trentième jour suivant le dépôt du dixième instrument de ratification ou d'adhésion.

2. Pour chacun des États ou chacune des organisations d'intégration régionale qui ratifieront ou confirmeront formellement le Protocole ou y adhéreront après le dépôt du dixième instrument de ratification ou d'adhésion, le Protocole entrera en vigueur le trentième jour suivant le dépôt par cet État ou cette organisation de son instrument de ratification, d'adhésion ou de confirmation formelle.

Article 14

1. Les réserves incompatibles avec l'objet et le but du présent Protocole ne sont pas admises.

2. Les réserves peuvent être retirées à tout moment.

Article 15

1. Tout État Partie peut proposer un amendement au présent Protocole et le soumettre au Secrétaire général de l'Organisation des Nations Unies. Le Secrétaire général communique les propositions d'amendement aux États Parties, en leur demandant de lui faire savoir s'ils sont favorables à la convocation d'une réunion des États Parties en vue d'examiner ces propositions et de se prononcer sur elles. Si, dans les quatre mois qui suivent la date de cette communication, un tiers au moins des États Parties se prononcent en faveur de la convocation d'une telle réunion, le Secrétaire général convoque la réunion sous les auspices de l'Organisation des Nations Unies. Tout amendement adopté par une majorité des deux tiers des États Parties présents et votants est soumis pour approbation à l'Assemblée générale de l'Organisation des Nations Unies, puis pour acceptation à tous les États Parties.

2. Tout amendement adopté et approuvé conformément au paragraphe 1 du présent article entre en vigueur le trentième jour suivant la date à laquelle le nombre d'instruments d'acceptation atteint les deux tiers du nombre des États Parties à la date de son adoption. Par la suite, l'amendement entre en vigueur pour chaque État Partie le trentième jour suivant le dépôt par cet État de son instrument d'acceptation. L'amendement ne lie que les États Parties qui l'ont accepté.

Article 16

Tout État Partie peut dénoncer le présent Protocole par voie de notification écrite adressée au Secrétaire général de l'Organisation des Nations Unies. La dénonciation prend effet un an après la date à laquelle le Secrétaire général en a reçu notification.

Article 17

Le texte du présent Protocole sera diffusé en formats accessibles.

Article 18

Les textes anglais, arabe, chinois, espagnol, français et russe du présent Protocole font également foi.

En foi de quoi les plénipotentiaires soussignés, dûment habilités par leurs gouvernements respectifs, ont signé le présent Protocole.



**COUNCIL OF
THE EUROPEAN UNION**

Brussels, 7 June 2011

11125/11

**SOC 460
COHOM 156**

NOTE

from: The Commission
to: COUNCIL (Employment, Social Policy, Health and Consumer Affairs)
Subject: Ratification and implementation of the UN Convention on the Rights of People
with Disabilities
- Information from the Commission
(Any other business item)

Delegations will find attached a note from the Commission in preparation for the EPSCO Council meeting on 17 June.

**Information Note from the European Commission
on progress in implementing the UN Convention
on the Rights of Persons with Disabilities to the EPSCO Council**

1. Introduction

This note is based on the 4th Disability High Level Group Report¹ and reports on progress in ratifying and implementing the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities. It provides an update of developments in the national implementation of the Convention, with a more detailed reference to the governance structures required by Article 33 of the UNCRPD. The report of this year also examines the interface between implementation of the UNCRPD and the headline targets set in the context of the Europe 2020 Strategy for education, employment and poverty.

The annual progress reporting by the Disability High-Level Group was triggered by the Council Conclusions adopted under the German Presidency in 2007. The first joint Report was discussed by the ministers responsible for disability issues on 22 May 2008 under the Slovenian Presidency. The second Report responded to the Council's request in the Resolution adopted under the Slovenian Presidency for an assessment as to how national actions reflect the commitments entered into by the European Union and the Member States with a view to implementing the UNCRPD. The Report identified seven priority areas where collaboration at EU level could be useful and highlighted progress in the nine priorities for joint action that were identified in the first report. The second Report also highlighted the importance of four key matters for the implementation of the UNCRPD that were presented at the EPSCO Council in June 2009. The third Report was presented on 19 May 2010 at the third informal ministerial meeting on disability issues organised under the Spanish Presidency in Zaragoza. It complemented the two previous Reports but also had a stronger focus on procedural matters and governance aspects.

¹ Available online at: <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=6851&langId=en>

2. Ratification/formal confirmation/accession

Since the previous Report from the Disability High Level Group (March 2010), further progress has been achieved, three additional Member States having ratified the Convention,² and three Member States having ratified the Optional Protocol.³ In addition, one Member State has finished the internal ratification procedure for the Convention and the Optional Protocol and is awaiting deposit with the UN.⁴ One Member State⁵ signed the Optional Protocol. Moreover, in 2010, the EU formally confirmed the Convention.

The current situation is as follows:

All Member States and the EU have signed the Convention,
22 Member States have signed the Optional Protocol,
17 Member States have ratified the Convention, (Austria, Belgium, Czech Republic, Denmark, Germany, France, Hungary, Italy, Latvia, Lithuania, Portugal, Romania, Slovakia, Slovenia, Spain, Sweden and the UK),
1 Member State has finished the internal ratification procedure for the Optional Protocol and the Convention and is in the process of depositing the ratification instruments at the UN Headquarters (Cyprus),
14 Member States have ratified the Optional Protocol (Austria, Belgium, France, Germany, Hungary, Italy, Latvia, Lithuania, Portugal, Slovakia, Slovenia, Spain, Sweden, UK), and
The EU has formally confirmed the Convention.

On 26 November 2009 the Council Decision concerning the conclusion, by the European Community, of the United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities was adopted (Decision 2010/48/EC). Before final confirmation of the Convention on behalf of the EU, the Commission, Council and Member States needed to agree on a Code of Conduct (see Article 3 and 4 of the Council Decision) setting out the framework for implementation of the Convention within the EU and, *inter alia*, the applicable coordination, representation, voting and speaking arrangements in the UN.

² Lithuania, Slovakia, Romania.

³ Latvia, Lithuania, Slovakia.

⁴ Cyprus.

⁵ Greece.

The Code of Conduct was agreed on the 2 December 2010,⁶ enabling the EU to complete the procedure of conclusion of the Convention by depositing its instruments of formal confirmation with the UN Secretary General in New York on 23 December 2010.

The Convention entered into force with respect to the EU on 22 January 2011. The EU is bound by the Convention to the extent of its competences as these are listed in an Annex to the Decision 2010/48/EC. The EU will have to submit its first Report to the UN Committee in Geneva by 22 January 2013.

With respect to the Representation of the EU *vis-à-vis* the UN in UNCPRD matters within EU competence, the Member States and the EU are bound by the principle of loyal cooperation and the principle of unity of external representation and these principles should permeate their cooperation. It is essential to build up good cooperation practices in line with the provisions of the Code of Conduct.

The proposal for EU accession to the Optional Protocol, adopted by the Commission on 29 August 2008⁷ and transmitted to the European Parliament and the Council is still with the Council. Before pursuing the discussion on the Optional Protocol, it was decided to give priority to the procedure of formal confirmation of the Convention and to the adoption of a Code of Conduct. Now that these two procedures have been completed, the Commission considers that the process of accession of the EU to the Optional Protocol should be continued.

The process of ratification of the Convention is ongoing in 9 Member States. As the UN Convention came into force on 3 May 2008 the Commission encourages its swift ratification by the remaining Member States.

⁶ Code of Conduct between the Council, the Member States and the Commission setting out internal arrangements for the implementation by and representation of the EU relating to the UNCPRD, Council of the European Union, 16243/10.

⁷ COM (2008) 530 final. The proposal was endorsed by the European Parliament on 24 April 2009.

3. Progress on implementation and monitoring of the UNCRPD

The effective implementation of the UNCRPD requires a proper *governance structure*. To that end, Article 33.1 UNCRPD directly obliges the State Parties, to designate one or more focal points within government for matters relating to the implementation of the UNCRPD, and to give due consideration to the establishment of a coordination mechanism to facilitate related action in different sectors and at different levels. The efforts to put effective governance structures in place in the Member States are ongoing and advancing. Some Member States have very recently established structures and processes, while others are at the beginning or in the midst of the implementation process.

It was therefore very timely that the first Work Forum, organised in November 2010, focused on the implementation of Article 33 of the UNCRPD, and on the involvement of persons with disabilities in those structures. The Work Forum provided examples of good practices such as: effective methods of involvement and consultation with people with disabilities, action plans which work across Ministries, consultative structures, legislative instruments and multi annual funding programs.

Most Member States have designated the Focal Point within their Ministry of Welfare, Labour or Social Affairs while it is interesting to note that in a recent report of the UN-OHCHR there was a recommendation to nominate the Focal Point in the Ministry of Justice.

The establishment of a *Coordination Mechanism* is optional, but a majority of the Member States has chosen to establish such a mechanism.⁸ Many Member States combine the lead for the Coordination Mechanism and Focal Point into one body.

⁸ AT, BE, CY, CZ, DK, DE, ES, FR, HU, IT, IE, LU, LV, NL, PT, RO, SE, UK.

For the EU the European Commission is the Focal Point⁹. Certain aspects of the coordination between the Council, the Member States and the Commission in the implementation of the Convention are covered by the Code of Conduct, adopted on 2 December 2010. The Code contains provisions on representation of the EU *vis-à-vis* the UN in UNCRPD matters, how to coordinate the establishment of positions (point 6), speaking arrangements (points 7 and 9), voting arrangements (point 8), nominations (point 10) reporting and monitoring (point 12).

Article 33.2 of the UNCRPD obliges State Parties to maintain, strengthen, designate or establish a framework, including one or more independent mechanism, to promote, protect and monitor the implementation of the Convention in accordance with their legal and administrative systems.

A majority of the Member States having ratified report that they have established an independent mechanism. While all Member States recognise the importance of involving civil society in developing and implementing laws relating to persons with disabilities, only some of them have arrangements for involving civil society in the monitoring process.

At the EU level, the Commission has announced that it will present during 2011 its proposal on a framework for the purposes of Article 33 UNCRPD.

4. The interface between implementation of the UNCRPD and Europe 2020

The fourth Disability High Level Group Report highlights the link between the implementation of the UNCRPD and the goals of the Europe 2020 Strategy for education, employment and poverty reduction. The three relevant headline targets are: raising to 75% the **employment rate** for women and men aged 20-64; **improving education levels**, in particular by aiming to reduce school drop-out rates to less than 10% and by increasing the share of 30-34 years old having completed tertiary or equivalent education to at least 40%; and promoting **social inclusion**, in particular through the reduction of poverty, by aiming to lift at least 20 million people out of the risk of poverty and exclusion.

⁹ Article 3, Decision 2010/48/EC, point 11, Code of Conduct.

On the basis of the EU Statistics on Income and Living Conditions (SILC) from 2008, it is estimated that the percentage of persons with disabilities having completed tertiary education or equivalent in the age group 30-34 is around 19%, while for those without disabilities the figure is around 31%. The employment rate (from the same source) among those between 20-64 years old with disabilities is 45 % compared to 73% for persons without disabilities. The poverty risk for persons with disabilities older than sixteen years is 21% while for those without disabilities it is about 15%. The situation of persons with disabilities therefore has to improve in order to contribute to reaching the headline targets. This means that the Member States should include measures addressing the situation of persons with disabilities when they prepare their programmes aiming to reach the Europe 2020 headline targets.

In this respect, the Disability High Level Group Report shows some interesting examples and practices, for example involving the Member State's UNCRPD focal point in the preparation of the National Reform Programmes (NRP), and setting specific targets for persons with disabilities in the NRP. The overall picture so far, however, is that few NRPs contain specific measures for persons with disabilities. Moreover, the existing measures and national plans do not appear to address disability mainstreaming objectives in the actions designed to reach the three headline targets. Member States are therefore encouraged to mainstream disability concerns in their general measures but also to consider the inclusion of specific measures in their NRPs to improve the situation of persons with disabilities. This process could be underpinned by the setting of national disability targets in these three areas, in order to strengthen the disability-relevant contribution to the policies aimed at reaching the headline targets.

In order to be able to monitor progress as regards the position of persons with disabilities in the context of these three headline targets, it is of great importance that the Member States and the EU improve their relevant data and statistics. While some efforts are being made, the Member States' answers to the questionnaire reveal that there are insufficient statistics and data on disability-related issues with regard to the three above-mentioned headline targets.

While there is a need for more and better disability related data from the Member States, the European Commission will use annual SILC data to report regularly on the situation of persons with disabilities in education, employment and poverty, compared to the figures for the rest of the population.

At the same time, the Member States are encouraged to improve their data collection, statistics and the development of disability related indicators.

DIRECTIVE 2000/78/CE DU CONSEIL**du 27 novembre 2000****portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail**

LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité instituant la Communauté européenne, et notamment son article 13,

vu la proposition de la Commission ⁽¹⁾,vu l'avis du Parlement européen ⁽²⁾,vu l'avis du Comité économique et social ⁽³⁾,vu l'avis du Comité des régions ⁽⁴⁾,

considérant ce qui suit:

- (1) Conformément à l'article 6 du traité sur l'Union européenne, l'Union européenne est fondée sur les principes de la liberté, de la démocratie, du respect des droits de l'homme et des libertés fondamentales, ainsi que de l'État de droit, principes qui sont communs à tous les États membres et elle respecte les droits fondamentaux, tels qu'ils sont garantis par la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales et tels qu'ils résultent des traditions constitutionnelles communes aux États membres, en tant que principes généraux du droit communautaire.
- (2) Le principe de l'égalité de traitement entre homme et femme est bien établi dans un ensemble important de textes de droit communautaire, notamment dans la directive 76/207/CEE du Conseil du 9 février 1976 relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre hommes et femmes en ce qui concerne l'accès à l'emploi, à la formation et à la promotion professionnelles, et les conditions de travail ⁽⁵⁾.
- (3) Dans la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement, la Communauté cherche, conformément à l'article 3, paragraphe 2, du traité CE, à éliminer les inégalités et à promouvoir l'égalité, entre les hommes et les femmes, en particulier du fait que les femmes sont souvent victimes de discriminations multiples.
- (4) Le droit de toute personne à l'égalité devant la loi et la protection contre la discrimination constitue un droit universel reconnu par la Déclaration universelle des droits de l'homme, par la Convention des Nations unies sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes, par les pactes des Nations unies relatifs aux droits civils et politiques et aux droits économiques, sociaux et culturels et par la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales signés par tous les États

membres. La Convention n° 111 de l'Organisation internationale du travail interdit la discrimination en matière d'emploi et de travail.

- (5) Il est important de respecter ces droits fondamentaux et ces libertés fondamentales. La présente directive ne porte pas atteinte à la liberté d'association, dont le droit de toute personne de fonder avec d'autres des syndicats et de s'y affilier pour la défense de ses intérêts.
- (6) La charte communautaire des droits sociaux fondamentaux des travailleurs reconnaît l'importance de la lutte contre les discriminations sous toutes leurs formes, y compris la nécessité de prendre des mesures appropriées en faveur de l'intégration sociale et économique des personnes âgées et des personnes handicapées.
- (7) Le traité CE compte au nombre de ses objectifs la promotion de la coordination entre les politiques de l'emploi des États membres. À cet effet, un nouveau chapitre sur l'emploi a été intégré dans le traité CE en vue de l'élaboration d'une stratégie coordonnée pour l'emploi et en particulier de la promotion d'une main-d'œuvre qualifiée, formée et susceptible de s'adapter.
- (8) Les lignes directrices pour l'emploi en 2000, approuvées par le Conseil européen de Helsinki les 10 et 11 décembre 1999, soulignent la nécessité de promouvoir un marché du travail favorable à l'insertion sociale en formulant un ensemble cohérent de politiques destinées à lutter contre la discrimination à l'égard de groupes tels que les personnes handicapées. Elles soulignent également la nécessité d'accorder une attention particulière à l'aide aux travailleurs âgés pour qu'ils participent davantage à la vie professionnelle.
- (9) L'emploi et le travail constituent des éléments essentiels pour garantir l'égalité des chances pour tous et contribuent dans une large mesure à la pleine participation des citoyens à la vie économique, culturelle et sociale, ainsi qu'à l'épanouissement personnel.
- (10) Le Conseil a adopté, le 29 juin 2000, la directive 2000/43/CE relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de race ou d'origine ethnique ⁽⁶⁾, laquelle assure déjà une protection contre de telles discriminations dans le domaine de l'emploi et du travail.
- (11) La discrimination fondée sur la religion ou les convictions, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle peut compromettre la réalisation des objectifs du traité CE, notamment un niveau d'emploi et de protection sociale

⁽¹⁾ JO C 177 E du 27.6.2000, p. 42.⁽²⁾ Avis rendu le 12 octobre 2000 (non encore paru au Journal officiel).⁽³⁾ JO C 204 du 18.7.2000, p. 82.⁽⁴⁾ JO C 226 du 8.8.2000, p. 1.⁽⁵⁾ JO L 39 du 14.2.1976, p. 40.⁽⁶⁾ JO L 180 du 19.7.2000, p. 22.

- élevé, le relèvement du niveau et de la qualité de la vie, la cohésion économique et sociale, la solidarité et la libre circulation des personnes.
- (12) À cet effet, toute discrimination directe ou indirecte fondée sur la religion ou les convictions, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle dans les domaines régis par la présente directive doit être interdite dans la Communauté. Cette interdiction de discrimination doit également s'appliquer aux ressortissants de pays tiers, mais elle ne vise pas les différences de traitement fondées sur la nationalité et est sans préjudice des dispositions en matière d'entrée et de séjour des ressortissants de pays tiers et à leur accès à l'emploi et au travail.
- (13) La présente directive ne s'applique pas aux régimes de sécurité sociale et de protection sociale dont les avantages ne sont pas assimilés à une rémunération au sens donné à ce terme pour l'application de l'article 141 du traité CE ni aux versements de toute nature effectués par l'État qui ont pour objectif l'accès à l'emploi ou le maintien dans l'emploi.
- (14) La présente directive ne porte pas atteinte aux dispositions nationales fixant les âges de la retraite.
- (15) L'appréciation des faits qui permettent de présumer l'existence d'une discrimination directe ou indirecte appartient à l'instance judiciaire nationale ou à une autre instance compétente, conformément au droit national ou aux pratiques nationales, qui peuvent prévoir, en particulier, que la discrimination indirecte peut être établie par tous moyens, y compris sur la base de données statistiques.
- (16) La mise en place de mesures destinées à tenir compte des besoins des personnes handicapées au travail remplit un rôle majeur dans la lutte contre la discrimination fondée sur un handicap.
- (17) La présente directive n'exige pas qu'une personne qui n'est pas compétente, ni capable ni disponible pour remplir les fonctions essentielles du poste concerné ou pour suivre une formation donnée soit recrutée, promue ou reste employée ou qu'une formation lui soit dispensée, sans préjudice de l'obligation de prévoir des aménagements raisonnables pour les personnes handicapées.
- (18) La présente directive ne saurait, notamment, avoir pour effet d'astreindre les forces armées ainsi que les services de police, pénitentiaires ou de secours à embaucher ou à maintenir dans leur emploi des personnes ne possédant pas les capacités requises pour remplir l'ensemble des fonctions qu'elles peuvent être appelées à exercer au regard de l'objectif légitime de maintenir le caractère opérationnel de ces services.
- (19) En outre, pour que les États membres puissent continuer à maintenir la capacité de leurs forces armées, ils peuvent choisir de ne pas appliquer les dispositions de la présente directive relatives au handicap et à l'âge à tout ou partie de leurs forces armées. Les États membres qui exercent ce choix doivent définir le champ d'application de cette dérogation.
- (20) Il convient de prévoir des mesures appropriées, c'est-à-dire, des mesures efficaces et pratiques destinées à aménager le poste de travail en fonction du handicap, par exemple en procédant à un aménagement des locaux ou à une adaptation des équipements, des rythmes de travail, de la répartition des tâches ou de l'offre de moyens de formation ou d'encadrement.
- (21) Afin de déterminer si les mesures en question donnent lieu à une charge disproportionnée, il convient de tenir compte notamment des coûts financiers et autres qu'elles impliquent, de la taille et des ressources financières de l'organisation ou de l'entreprise et de la possibilité d'obtenir des fonds publics ou toute autre aide.
- (22) La présente directive est sans préjudice des lois nationales relatives à l'état civil et des prestations qui en dépendent.
- (23) Dans des circonstances très limitées, une différence de traitement peut être justifiée lorsqu'une caractéristique liée à la religion ou aux convictions, à un handicap, à l'âge ou à l'orientation sexuelle constitue une exigence professionnelle essentielle et déterminante, pour autant que l'objectif soit légitime et que l'exigence soit proportionnée. Ces circonstances doivent être mentionnées dans les informations fournies par les États membres à la Commission.
- (24) L'Union européenne a reconnu explicitement dans sa déclaration n° 11 relative au statut des Églises et des organisations non confessionnelles, annexée à l'acte final du traité d'Amsterdam, qu'elle respecte et ne préjuge pas le statut dont bénéficient, en vertu du droit national, les Églises et les associations ou communautés religieuses dans les États membres et qu'elle respecte également le statut des organisations philosophiques et non confessionnelles. Dans cette perspective, les États membres peuvent maintenir ou prévoir des dispositions spécifiques sur les exigences professionnelles essentielles, légitimes et justifiées susceptibles d'être requises pour y exercer une activité professionnelle.
- (25) L'interdiction des discriminations liées à l'âge constitue un élément essentiel pour atteindre les objectifs établis par les lignes directrices sur l'emploi et encourager la diversité dans l'emploi. Néanmoins, des différences de traitement liées à l'âge peuvent être justifiées dans certaines circonstances et appellent donc des dispositions spécifiques qui peuvent varier selon la situation des États membres. Il est donc essentiel de distinguer entre les différences de traitement qui sont justifiées, notamment par des objectifs légitimes de politique de l'emploi, du marché du travail et de la formation professionnelle, et les discriminations qui doivent être interdites.
- (26) L'interdiction de la discrimination doit se faire sans préjudice du maintien ou de l'adoption de mesures destinées à prévenir ou à compenser des désavantages chez un groupe de personnes d'une religion ou de convictions, d'un handicap, d'un âge ou d'une orientation sexuelle donnés, et ces mesures peuvent autoriser l'existence d'organisations de personnes d'une religion ou de convictions, d'un handicap, d'un âge ou d'une orientation sexuelle donnés lorsque leur objet principal est la promotion des besoins spécifiques de ces personnes.

- (27) Le Conseil, dans sa recommandation 86/379/CEE du 24 juillet 1986 sur l'emploi des handicapés dans la Communauté ⁽¹⁾, a établi un cadre d'orientation qui énumère des exemples d'actions positives visant à promouvoir l'emploi et la formation des personnes handicapées et, dans sa résolution du 17 juin 1999 sur l'égalité des chances en matière d'emploi pour les personnes handicapées ⁽²⁾, a affirmé l'importance d'accorder une attention particulière notamment au recrutement, au maintien dans l'emploi et à la formation et à l'apprentissage tout au long de la vie des personnes handicapées.
- (28) La présente directive fixe des exigences minimales, ce qui donne aux États membres la possibilité d'adopter ou de maintenir des dispositions plus favorables. La mise en œuvre de la présente directive ne peut pas justifier une régression par rapport à la situation existant dans chaque État membre.
- (29) Les personnes qui ont fait l'objet d'une discrimination fondée sur la religion ou les convictions, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle doivent disposer de moyens de protection juridique adéquats. Pour assurer un niveau de protection plus efficace, les associations ou les personnes morales doivent aussi être habilitées à engager une procédure, selon des modalités fixées par les États membres, pour le compte ou à l'appui d'une victime, sans préjudice des règles de procédure nationales relatives à la représentation et à la défense devant les juridictions.
- (30) La mise en œuvre effective du principe d'égalité requiert une protection judiciaire adéquate contre les rétorsions.
- (31) L'aménagement des règles concernant la charge de la preuve s'impose dès qu'il existe une présomption de discrimination et, dans les cas où cette situation se vérifie, la mise en œuvre effective du principe de l'égalité de traitement requiert que la charge de la preuve revienne à la partie défenderesse. Toutefois, il n'incombe pas à la partie défenderesse de prouver que la partie demanderesse appartient à une religion donnée, possède des convictions données, présente un handicap donné, est d'un âge donné ou d'une orientation sexuelle donnée.
- (32) Les États membres peuvent ne pas appliquer les règles concernant la charge de la preuve aux procédures dans lesquelles l'instruction des faits incombe à la juridiction ou à l'instance compétente. Les procédures ainsi visées sont celles dans lesquelles la partie demanderesse est dispensée de prouver les faits dont l'instruction incombe à la juridiction ou à l'instance compétente.
- (33) Les États membres doivent encourager le dialogue entre les partenaires sociaux ainsi que, dans le cadre des pratiques nationales, avec les organisations non gouvernementales pour discuter de différentes formes de discrimination sur le lieu de travail et lutter contre celles-ci.
- (34) Le besoin de promouvoir la paix et la réconciliation entre les principales communautés d'Irlande du Nord requiert l'insertion de dispositions particulières dans la présente directive.
- (35) Les États membres doivent mettre en place des sanctions effectives, proportionnelles et dissuasives applicables en cas de non-respect des obligations découlant de la présente directive.
- (36) Les États membres peuvent confier aux partenaires sociaux, à leur demande conjointe, la mise en œuvre de la présente directive, pour ce qui est des dispositions relevant de conventions collectives, à condition de prendre toute disposition nécessaire leur permettant d'être à tout moment en mesure de garantir les résultats imposés par la présente directive.
- (37) Conformément au principe de subsidiarité énoncé à l'article 5 du traité CE, l'objectif de la présente directive, à savoir la création, dans la Communauté, d'un terrain d'action en ce qui concerne l'égalité en matière d'emploi et de travail, ne peut pas être réalisé de manière suffisante par les États membres et peut donc, en raison des dimensions et des effets de l'action, être mieux réalisé au niveau communautaire. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, la présente directive n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre cet objectif.

A ARRÊTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

CHAPITRE I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article premier

Objet

La présente directive a pour objet d'établir un cadre général pour lutter contre la discrimination fondée sur la religion ou les convictions, l'handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle, en ce qui concerne l'emploi et le travail, en vue de mettre en œuvre, dans les États membres, le principe de l'égalité de traitement.

Article 2

Concept de discrimination

1. Aux fins de la présente directive, on entend par «principe de l'égalité de traitement» l'absence de toute discrimination directe ou indirecte, fondée sur un des motifs visés à l'article 1^{er}.
2. Aux fins du paragraphe 1:
 - a) une discrimination directe se produit lorsqu'une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, ne l'a été ou ne le serait dans une situation comparable, sur la base de l'un des motifs visés à l'article 1^{er};
 - b) une discrimination indirecte se produit lorsqu'une disposition, un critère ou une pratique apparemment neutre est susceptible d'entraîner un désavantage particulier pour des personnes d'une religion ou de convictions, d'un handicap, d'un âge ou d'une orientation sexuelle donnés, par rapport à d'autres personnes, à moins que:
 - i) cette disposition, ce critère ou cette pratique ne soit objectivement justifié par un objectif légitime et que les moyens de réaliser cet objectif ne soient appropriés et nécessaires, ou que

⁽¹⁾ JO L 225 du 12.8.1986, p. 43.

⁽²⁾ JO C 186 du 2.7.1999, p. 3.

ii) dans le cas des personnes d'un handicap donné, l'employeur ou toute personne ou organisation auquel s'applique la présente directive ne soit obligé, en vertu de la législation nationale, de prendre des mesures appropriées conformément aux principes prévus à l'article 5 afin d'éliminer les désavantages qu'entraîne cette disposition, ce critère ou cette pratique.

3. Le harcèlement est considéré comme une forme de discrimination au sens du paragraphe 1 lorsqu'un comportement indésirable lié à l'un des motifs visés à l'article 1^{er} se manifeste, qui a pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne et de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant. Dans ce contexte, la notion de harcèlement peut être définie conformément aux législations et pratiques nationales des États membres.

4. Tout comportement consistant à enjoindre à quiconque de pratiquer une discrimination à l'encontre de personnes pour l'un des motifs visés à l'article 1^{er} est considéré comme une discrimination au sens du paragraphe 1.

5. La présente directive ne porte pas atteinte aux mesures prévues par la législation nationale qui, dans une société démocratique, sont nécessaires à la sécurité publique, à la défense de l'ordre et à la prévention des infractions pénales, à la protection de la santé et à la protection des droits et libertés d'autrui.

Article 3

Champ d'application

1. Dans les limites des compétences conférées à la Communauté, la présente directive s'applique à toutes les personnes, tant pour le secteur public que pour le secteur privé, y compris les organismes publics, en ce qui concerne:

- a) les conditions d'accès à l'emploi, aux activités non salariées ou au travail, y compris les critères de sélection et les conditions de recrutement, quelle que soit la branche d'activité et à tous les niveaux de la hiérarchie professionnelle, y compris en matière de promotion;
- b) l'accès à tous les types et à tous les niveaux d'orientation professionnelle, de formation professionnelle, de perfectionnement et de formation de reconversion, y compris l'acquisition d'une expérience pratique;
- c) les conditions d'emploi et de travail, y compris les conditions de licenciement et de rémunération;
- d) l'affiliation à, et l'engagement dans, une organisation de travailleurs ou d'employeurs, ou toute organisation dont les membres exercent une profession donnée, y compris les avantages procurés par ce type d'organisations.

2. La présente directive ne vise pas les différences de traitement fondées sur la nationalité et s'entend sans préjudice des dispositions et conditions relatives à l'admission et au séjour des ressortissants de pays tiers et des personnes apatrides sur le territoire des États membres et de tout traitement lié au statut juridique des ressortissants de pays tiers et personnes apatrides concernés.

3. La présente directive ne s'applique pas aux versements de toute nature effectués par les régimes publics ou assimilés, y compris les régimes publics de sécurité sociale ou de protection sociale.

4. Les États membres peuvent prévoir que la présente directive ne s'applique pas aux forces armées pour ce qui concerne les discriminations fondées sur l'handicap et l'âge.

Article 4

Exigences professionnelles

1. Nonobstant l'article 2, paragraphes 1 et 2, les États membres peuvent prévoir qu'une différence de traitement fondée sur une caractéristique liée à l'un des motifs visés à l'article 1^{er} ne constitue pas une discrimination lorsque, en raison de la nature d'une activité professionnelle ou des conditions de son exercice, la caractéristique en cause constitue une exigence professionnelle essentielle et déterminante, pour autant que l'objectif soit légitime et que l'exigence soit proportionnée.

2. Les États membres peuvent maintenir dans leur législation nationale en vigueur à la date d'adoption de la présente directive ou prévoir dans une législation future reprenant des pratiques nationales existant à la date d'adoption de la présente directive des dispositions en vertu desquelles, dans le cas des activités professionnelles d'églises et d'autres organisations publiques ou privées dont l'éthique est fondée sur la religion ou les convictions, une différence de traitement fondée sur la religion ou les convictions d'une personne ne constitue pas une discrimination lorsque, par la nature de ces activités ou par le contexte dans lequel elles sont exercées, la religion ou les convictions constituent une exigence professionnelle essentielle, légitime et justifiée eu égard à l'éthique de l'organisation. Cette différence de traitement doit s'exercer dans le respect des dispositions et principes constitutionnels des États membres, ainsi que des principes généraux du droit communautaire, et ne saurait justifier une discrimination fondée sur un autre motif.

Pourvu que ses dispositions soient par ailleurs respectées, la présente directive est donc sans préjudice du droit des églises et des autres organisations publiques ou privées dont l'éthique est fondée sur la religion ou les convictions, agissant en conformité avec les dispositions constitutionnelles et législatives nationales, de requérir des personnes travaillant pour elles une attitude de bonne foi et de loyauté envers l'éthique de l'organisation.

Article 5

Aménagements raisonnables pour les personnes handicapées

Afin de garantir le respect du principe de l'égalité de traitement à l'égard des personnes handicapées, des aménagements raisonnables sont prévus. Cela signifie que l'employeur prend les mesures appropriées, en fonction des besoins dans une situation concrète, pour permettre à une personne handicapée d'accéder à un emploi, de l'exercer ou d'y progresser, ou pour qu'une formation lui soit dispensée, sauf si ces mesures imposent à l'employeur une charge disproportionnée. Cette charge n'est pas disproportionnée lorsqu'elle est compensée de façon suffisante par des mesures existant dans le cadre de la politique menée dans l'État membre concerné en faveur des personnes handicapées.

Article 6

Justification des différences de traitement fondées sur l'âge

1. Nonobstant l'article 2, paragraphe 2, les États membres peuvent prévoir que des différences de traitement fondées sur l'âge ne constituent pas une discrimination lorsqu'elles sont objectivement et raisonnablement justifiées, dans le cadre du droit national, par un objectif légitime, notamment par des

objectifs légitimes de politique de l'emploi, du marché du travail et de la formation professionnelle, et que les moyens de réaliser cet objectif sont appropriés et nécessaires.

Ces différences de traitement peuvent notamment comprendre:

- a) la mise en place de conditions spéciales d'accès à l'emploi et à la formation professionnelle, d'emploi et de travail, y compris les conditions de licenciement et de rémunération, pour les jeunes, les travailleurs âgés et ceux ayant des personnes à charge, en vue de favoriser leur insertion professionnelle ou d'assurer leur protection;
- b) la fixation de conditions minimales d'âge, d'expérience professionnelle ou d'ancienneté dans l'emploi, pour l'accès à l'emploi ou à certains avantages liés à l'emploi;
- c) la fixation d'un âge maximum pour le recrutement, fondée sur la formation requise pour le poste concerné ou la nécessité d'une période d'emploi raisonnable avant la retraite.

2. Nonobstant l'article 2, paragraphe 2, les États membres peuvent prévoir que ne constitue pas une discrimination fondée sur l'âge la fixation, pour les régimes professionnels de sécurité sociale, d'âges d'adhésion ou d'admissibilité aux prestations de retraite ou d'invalidité, y compris la fixation, pour ces régimes, d'âges différents pour des travailleurs ou des groupes ou catégories de travailleurs et l'utilisation, dans le cadre de ces régimes, de critères d'âge dans les calculs actuariels, à condition que cela ne se traduise pas par des discriminations fondées sur le sexe.

Article 7

Action positive et mesures spécifiques

1. Pour assurer la pleine égalité dans la vie professionnelle, le principe de l'égalité de traitement n'empêche pas un État membre de maintenir ou d'adopter des mesures spécifiques destinées à prévenir ou à compenser des désavantages liés à l'un des motifs visés à l'article 1^{er}.
2. En ce qui concerne les personnes handicapées, le principe d'égalité de traitement ne fait pas obstacle au droit des États membres de maintenir ou d'adopter des dispositions concernant la protection de la santé et de la sécurité sur le lieu de travail ni aux mesures visant à créer ou à maintenir des dispositions ou des facilités en vue de sauvegarder ou d'encourager leur insertion dans le monde du travail.

Article 8

Prescriptions minimales

1. Les États membres peuvent adopter ou maintenir des dispositions plus favorables à la protection du principe de l'égalité de traitement que celles prévues dans la présente directive.
2. La mise en œuvre de la présente directive ne peut en aucun cas constituer un motif d'abaissement du niveau de protection contre la discrimination déjà accordé par les États membres dans les domaines régis par la présente directive.

CHAPITRE II

VOIES DE RECOURS ET APPLICATION DU DROIT

Article 9

Défense des droits

1. Les États membres veillent à ce que des procédures judiciaires et/ou administratives, y compris, lorsqu'ils l'estiment approprié, des procédures de conciliation, visant à faire respecter les obligations découlant de la présente directive soient accessibles à toutes les personnes qui s'estiment lésées par le non-respect à leur égard du principe de l'égalité de traitement, même après que les relations dans lesquelles la discrimination est présumée s'être produite se sont terminées.
2. Les États membres veillent à ce que les associations, les organisations ou les personnes morales qui ont, conformément aux critères fixés par leur législation nationale, un intérêt légitime à assurer que les dispositions de la présente directive sont respectées puissent, pour le compte ou à l'appui du plaignant, avec son approbation, engager toute procédure judiciaire et/ou administrative prévue pour faire respecter les obligations découlant de la présente directive.
3. Les paragraphes 1 et 2 sont sans préjudice des règles nationales relatives aux délais impartis pour former un recours en ce qui concerne le principe de l'égalité de traitement.

Article 10

Charge de la preuve

1. Les États membres prennent les mesures nécessaires, conformément à leur système judiciaire, afin que, dès lors qu'une personne s'estime lésée par le non-respect à son égard du principe de l'égalité de traitement et établi, devant une juridiction ou une autre instance compétente, des faits qui permettent de présumer l'existence d'une discrimination directe ou indirecte, il incombe à la partie défenderesse de prouver qu'il n'y a pas eu violation du principe de l'égalité de traitement.
2. Le paragraphe 1 ne fait pas obstacle à l'adoption par les États membres de règles de la preuve plus favorables aux plaignants.
3. Le paragraphe 1 ne s'applique pas aux procédures pénales.
4. Les paragraphes 1, 2 et 3 s'appliquent également à toute procédure engagée conformément à l'article 9, paragraphe 2.
5. Les États membres peuvent ne pas appliquer le paragraphe 1 aux procédures dans lesquelles l'instruction des faits incombe à la juridiction ou à l'instance compétente.

Article 11

Protection contre les rétorsions

Les États membres introduisent dans leur système juridique interne les mesures nécessaires pour protéger les travailleurs contre tout licenciement ou tout autre traitement défavorable par l'employeur en réaction à une plainte formulée au niveau de l'entreprise ou à une action en justice visant à faire respecter le principe de l'égalité de traitement.

Article 12

Diffusion de l'information

Les États membres veillent à ce que les dispositions adoptées en application de la présente directive ainsi que celles qui sont déjà en vigueur dans ce domaine soient portées à la connaissance des personnes concernées par tous moyens appropriés, par exemple sur le lieu de travail, et sur l'ensemble de leur territoire.

Article 13

Dialogue social

1. Conformément à leurs traditions et pratiques nationales, les États membres prennent les mesures appropriées afin de favoriser le dialogue entre les partenaires sociaux en vue de promouvoir l'égalité de traitement, y compris par la surveillance des pratiques sur le lieu de travail, par des conventions collectives, des codes de conduite et par la recherche ou l'échange d'expériences et de bonnes pratiques.

2. Dans le respect de leurs traditions et pratiques nationales, les États membres encouragent les partenaires sociaux, sans préjudice de leur autonomie, à conclure, au niveau approprié, des accords établissant des règles de non-discrimination dans les domaines visés à l'article 3 qui relèvent du champ d'application des négociations collectives. Ces accords respectent les exigences minimales fixées par la présente directive et par les mesures nationales de transposition.

Article 14

Dialogue avec les organisations non gouvernementales

Les États membres encouragent le dialogue avec les organisations non gouvernementales concernées qui ont, conformément aux pratiques et législations nationales, un intérêt légitime à contribuer à la lutte contre les discriminations fondées sur un des motifs visés à l'article 1^{er}, en vue de promouvoir le principe de l'égalité de traitement.

CHAPITRE III

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

Article 15

Irlande du Nord

1. Pour faire face à la sous-représentation de l'une des principales communautés religieuses dans les services de police d'Irlande du Nord, les différences de traitement en matière de recrutement dans ces services, y compris pour le personnel de soutien, ne constituent pas une discrimination, dans la mesure où ces différences de traitement sont expressément autorisées par la législation nationale.

2. Afin de maintenir un équilibre dans les possibilités d'emploi pour les enseignants en Irlande du Nord tout en contribuant à surmonter les divisions historiques entre les principales communautés religieuses qui y sont présentes, les dispositions de la présente directive en matière de religion ou de convictions ne s'appliquent pas au recrutement des enseignants dans les écoles d'Irlande du Nord, dans la mesure où cela est expressément autorisé par la législation nationale.

CHAPITRE IV

DISPOSITIONS FINALES

Article 16

Conformité

Les États membres prennent les mesures nécessaires afin que:

- soient supprimées les dispositions législatives, réglementaires et administratives contraires au principe de l'égalité de traitement;
- soient ou puissent être déclarées nulles et non avenues ou soient modifiées les dispositions contraires au principe de l'égalité de traitement qui figurent dans les contrats ou les conventions collectives, dans les règlements intérieurs des entreprises, ainsi que dans les statuts des professions indépendantes et des organisations de travailleurs et d'employeurs.

Article 17

Sanctions

Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales adoptées en application de la présente directive et prennent toute mesure nécessaire pour assurer la mise en œuvre de celles-ci. Les sanctions ainsi prévues qui peuvent comprendre le versement d'indemnité à la victime, doivent être effectives, proportionnées et dissuasives. Les États membres notifient ces dispositions à la Commission au plus tard le 2 décembre 2003 et toute modification ultérieure les concernant dans les meilleurs délais.

Article 18

Mise en œuvre

Les États membres adoptent les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive au plus tard le 2 décembre 2003 ou peuvent confier aux partenaires sociaux, à leur demande conjointe, la mise en œuvre de la présente directive pour ce qui est des dispositions relevant des accords collectifs. Dans ce cas, ils s'assurent que, au plus tard le 2 décembre 2003, les partenaires sociaux ont mis en place les dispositions nécessaires par voie d'accord, les États membres concernés devant prendre toute disposition nécessaire leur permettant d'être à tout moment en mesure de garantir les résultats imposés par ladite directive. Ils en informent immédiatement la Commission.

Pour tenir compte de conditions particulières, les États membres peuvent disposer, si nécessaire, d'un délai supplémentaire de 3 ans à compter du 2 décembre 2003, soit un total de 6 ans, pour mettre en œuvre les dispositions de la présente directive relatives à la discrimination fondée sur l'âge et l'handicap. Dans ce cas, ils en informent immédiatement la Commission. Tout État membre qui choisit d'avoir recours à ce délai supplémentaire fait rapport annuellement à la Commission sur les mesures qu'il prend pour s'attaquer à la discrimination fondée sur l'âge et l'handicap, et sur les progrès réalisés en vue de la mise en œuvre de la directive. La Commission fait rapport annuellement au Conseil.

Lorsque les États membres adoptent ces dispositions, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. Les modalités de cette référence sont arrêtées par les États membres.

Article 19

Rapport

1. Les États membres communiquent à la Commission, au plus tard le 2 décembre 2005 et ensuite tous les cinq ans, toutes les informations nécessaires à l'établissement par la Commission d'un rapport au Parlement européen et au Conseil sur l'application de la présente directive.

2. Le rapport de la Commission prend en considération, comme il convient, le point de vue des partenaires sociaux et des organisations non gouvernementales concernées. Conformément au principe de la prise en compte systématique de la question de l'égalité des chances entre les hommes et les femmes, ce rapport fournit, entre autres, une évaluation de l'impact que les mesures prises ont sur les hommes et les femmes. A la lumière des informations reçues, ce rapport

inclut, si nécessaire, des propositions visant à réviser et actualiser la directive.

Article 20

Entrée en vigueur

La présente directive entre en vigueur le jour de sa publication au *Journal officiel des Communautés européennes*.

Article 21

Destinataires

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Bruxelles, le 27 novembre 2000.

Par le Conseil

Le président

É. GUIGOU

ARRÊT DE LA COUR (grande chambre)

11 juillet 2006 (*)

«Directive 2000/78/CE – Égalité de traitement en matière d'emploi et de travail – Notion de handicap»

Dans l'affaire C-13/05,

ayant pour objet une demande de décision préjudicielle au titre de l'article 234 CE, introduite par le Juzgado de lo Social n° 33 de Madrid (Espagne), par décision du 7 janvier 2005, parvenue à la Cour le 19 janvier 2005, dans la procédure

Sonia Chacón Navas

contre

Eurest Colectividades SA,

LA COUR (grande chambre),

composée de M. V. Skouris, président, MM. P. Jann, C. W. A. Timmermans, A. Rosas, K. Schiemann et J. Makarczyk, présidents de chambre, M. J.-P. Puissochet, M^{me} N. Colneric (rapporteur), MM. K. Lenaerts, P. Kūris, E. Juhász, E. Levits et A. Ó Caoimh, juges,

avocat général: M. L. A. Geelhoed,

greffier: M. R. Grass,

vu la procédure écrite,

considérant les observations présentées:

- pour Eurest Colectividades SA, par M^e M. R. Sanz García-Muro, abogada,
- pour le gouvernement espagnol, par M. E. Braquehais Conesa, en qualité d'agent,
- pour le gouvernement tchèque, par M. T. Boček, en qualité d'agent,
- pour le gouvernement allemand, par M. M. Lumma et M^{me} C. Schulze-Bahr, en qualité d'agents,
- pour le gouvernement néerlandais, par M^{me} H. G. Sevenster, en qualité d'agent,
- pour le gouvernement autrichien, par M^{me} C. Pesendorfer, en qualité d'agent,
- pour le gouvernement du Royaume-Uni, par M^{me} C. White, en qualité d'agent, assistée de M. T. Ward, barrister,
- pour la Commission des Communautés européennes, par M^{me} I. Martinez del Peral Cagigal et M. D. Martin, en qualité d'agents,

ayant entendu l'avocat général en ses conclusions à l'audience du 16 mars 2006,

rend le présent

Arrêt

- 1 La demande de décision préjudicielle porte sur l'interprétation, en ce qui concerne la discrimination fondée sur un handicap, de la directive 2000/78/CE du Conseil, du 27 novembre 2000, portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail (JO L 303, p. 16), et, subsidiairement, sur une interdiction éventuelle d'une discrimination fondée sur la maladie.
- 2 Cette demande a été présentée dans le cadre d'un litige opposant M^{me} Chacón Navas à la société Eurest Colectividades SA (ci-après «Eurest») au sujet d'un licenciement intervenu lors d'un arrêt de travail pour cause de maladie.

Le cadre juridique et réglementaire

La réglementation communautaire

- 3 L'article 136, premier alinéa, CE dispose:

«La Communauté et les États membres, conscients des droits sociaux fondamentaux, tels que ceux énoncés dans la charte sociale européenne signée à Turin le 18 octobre 1961 et dans la charte communautaire des droits sociaux fondamentaux des travailleurs de 1989, ont pour objectifs la promotion de l'emploi, l'amélioration des conditions de vie et de travail, permettant leur égalisation dans le progrès, une protection sociale adéquate, le dialogue social, le développement des ressources humaines permettant un niveau d'emploi élevé et durable et la lutte contre les exclusions.»
- 4 L'article 137, paragraphes 1 et 2, CE confère à la Communauté des compétences pour soutenir et compléter l'action des États membres en vue de réaliser les objectifs visés à l'article 136 CE, notamment dans les domaines de l'intégration des personnes exclues du marché du travail et de la lutte contre l'exclusion sociale.
- 5 La directive 2000/78 a été adoptée sur le fondement de l'article 13 CE dans sa version antérieure au traité de Nice qui prévoit:

«Sans préjudice des autres dispositions du présent traité et dans les limites des compétences que celui-ci confère à la Communauté, le Conseil, statuant à l'unanimité sur proposition de la Commission et après consultation du Parlement européen, peut prendre les mesures nécessaires en vue de combattre toute discrimination fondée sur le sexe, la race ou l'origine ethnique, la religion ou les convictions, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle.»
- 6 L'article 1^{er} de la directive 2000/78 dispose:

«La présente directive a pour objet d'établir un cadre général pour lutter contre la discrimination fondée sur la religion ou les convictions, [le] handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle, en ce qui concerne l'emploi et le travail, en vue de mettre en œuvre, dans les États membres, le principe de l'égalité de traitement.»
- 7 Cette directive énonce dans ses considérants:

«(11) La discrimination fondée sur la religion ou les convictions, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle peut compromettre la réalisation des objectifs du traité CE, notamment un niveau d'emploi et de protection sociale élevé, le relèvement du niveau et de la qualité de la vie, la cohésion économique et sociale, la solidarité et la libre circulation des personnes.

(12) À cet effet, toute discrimination directe ou indirecte fondée sur la religion ou les convictions, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle dans les domaines régis par la présente directive doit être interdite dans la Communauté. [...]

[...]

- (16) La mise en place de mesures destinées à tenir compte des besoins des personnes handicapées au travail remplit un rôle majeur dans la lutte contre la discrimination fondée sur un handicap.
- (17) La présente directive n'exige pas qu'une personne qui n'est pas compétente, ni capable ni disponible pour remplir les fonctions essentielles du poste concerné ou pour suivre une formation donnée soit recrutée, promue ou reste employée ou qu'une formation lui soit dispensée, sans préjudice de l'obligation de prévoir des aménagements raisonnables pour les personnes handicapées.

[...]

- (27) Le Conseil, dans sa recommandation 86/379/CEE du 24 juillet 1986 sur l'emploi des handicapés dans la Communauté [JO L 225, p. 43], a établi un cadre d'orientation qui énumère des exemples d'actions positives visant à promouvoir l'emploi et la formation des personnes handicapées et, dans sa résolution du 17 juin 1999 sur l'égalité des chances en matière d'emploi pour les personnes handicapées, a affirmé l'importance d'accorder une attention particulière notamment au recrutement, au maintien dans l'emploi et à la formation et à l'apprentissage tout au long de la vie des personnes handicapées.»

8 L'article 2, paragraphes 1 et 2, de la directive 2000/78 prévoit:

«1. Aux fins de la présente directive, on entend par 'principe de l'égalité de traitement' l'absence de toute discrimination directe ou indirecte, fondée sur un des motifs visés à l'article 1^{er}.

2. Aux fins du paragraphe 1:

- a) une discrimination directe se produit lorsqu'une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, ne l'a été ou ne le serait dans une situation comparable, sur la base de l'un des motifs visés à l'article 1^{er};
- b) une discrimination indirecte se produit lorsqu'une disposition, un critère ou une pratique apparemment neutre est susceptible d'entraîner un désavantage particulier pour des personnes d'une religion ou de convictions, d'un handicap, d'un âge ou d'une orientation sexuelle donnés, par rapport à d'autres personnes, à moins que:
- i) cette disposition, ce critère ou cette pratique ne soit objectivement justifié par un objectif légitime et que les moyens de réaliser cet objectif ne soient appropriés et nécessaires, ou que
- ii) dans le cas des personnes d'un handicap donné, l'employeur ou toute personne ou organisation auquel s'applique la présente directive ne soit obligé, en vertu de la législation nationale, de prendre des mesures appropriées conformément aux principes prévus à l'article 5 afin d'éliminer les désavantages qu'entraîne cette disposition, ce critère ou cette pratique.»

9 Aux termes de l'article 3 de cette directive:

«1. Dans les limites des compétences conférées à la Communauté, la présente directive s'applique à toutes les personnes, tant pour le secteur public que pour le secteur privé, y compris les organismes publics, en ce qui concerne:

[...]

- c) les conditions d'emploi et de travail, y compris les conditions de licenciement et de rémunération;

[...]»

10 L'article 5 de ladite directive dispose:

«Afin de garantir le respect du principe de l'égalité de traitement à l'égard des personnes handicapées, des aménagements raisonnables sont prévus. Cela signifie que l'employeur prend les mesures appropriées, en fonction des besoins dans une situation concrète, pour permettre à une personne handicapée d'accéder à un emploi, de l'exercer ou d'y progresser, ou pour qu'une formation lui soit dispensée, sauf si ces mesures imposent à l'employeur une charge disproportionnée. Cette charge n'est pas disproportionnée lorsqu'elle est compensée de façon suffisante par des mesures existant dans le cadre de la politique menée dans l'État membre concerné en faveur des personnes handicapées.»

- 11 La charte communautaire des droits sociaux fondamentaux des travailleurs, adoptée lors de la réunion du Conseil européen tenue à Strasbourg le 9 décembre 1989, à laquelle l'article 136, paragraphe 1, CE fait référence, énonce à son point 26:

«Toute personne handicapée, quelles que soient l'origine et la nature de son handicap, doit pouvoir bénéficier de mesures additionnelles concrètes visant à favoriser son intégration professionnelle et sociale.

Ces mesures d'amélioration doivent notamment concerner, en fonction des capacités des intéressés, la formation professionnelle, l'ergonomie, l'accessibilité, la mobilité, les moyens de transport et le logement.»

La réglementation nationale

- 12 Aux termes de l'article 14 de la Constitution espagnole:

«Les Espagnols sont égaux devant la loi, sans que puisse prévaloir aucune discrimination pour cause de naissance, de race, de sexe, de religion, d'opinion, ou toute autre condition ou circonstance personnelle ou sociale.»

- 13 Le décret royal législatif n° 1/1995, du 24 mars 1995, portant approbation du texte refondu de la loi portant statut des travailleurs (Estatuto de los Trabajadores, BOE n° 75, du 29 mars 1995, p. 9654, ci-après le «statut des travailleurs»), opère une distinction entre le licenciement irrégulier et le licenciement nul.

- 14 L'article 55, paragraphes 5 et 6, du statut des travailleurs dispose:

«5. Est réputé nul tout licenciement ayant pour motif l'une des causes de discrimination prohibées par la Constitution ou par la loi, ou entraînant une violation des droits fondamentaux et des libertés publiques reconnus aux travailleurs.

[...]

6. Un licenciement nul a pour effet la réintégration immédiate du travailleur, avec versement des salaires non perçus.»

- 15 Il découle de l'article 56, paragraphes 1 et 2, du statut des travailleurs que, en cas de licenciement irrégulier, à moins que l'employeur ne décide de le réintégrer, le travailleur perd son travail et une indemnité lui est versée.

- 16 En ce qui concerne l'interdiction de discrimination dans les relations de travail, l'article 17 du statut des travailleurs, dans sa version modifiée par la loi 62/2003, du 30 décembre 2003, établissant des mesures fiscales, administratives et d'ordre social (BOE n° 313, du 31 décembre 2003, p. 46874), qui vise à transposer la directive 2000/78 en droit espagnol, dispose:

«1. Sont réputés nuls et de nul effet les dispositions réglementaires, les clauses des conventions collectives, les contrats individuels et les décisions unilatérales de l'employeur qui créent directement ou indirectement des discriminations négatives fondées sur l'âge ou un handicap ou bien positives ou négatives en matière d'emploi, de rémunération, de temps de travail et autres conditions de travail fondées sur le sexe, la race ou l'origine ethnique, l'état civil, la situation sociale, la religion ou les convictions, les opinions politiques,

l'orientation sexuelle, l'adhésion ou la non-adhésion à des syndicats et à leurs accords, les liens de parenté avec d'autres travailleurs de l'entreprise et la langue dans l'État espagnol.

[...]».

Le litige au principal et les questions préjudicielles

- 17 M^{me} Chacón Navas travaillait pour Eures, société spécialisée dans la restauration collective. Elle a été placée en arrêt de travail pour cause de maladie le 14 octobre 2003 et, selon les services publics de santé qui la suivaient, elle n'était pas en mesure de reprendre son activité professionnelle à court terme. Aucune indication sur la maladie dont souffre M^{me} Chacón Navas n'est donnée par la juridiction de renvoi.
- 18 Le 28 mai 2004, Eures a notifié à M^{me} Chacón Navas son licenciement, sans avancer de cause, tout en reconnaissant le caractère irrégulier de celui-ci et en lui offrant une indemnisation.
- 19 Le 29 juin 2004, M^{me} Chacón Navas a introduit un recours contre Eures, soutenant que son licenciement était nul en raison de l'inégalité de traitement et de la discrimination dont elle avait fait l'objet, lesquelles résultaient de la situation d'arrêt de travail dans laquelle elle se trouvait depuis huit mois. Elle a demandé la condamnation d'Eures à la réintégrer dans son poste.
- 20 La juridiction de renvoi relève que, faute d'autre allégation ou preuve dans le dossier, il résulte du renversement de la charge de preuve que M^{me} Chacón Navas doit être considérée comme ayant été licenciée au seul motif qu'elle était en arrêt de travail pour cause de maladie.
- 21 La juridiction de renvoi fait observer que, dans la jurisprudence espagnole, il existe des précédents selon lesquels ce type de licenciement est qualifié d'irrégulier et non pas de nul, dès lors que la maladie ne figure pas, en droit espagnol, expressément parmi les motifs de discrimination prohibés dans les relations entre personnes privées.
- 22 Toutefois, la juridiction de renvoi relève qu'il existe un lien de causalité entre la maladie et le handicap. Pour définir le terme «handicap», il conviendrait de s'en remettre à la classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé (CIF), établie par l'Organisation mondiale de la santé. Il en ressortirait que le terme «handicap» est un terme générique qui comprend les déficiences et les facteurs limitant l'activité et la participation à la vie sociale. La maladie pourrait entraîner des déficiences qui handicapent l'individu.
- 23 Étant donné que la maladie est souvent susceptible d'entraîner un handicap irréversible, la juridiction de renvoi estime que les travailleurs doivent être protégés en temps utile au titre de l'interdiction de la discrimination fondée sur le handicap. Une solution inverse viderait de sa substance la protection voulue par le législateur puisqu'il serait ainsi possible de mettre en œuvre des pratiques discriminatoires incontrôlées.
- 24 Au cas où l'on considérerait que le handicap et la maladie sont deux concepts différents et que la réglementation communautaire n'est pas d'application directe au dernier de ceux-ci, la juridiction de renvoi suggère de constater que la maladie constitue un signe identitaire non spécifiquement cité qui doit s'ajouter à ceux au titre desquels la directive 2000/78 interdit toute discrimination. Cette constatation découlerait d'une lecture conjointe des articles 13 CE, 136 CE et 137 CE ainsi que des dispositions de l'article II-21 du projet de traité établissant une Constitution pour l'Europe.
- 25 C'est dans ces circonstances que le Juzgado de lo Social n° 33 de Madrid a décidé de surseoir à statuer et de poser à la Cour les questions préjudicielles suivantes:
 - «1) En tant que son article [1^{er}] établit un cadre général pour lutter contre la discrimination fondée sur le handicap, la directive 2000/78 protège-t-elle une travailleuse qui a été licenciée de son entreprise uniquement parce qu'elle était malade?

- 2) Subsidiairement, en cas de réponse négative à la première question, s'il était considéré que la maladie n'entre pas dans le cadre protecteur que la directive 2000/78 offre contre les discriminations fondées sur le handicap:

La maladie peut-elle être considérée comme un signe identitaire supplémentaire venant s'ajouter à ceux pour lesquels la directive 2000/78 interdit toute discrimination?»

Sur la recevabilité du renvoi préjudiciel

- 26 La Commission met en doute la recevabilité des questions posées au motif que les faits décrits dans la décision de renvoi manquent de précision.
- 27 À cet égard, il y a lieu de relever que, malgré l'absence de toute indication sur la nature et l'évolution éventuelle de la maladie de M^{me} Chacón Navas, la Cour dispose des éléments suffisants pour lui permettre de répondre utilement aux questions posées.
- 28 En effet, il ressort de la décision de renvoi que M^{me} Chacón Navas, qui a été placée en arrêt de travail pour cause de maladie et qui n'était pas en mesure de reprendre son activité professionnelle à court terme, a, selon la juridiction de renvoi, été licenciée au seul motif qu'elle était en arrêt de travail pour cause de maladie. Il ressort également de cette décision que la juridiction de renvoi estime qu'il existe un lien de causalité entre la maladie et le handicap et qu'un travailleur dans la situation de M^{me} Chacón Navas doit être protégé au titre de l'interdiction des discriminations fondées sur le handicap.
- 29 La question posée à titre principal porte notamment sur l'interprétation de la notion de «handicap» au sens de la directive 2000/78. L'interprétation que donnera la Cour de cette notion vise à permettre à la juridiction de renvoi d'examiner si M^{me} Chacón Navas était, au moment du licenciement, du fait de sa maladie, une personne handicapée au sens de cette directive, bénéficiant de la protection prévue à l'article 3, paragraphe 1, sous c), de celle-ci.
- 30 En ce qui concerne la question posée à titre subsidiaire, celle-ci se réfère à la maladie en tant que «signe identitaire» et porte donc sur tout type de maladie.
- 31 Eurest estime que le renvoi préjudiciel n'est pas recevable dès lors que les juridictions espagnoles, notamment le Tribunal Supremo, auraient déjà décidé dans le passé, en tenant compte de la réglementation communautaire, que le licenciement d'un travailleur en arrêt de travail pour cause de maladie ne constitue pas en tant que tel une discrimination. Toutefois, le fait qu'une juridiction nationale a déjà interprété une réglementation communautaire ne saurait rendre irrecevable un renvoi préjudiciel.
- 32 En ce qui concerne l'argument d'Eurest selon lequel il y a lieu de considérer que cette entreprise a licencié M^{me} Chacón Navas, indépendamment du fait que cette dernière était en arrêt de travail pour cause de maladie, parce que, à ce moment-là, ses services n'étaient plus indispensables, il convient de rappeler que, dans le cadre d'une procédure visée à l'article 234 CE, fondée sur une nette séparation des fonctions entre les juridictions nationales et la Cour, toute appréciation des faits de la cause relève de la compétence du juge national. Il appartient de même au seul juge national, qui est saisi du litige et qui doit assumer la responsabilité de la décision juridictionnelle à intervenir, d'apprécier, au regard des particularités de l'affaire, tant la nécessité d'une décision préjudicielle pour être en mesure de rendre son jugement que la pertinence des questions qu'il pose à la Cour. En conséquence, dès lors que les questions posées portent sur l'interprétation du droit communautaire, la Cour est, en principe, tenue de statuer (voir, notamment, arrêts du 25 février 2003, IKA, C-326/00, Rec. p. I-1703, point 27, et du 12 avril 2005, Keller, C-145/03, Rec. p. I-2529, point 33).
- 33 Toutefois, la Cour a également indiqué que, dans des circonstances exceptionnelles, il lui appartient d'examiner les conditions dans lesquelles elle est saisie par le juge national en vue de vérifier sa propre compétence (voir, en ce sens, arrêt du 16 décembre 1981, Foglia, 244/80, Rec. p. 3045, point 21). Le refus de statuer sur une question préjudicielle posée par une juridiction nationale n'est possible que lorsqu'il apparaît de manière manifeste que

l'interprétation du droit communautaire sollicitée n'a aucun rapport avec la réalité ou l'objet du litige au principal, lorsque le problème est de nature hypothétique ou encore lorsque la Cour ne dispose pas des éléments de fait et de droit nécessaires pour répondre de façon utile aux questions qui lui sont posées (voir, notamment, arrêts du 13 mars 2001, *PreussenElektra*, C-379/98, Rec. p. I-2099, point 39, et du 19 février 2002, *Arduino*, C-35/99, Rec. p. I-1529, point 25).

- 34 En l'occurrence, aucune de ces conditions n'étant réunie, la demande de décision préjudicielle est recevable.

Sur les questions préjudicielles

Sur la première question

- 35 Par sa première question, la juridiction de renvoi demande en substance si le cadre général établi par la directive 2000/78 pour lutter contre la discrimination fondée sur le handicap assure une protection à une personne qui a été licenciée par son employeur exclusivement pour cause de maladie.
- 36 Ainsi qu'il ressort de l'article 3, paragraphe 1, sous c), de la directive 2000/78, celle-ci s'applique, dans les limites des compétences conférées à la Communauté, à toutes les personnes, en ce qui concerne notamment les conditions de licenciement.
- 37 Dans ces limites, le cadre général établi par la directive 2000/78 pour lutter contre la discrimination fondée sur le handicap s'applique donc en matière de licenciement.
- 38 En vue de répondre à la question posée, il convient, premièrement, d'interpréter la notion de «handicap» au sens de la directive 2000/78 et, deuxièmement, d'examiner dans quelle mesure les personnes handicapées sont protégées par celle-ci, en ce qui concerne le licenciement.

Sur la notion de «handicap»

- 39 La notion de «handicap» n'est pas définie par la directive 2000/78 elle-même. Cette directive ne renvoie pas non plus au droit des États membres pour la définition de cette notion.
- 40 Or, il découle des exigences tant de l'application uniforme du droit communautaire que du principe d'égalité que les termes d'une disposition du droit communautaire qui ne comporte aucun renvoi exprès au droit des États membres pour déterminer son sens et sa portée doivent normalement trouver, dans toute la Communauté, une interprétation autonome et uniforme qui doit être recherchée en tenant compte du contexte de la disposition et de l'objectif poursuivi par la réglementation en cause (voir, notamment, arrêts du 18 janvier 1984, *Ekro*, 327/82, Rec. p. 107, point 11, et du 9 mars 2006, *Commission/Espagne*, C-323/03, non encore publié au Recueil, point 32).
- 41 Ainsi qu'il ressort de son article 1^{er}, la directive 2000/78 a pour objet d'établir un cadre général pour lutter, en ce qui concerne l'emploi et le travail, contre les discriminations fondées sur l'un des motifs visés à cet article, au nombre desquels figure le handicap.
- 42 Compte tenu de cet objectif, la notion de «handicap» au sens de la directive 2000/78 doit, conformément à la règle rappelée au point 40 du présent arrêt, faire l'objet d'une interprétation autonome et uniforme.
- 43 La directive 2000/78 vise à combattre certains types de discriminations en ce qui concerne l'emploi et le travail. Dans ce contexte, la notion de «handicap» doit être entendue comme visant une limitation, résultant notamment d'atteintes physiques, mentales ou psychiques et entravant la participation de la personne concernée à la vie professionnelle.

- 44 Toutefois, en utilisant la notion de «handicap» à l'article 1^{er} de ladite directive, le législateur a délibérément choisi un terme qui diffère de celui de «maladie». Une assimilation pure et simple des deux notions est donc exclue.
- 45 Le seizième considérant de la directive 2000/78 énonce que la «mise en place de mesures destinées à tenir compte des besoins des personnes handicapées au travail remplit un rôle majeur dans la lutte contre la discrimination fondée sur le handicap». L'importance accordée par le législateur communautaire aux mesures destinées à aménager le poste de travail en fonction du handicap démontre qu'il a envisagé des hypothèses dans lesquelles la participation à la vie professionnelle est entravée pendant une longue période. Pour que la limitation relève de la notion de «handicap», il doit donc être probable qu'elle soit de longue durée.
- 46 La directive 2000/78 ne comporte aucune indication laissant entendre que les travailleurs sont protégés au titre de l'interdiction de discrimination fondée sur le handicap dès qu'une maladie quelconque se manifeste.
- 47 Il résulte des considérations qui précèdent qu'une personne qui a été licenciée par son employeur exclusivement pour cause de maladie ne relève pas du cadre général établi en vue de lutter contre la discrimination fondée sur le handicap par la directive 2000/78.

Sur la protection des personnes handicapées en matière de licenciement

- 48 Un traitement désavantageux fondé sur le handicap ne va à l'encontre de la protection visée par la directive 2000/78 que pour autant qu'il constitue une discrimination au sens de l'article 2, paragraphe 1, de celle-ci.
- 49 Selon son dix-septième considérant, la directive 2000/78 n'exige pas qu'une personne qui n'est pas compétente, ni capable, ni disponible pour remplir les fonctions essentielles du poste concerné soit recrutée, promue ou reste employée, sans préjudice de l'obligation de prévoir des aménagements raisonnables pour les personnes handicapées.
- 50 Conformément à l'article 5 de la directive 2000/78, des aménagements raisonnables sont prévus afin de garantir le respect du principe de l'égalité de traitement à l'égard des personnes handicapées. Cette disposition précise que cela signifie que l'employeur prend les mesures appropriées, en fonction des besoins dans une situation concrète, pour permettre à une personne handicapée d'accéder à un emploi, de l'exercer ou d'y progresser, sauf si ces mesures imposent à l'employeur une charge disproportionnée.
- 51 L'interdiction, en matière de licenciement, de la discrimination fondée sur le handicap, inscrite aux articles 2, paragraphe 1, et 3, paragraphe 1, sous c), de la directive 2000/78, s'oppose à un licenciement fondé sur un handicap qui, compte tenu de l'obligation de prévoir des aménagements raisonnables pour les personnes handicapées, n'est pas justifié par le fait que la personne concernée n'est pas compétente, ni capable, ni disponible pour remplir les fonctions essentielles de son poste.
- 52 Il résulte de l'ensemble des considérations qui précèdent qu'il convient de répondre à la première question posée que:
- une personne qui a été licenciée par son employeur exclusivement pour cause de maladie ne relève pas du cadre général établi en vue de lutter contre la discrimination fondée sur le handicap par la directive 2000/78;
 - l'interdiction, en matière de licenciement, de la discrimination fondée sur le handicap, inscrite aux articles 2, paragraphe 1, et 3, paragraphe 1, sous c), de la directive 2000/78, s'oppose à un licenciement fondé sur le handicap qui, compte tenu de l'obligation de prévoir des aménagements raisonnables pour les personnes handicapées, n'est pas justifié par le fait que la personne concernée n'est pas compétente, ni capable, ni disponible pour remplir les fonctions essentielles de son poste.

Sur la seconde question

- 53 Par sa seconde question, la juridiction de renvoi demande si la maladie peut être considérée comme un motif venant s'ajouter à ceux au titre desquels la directive 2000/78 interdit toute discrimination.
- 54 À cet égard, il convient de constater qu'aucune disposition du traité CE ne contient une interdiction de la discrimination fondée sur une maladie en tant que telle.
- 55 En ce qui concerne l'article 13 CE ainsi que l'article 137 CE, lu en combinaison avec l'article 136 CE, ils ne comportent qu'une réglementation des compétences de la Communauté. Par ailleurs, au-delà de la discrimination fondée sur un handicap, l'article 13 CE ne vise pas celle fondée sur une maladie en tant que telle et ne saurait donc même constituer un fondement juridique de mesures du Conseil visant à combattre une telle discrimination.
- 56 Certes, au nombre des droits fondamentaux faisant partie intégrante des principes généraux du droit communautaire figure notamment le principe général de non-discrimination. Celui-ci lie donc les États membres lorsque la situation nationale en cause dans l'affaire au principal relève du champ d'application du droit communautaire (voir, en ce sens, arrêts du 12 décembre 2002, Rodríguez Caballero, C-442/00, Rec. p. I-11915, points 30 et 32, ainsi que du 12 juin 2003, Schmidberger, C-112/00, Rec. p. I-5659, point 75 et jurisprudence citée). Toutefois, il n'en résulte pas que le champ d'application de la directive 2000/78 doit être étendu par analogie au-delà des discriminations fondées sur les motifs énumérés de manière exhaustive à l'article 1^{er} de celle-ci.
- 57 Il convient, par conséquent, de répondre à la seconde question que la maladie en tant que telle ne peut être considérée comme un motif venant s'ajouter à ceux au titre desquels la directive 2000/78 interdit toute discrimination.

Sur les dépens

- 58 La procédure revêtant, à l'égard des parties au principal, le caractère d'un incident soulevé devant la juridiction de renvoi, il appartient à celle-ci de statuer sur les dépens. Les frais exposés pour soumettre des observations à la Cour, autres que ceux desdites parties, ne peuvent faire l'objet d'un remboursement.

Par ces motifs, la Cour (grande chambre) dit pour droit:

- 1) Une personne qui a été licenciée par son employeur exclusivement pour cause de maladie ne relève pas du cadre général établi en vue de lutter contre la discrimination fondée sur le handicap par la directive 2000/78/CE du Conseil, du 27 novembre 2000, portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail.**
- 2) L'interdiction, en matière de licenciement, de la discrimination fondée sur le handicap, inscrite aux articles 2, paragraphe 1, et 3, paragraphe 1, sous c), de la directive 2000/78, s'oppose à un licenciement fondé sur le handicap qui, compte tenu de l'obligation de prévoir des aménagements raisonnables pour les personnes handicapées, n'est pas justifié par le fait que la personne concernée n'est pas compétente, ni capable, ni disponible pour remplir les fonctions essentielles de son poste.**
- 3) La maladie en tant que telle ne peut être considérée comme un motif venant s'ajouter à ceux au titre desquels la directive 2000/78 interdit toute discrimination.**

Signatures

AVIS JURIDIQUE IMPORTANT: Les informations qui figurent sur ce site sont soumises à une clause de "non-responsabilité" et sont protégées par un copyright.

ARRÊT DE LA COUR (grande chambre)

17 juillet 2008 (*)

«Politique sociale – Directive 2000/78/CE – Égalité de traitement en matière d’emploi et de travail – Articles 1er, 2, paragraphes 1, 2, sous a), et 3, ainsi que 3, paragraphe 1, sous c)
– Discrimination directe fondée sur le handicap – Harcèlement lié au handicap –
Licenciement d’un employé n’ayant pas lui-même un handicap, mais dont l’enfant est
handicapé – Inclusion – Charge de la preuve»

Dans l’affaire C-303/06,

ayant pour objet une demande de décision préjudicielle au titre de l’article 234 CE, introduite par l’Employment Tribunal, London South (Royaume-Uni), par décision du 6 juillet 2006, parvenue à la Cour le 10 juillet 2006, dans la procédure

S. Coleman

contre

Attridge Law,

Steve Law,

LA COUR (grande chambre),

composée de M. V. Skouris, président, MM. P. Jann, C. W. A. Timmermans, A. Rosas, K. Lenaerts et A. Tizzano, présidents de chambre, MM. M. Ilešič, J. Klučka, A. Ó Caoimh (rapporteur), T. von Danwitz et A. Arabadjiev, juges,

avocat général: M. M. Poiares Maduro,

greffier: M^{me} L. Hewlett, administrateur principal,

vu la procédure écrite et à la suite de l’audience du 9 octobre 2007,

considérant les observations présentées:

- pour M^{me} Coleman, par MM. R. Allen, QC, et P. Michell, barrister,
- pour le gouvernement du Royaume-Uni, par M^{me} V. Jackson, en qualité d’agent, assistée de M. N. Paines, QC,
- pour le gouvernement grec, par M. K. Georgiadis et M^{me} Z. Chatzipavlou, en qualité d’agents,
- pour l’Irlande, par M. N. Travers, BL,
- pour le gouvernement italien, par M. I. M. Braguglia, en qualité d’agent, assisté de M^{me} W. Ferrante, avvocato dello Stato,
- pour le gouvernement lituanien, par M. D. Kriaučiūnas, en qualité d’agent,
- pour le gouvernement néerlandais, par M^{mes} H. G. Sevenster et C. ten Dam, en qualité d’agents,

- pour le gouvernement suédois, par M^{me} A. Falk, en qualité d'agent,
- pour la Commission des Communautés européennes, par M. J. Enegren et M^{me} N. Yerrell, en qualité d'agents,

ayant entendu l'avocat général en ses conclusions à l'audience du 31 janvier 2008,

rend le présent

Arrêt

- 1 La demande de décision préjudicielle porte sur l'interprétation de la directive 2000/78/CE du Conseil, du 27 novembre 2000, portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail (JO L 303, p. 16).
- 2 Cette demande a été présentée dans le cadre d'un litige opposant M^{me} Coleman, requérante au principal, à Attridge Law, un cabinet d'avocats, ainsi qu'à un associé de ce cabinet, M. Law (ci-après, ensemble, l'«ancien employeur»), au sujet du licenciement implicite dont elle soutient avoir fait l'objet.

Le cadre juridique

La réglementation communautaire

- 3 La directive 2000/78 a été adoptée sur le fondement de l'article 13 CE. Les sixième, onzième, seizième, dix-septième, vingtième, vingt-septième, trente et unième ainsi que trente-septième considérants de cette directive sont libellés comme suit:
 - «(6) La charte communautaire des droits sociaux fondamentaux des travailleurs reconnaît l'importance de la lutte contre les discriminations sous toutes leurs formes, y compris la nécessité de prendre des mesures appropriées en faveur de l'intégration sociale et économique des personnes âgées et des personnes handicapées.

[...]

- (11) La discrimination fondée sur la religion ou les convictions, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle peut compromettre la réalisation des objectifs du traité CE, notamment un niveau d'emploi et de protection sociale élevé, le relèvement du niveau et de la qualité de la vie, la cohésion économique et sociale, la solidarité et la libre circulation des personnes.

[...]

- (16) La mise en place de mesures destinées à tenir compte des besoins des personnes handicapées au travail remplit un rôle majeur dans la lutte contre la discrimination fondée sur un handicap.
- (17) La présente directive n'exige pas qu'une personne qui n'est pas compétente, ni capable, ni disponible pour remplir les fonctions essentielles du poste concerné ou pour suivre une formation donnée soit recrutée, promue ou reste employée ou qu'une formation lui soit dispensée, sans préjudice de l'obligation de prévoir des aménagements raisonnables pour les personnes handicapées.

[...]

- (20) Il convient de prévoir des mesures appropriées, c'est-à-dire des mesures efficaces et pratiques destinées à aménager le poste de travail en fonction du handicap, par exemple en procédant à un aménagement des locaux ou à une adaptation des équipements, des rythmes de travail, de la répartition des tâches ou de l'offre de moyens de formation ou d'encadrement.

[...]

- (27) Le Conseil, dans sa recommandation 86/379/CEE du 24 juillet 1986 sur l'emploi des handicapés dans la Communauté [JO L 225, p. 43], a établi un cadre d'orientation qui énumère des exemples d'actions positives visant à promouvoir l'emploi et la formation des personnes handicapées et, dans sa résolution du 17 juin 1999 sur l'égalité des chances en matière d'emploi pour les personnes handicapées [JO C 186, p. 3], a affirmé l'importance d'accorder une attention particulière notamment au recrutement, au maintien dans l'emploi et à la formation et à l'apprentissage tout au long de la vie des personnes handicapées.

[...]

- (31) L'aménagement des règles concernant la charge de la preuve s'impose dès qu'il existe une présomption de discrimination et, dans les cas où cette situation se vérifie, la mise en œuvre effective du principe de l'égalité de traitement requiert que la charge de la preuve revienne à la partie défenderesse. Toutefois, il n'incombe pas à la partie défenderesse de prouver que la partie demanderesse appartient à une religion donnée, possède des convictions données, présente un handicap donné, est d'un âge donné ou d'une orientation sexuelle donnée.

[...]

- (37) Conformément au principe de subsidiarité énoncé à l'article 5 du traité CE, l'objectif de la présente directive, à savoir la création, dans la Communauté, d'un terrain d'action en ce qui concerne l'égalité en matière d'emploi et de travail, ne peut pas être réalisé de manière suffisante par les États membres et peut donc, en raison des dimensions et des effets de l'action, être mieux réalisé au niveau communautaire. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, la présente directive n'exécède pas ce qui est nécessaire pour atteindre cet objectif.»

4 Aux termes de son article 1^{er}, la directive 2000/78 «a pour objet d'établir un cadre général pour lutter contre la discrimination fondée sur la religion ou les convictions, le handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle, en ce qui concerne l'emploi et le travail, en vue de mettre en œuvre, dans les États membres, le principe de l'égalité de traitement».

5 Ladite directive énonce, à son article 2, paragraphes 1 à 3, intitulé «Concept de discrimination»:

«1. Aux fins de la présente directive, on entend par 'principe de l'égalité de traitement' l'absence de toute discrimination directe ou indirecte, fondée sur un des motifs visés à l'article 1^{er}.

2. Aux fins du paragraphe 1:

- a) une discrimination directe se produit lorsqu'une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, ne l'a été ou ne le serait dans une situation comparable, sur la base de l'un des motifs visés à l'article 1^{er};
- b) une discrimination indirecte se produit lorsqu'une disposition, un critère ou une pratique apparemment neutre est susceptible d'entraîner un désavantage particulier pour des personnes d'une religion ou de convictions, d'un handicap, d'un âge ou d'une orientation sexuelle donnés, par rapport à d'autres personnes, à moins que:
- i) cette disposition, ce critère ou cette pratique ne soit objectivement justifié par un objectif légitime et que les moyens de réaliser cet objectif ne soient appropriés et nécessaires, ou que
- ii) dans le cas des personnes d'un handicap donné, l'employeur ou toute personne ou organisation auquel s'applique la présente directive ne soit obligé, en vertu de la législation nationale, de prendre des mesures appropriées conformément aux principes prévus à l'article 5 afin d'éliminer les désavantages qu'entraîne cette disposition, ce critère ou cette pratique.

3. Le harcèlement est considéré comme une forme de discrimination au sens du paragraphe 1 lorsqu'un comportement indésirable lié à l'un des motifs visés à l'article 1^{er} se manifeste, qui a pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne et de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant. Dans ce contexte, la notion de harcèlement peut être définie conformément aux législations et pratiques nationales des États membres.

[...]»

6 Aux termes de l'article 3, paragraphe 1, de la directive 2000/78:

«Dans les limites des compétences conférées à la Communauté, la présente directive s'applique à toutes les personnes, tant pour le secteur public que pour le secteur privé, y compris les organismes publics, en ce qui concerne:

[...]

c) les conditions d'emploi et de travail, y compris les conditions de licenciement et de rémunération;

[...]»

7 Ladite directive prévoit à son article 5, intitulé «Aménagements raisonnables pour les personnes handicapées»:

«Afin de garantir le respect du principe de l'égalité de traitement à l'égard des personnes handicapées, des aménagements raisonnables sont prévus. Cela signifie que l'employeur prend les mesures appropriées, en fonction des besoins dans une situation concrète, pour permettre à une personne handicapée d'accéder à un emploi, de l'exercer ou d'y progresser, ou pour qu'une formation lui soit dispensée, sauf si ces mesures imposent à l'employeur une charge disproportionnée. [...]»

8 L'article 7 de la même directive, intitulé «Action positive et mesures spécifiques», est libellé comme suit:

«1. Pour assurer la pleine égalité dans la vie professionnelle, le principe de l'égalité de traitement n'empêche pas un État membre de maintenir ou d'adopter des mesures spécifiques destinées à prévenir ou à compenser des désavantages liés à l'un des motifs visés à l'article 1^{er}.

2. En ce qui concerne les personnes handicapées, le principe [de l]égalité de traitement ne fait pas obstacle au droit des États membres de maintenir ou d'adopter des dispositions concernant la protection de la santé et de la sécurité sur le lieu de travail ni aux mesures visant à créer ou à maintenir des dispositions ou des facilités en vue de sauvegarder ou d'encourager leur insertion dans le monde du travail.»

9 L'article 10 de la directive 2000/78, intitulé «Charge de la preuve», dispose:

«1. Les États membres prennent les mesures nécessaires, conformément à leur système judiciaire, afin que, dès lors qu'une personne s'estime lésée par le non-respect à son égard du principe de l'égalité de traitement et établit, devant une juridiction ou une autre instance compétente, des faits qui permettent de présumer l'existence d'une discrimination directe ou indirecte, il incombe à la partie défenderesse de prouver qu'il n'y a pas eu violation du principe de l'égalité de traitement.

2. Le paragraphe 1 ne fait pas obstacle à l'adoption par les États membres de règles de la preuve plus favorables aux plaignants.»

10 Conformément à l'article 18, premier alinéa, de la directive 2000/78, les États membres devaient prendre les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à celle-ci au plus tard le 2 décembre 2003. Toutefois, aux termes du deuxième alinéa dudit article:

«Pour tenir compte de conditions particulières, les États membres peuvent disposer, si nécessaire, d'un délai supplémentaire de 3 ans à compter du 2 décembre 2003, soit un total de 6 ans, pour mettre en œuvre les dispositions de la présente directive relatives à la discrimination fondée sur l'âge et le handicap. Dans ce cas, ils en informent immédiatement la Commission. Tout État membre qui choisit d'avoir recours à ce délai supplémentaire fait rapport annuellement à la Commission sur les mesures qu'il prend pour s'attaquer à la discrimination fondée sur l'âge et le handicap, et sur les progrès réalisés en vue de la mise en œuvre de la directive. La Commission fait rapport annuellement au Conseil.»

- 11 Le Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord ayant demandé à bénéficier d'un tel délai supplémentaire pour la transposition de ladite directive, celui-ci n'a expiré que le 2 décembre 2006 en ce qui concerne cet État membre.

La réglementation nationale

- 12 La loi de 1995 relative à la discrimination fondée sur le handicap (Disability Discrimination Act 1995, ci-après la «DDA»), vise essentiellement à rendre illégal l'exercice, à l'encontre des personnes handicapées, de toute discrimination liée, notamment, à l'emploi.

- 13 La deuxième partie de la DDA, qui régit les questions d'emploi, a été modifiée, lors de la transposition de la directive 2000/78 dans l'ordre juridique du Royaume-Uni, par le règlement de 2003 portant modification de la loi de 1995 relative à la discrimination fondée sur le handicap [Disability Discrimination Act 1995 (Amendment) Regulations 2003], entré en vigueur le 1^{er} octobre 2004.

- 14 Conformément à l'article 3 A, paragraphe 1, de la DDA, telle que modifiée par ledit règlement de 2003 (ci-après la «DDA de 2003»):

«[...] une personne exerce une discrimination à l'encontre d'une personne handicapée si:

- a) pour un motif lié au handicap dont souffre la personne handicapée, elle réserve à celle-ci un traitement moins favorable que celui qu'elle réserve ou réserverait à d'autres personnes auxquelles le motif en question ne s'applique pas ou ne s'appliquerait pas, et
- b) elle ne peut démontrer que ce traitement est justifié.»
- 15 L'article 3 A, paragraphe 4, de la DDA de 2003 précise néanmoins que le traitement réservé à une personne handicapée ne peut en aucun cas se justifier s'il est assimilable à une discrimination directe au sens du paragraphe 5 du même article, disposition aux termes de laquelle:

«Une personne exerce une discrimination directe à l'encontre d'une personne handicapée si, en raison du handicap dont souffre la personne handicapée, elle réserve à celle-ci un traitement moins favorable que celui qu'elle réserve ou réserverait à une personne qui ne présente pas ce handicap particulier et dont les caractéristiques pertinentes, y compris les capacités, sont les mêmes que celles de la personne handicapée ou n'en diffèrent pas sensiblement.»

- 16 La notion de harcèlement est définie comme suit à l'article 3 B de la DDA de 2003:

«1) [...] une personne soumet une personne handicapée à un harcèlement si, pour un motif lié au handicap dont souffre la personne handicapée, elle adopte un comportement indésirable qui a pour objet ou pour effet:

- a) de porter atteinte à la dignité de la personne handicapée, ou
- b) de créer pour elle un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

2) Un comportement est réputé avoir l'effet visé au paragraphe 1, sous a) ou b), si, eu égard à toutes les circonstances, et notamment à ce qui est ressenti par la personne handicapée, on doit raisonnablement considérer qu'il a un tel effet.»

- 17 Aux termes de l'article 4, paragraphe 2, sous d), de la DDA de 2003, il est interdit à un employeur d'exercer une discrimination à l'encontre d'une personne handicapée qu'il emploie en la renvoyant ou en lui faisant subir tout autre préjudice.
- 18 L'article 4, paragraphe 3, sous a) et b), de la DDA de 2003 prévoit qu'il est également interdit à un employeur, agissant en cette qualité, de soumettre à un harcèlement une personne handicapée qu'il emploie ou qui l'a sollicité pour un emploi.

Le litige au principal et les questions préjudicielles

- 19 M^{me} Coleman a travaillé pour son ancien employeur depuis le mois de janvier de l'année 2001 en qualité de secrétaire juridique.
- 20 Au cours de l'année 2002, elle a donné naissance à un fils qui souffre de crises d'apnée ainsi que de laryngomalacie et de bronchomalacie congénitales. L'état de son fils exige des soins spécialisés et particuliers. La requérante au principal lui dispense l'essentiel des soins dont celui-ci a besoin.
- 21 Le 4 mars 2005, M^{me} Coleman a accepté une mise en chômage volontaire («voluntary redundancy»), ce qui a mis fin à son contrat avec son ancien employeur.
- 22 Le 30 août 2005, elle a saisi l'Employment Tribunal, London South, d'un recours dans lequel elle soutient qu'elle a été victime d'un licenciement implicite («unfair constructive dismissal») et d'un traitement moins favorable que celui réservé aux autres employés, en raison du fait qu'elle a la charge principale d'un enfant handicapé. Elle prétend que ce traitement l'a contrainte à cesser de travailler pour son ancien employeur.
- 23 Il ressort de la décision de renvoi que les circonstances pertinentes de l'affaire au principal n'ont pas encore été établies dans leur intégralité, les questions préjudicielles n'ayant été soulevées qu'à titre préliminaire. En effet, la juridiction de renvoi a sursis à statuer sur la partie du recours concernant le licenciement de M^{me} Coleman, mais, le 17 février 2006, elle a tenu une audience préliminaire consacrée à l'examen du moyen tiré de la discrimination.
- 24 La question préliminaire soulevée devant ladite juridiction est celle de savoir si la requérante au principal peut se fonder sur les dispositions du droit national, notamment celles visant à transposer la directive 2000/78, pour invoquer à l'encontre de son ancien employeur la discrimination dont elle estime avoir fait l'objet, en ce sens qu'elle aurait été victime d'un traitement défavorable lié au handicap dont souffre son fils.
- 25 Il ressort des termes de la décision de renvoi que, si l'interprétation de la directive 2000/78 par la Cour devait être contraire à celle préconisée par M^{me} Coleman, le droit national s'opposerait à ce que la demande présentée par cette dernière devant la juridiction de renvoi soit accueillie.
- 26 Il ressort également de la décision de renvoi que, conformément au droit du Royaume-Uni, lors d'une audience préliminaire portant sur une question de droit, la juridiction saisie présume que les faits se sont produits de la manière dont ils sont relatés par la partie requérante. Dans l'affaire au principal, les faits du litige sont présumés être les suivants:
- Lors du retour du congé de maternité de M^{me} Coleman, l'ancien employeur de cette dernière a refusé de la réintégrer dans l'emploi qu'elle occupait jusqu'alors, dans des circonstances où des parents d'enfants non handicapés auraient été autorisés à retrouver leur ancien poste;
 - il a également refusé de lui accorder la même souplesse horaire et les mêmes conditions de travail qu'à ses collègues qui sont des parents d'enfants non handicapés;
 - M^{me} Coleman a été qualifiée de «paresseuse» lorsqu'elle a demandé à bénéficier de temps libre pour prodiguer des soins à son enfant, alors qu'une telle facilité a été accordée à des parents d'enfants non handicapés;

- la réclamation officielle qu'elle a introduite contre le mauvais traitement qu'elle a subi n'a pas été dûment prise en considération et elle s'est sentie contrainte de la retirer;
- il y a eu des commentaires déplacés et insultants à l'encontre tant d'elle-même que de son enfant. Aucun commentaire de cet ordre n'a été formulé lorsque d'autres employés ont dû solliciter du temps libre ou une certaine flexibilité pour s'occuper de leurs enfants non handicapés, et
- étant parfois arrivée en retard à son bureau, en raison de problèmes liés à l'état de son enfant, il lui a été dit qu'elle serait renvoyée si elle arrivait de nouveau en retard. Aucune menace de cet ordre n'a été proférée contre d'autres employés ayant des enfants non handicapés et qui sont arrivés en retard pour les mêmes raisons.

27 Estimant que le litige dont il est saisi soulève des questions d'interprétation du droit communautaire, l'Employment Tribunal, London South, a décidé de surseoir à statuer et de poser à la Cour les questions préjudicielles suivantes:

- «1) Dans le cadre de l'interdiction de toute discrimination fondée sur un handicap, la directive [2000/78] protège-t-elle de la discrimination directe et du harcèlement uniquement les personnes qui sont elles-mêmes handicapées?
- 2) En cas de réponse négative à la première question, la directive [2000/78] protège-t-elle des employés qui, bien que n'étant pas eux-mêmes handicapés, sont moins favorablement traités ou font l'objet de harcèlement en raison de leur relation avec une personne handicapée?
- 3) Lorsqu'un employeur traite un employé moins favorablement qu'il ne traite ou traiterait d'autres employés et qu'il est prouvé que la raison du traitement de l'employé est que celui-ci a un fils handicapé dont il prend soin, ledit traitement constitue-t-il une discrimination directe contraire au principe de l'égalité de traitement consacré par la directive [2000/78]?
- 4) Lorsqu'un employeur harcèle un employé et qu'il est prouvé que la raison du traitement de l'employé est que celui-ci a un fils handicapé dont il prend soin, ce harcèlement est-il contraire au principe de l'égalité de traitement consacré par la directive [2000/78]?»

Sur la recevabilité

- 28 Tout en considérant que les questions posées par la juridiction de renvoi reposent sur un véritable litige, le gouvernement néerlandais a mis en cause la recevabilité du renvoi préjudiciel en vertu du fait que, étant donné qu'il s'agit de questions préalables soulevées lors d'une audience préliminaire, toutes les circonstances de la cause ne sont pas encore établies. Il fait observer que, lors d'une telle audience préliminaire, le juge national présume que les faits se sont produits de la manière dont ils ont été relatés par la partie requérante.
- 29 À cet égard, il convient de rappeler que l'article 234 CE établit le cadre d'une coopération étroite entre les juridictions nationales et la Cour, fondée sur une répartition de fonctions entre elles. Le deuxième alinéa de cet article fait ressortir clairement qu'il appartient à la juridiction nationale de décider à quel stade de la procédure il y a lieu, pour cette juridiction, de déférer une question préjudicielle à la Cour (voir arrêts du 10 mars 1981, *Irish Creamery Milk Suppliers Association e.a.*, 36/80 et 71/80, Rec. p. 735, point 5, et du 30 mars 2000, *JämO*, C-236/98, Rec. p. I-2189, point 30).
- 30 Dans l'affaire au principal, il convient d'observer que la juridiction de renvoi a constaté que, si la Cour devait interpréter la directive 2000/78 dans un sens ne correspondant pas à celui préconisé par M^{me} Coleman, celle-ci ne pourrait pas obtenir gain de cause sur le fond. La juridiction nationale a donc décidé, ainsi que le permet la législation du Royaume-Uni, d'examiner la question de savoir si cette directive doit être interprétée en ce sens qu'elle est applicable au licenciement d'un employé dans une situation telle que celle de M^{me} Coleman avant d'établir si, en fait, cette dernière a été victime d'un traitement défavorable ou de harcèlement. C'est pourquoi les questions préjudicielles ont été posées en partant de la

présomption que les faits du litige au principal sont tels que résumés au point 26 du présent arrêt.

- 31 Dès lors que la Cour se trouve ainsi saisie d'une demande d'interprétation du droit communautaire qui n'est pas manifestement sans rapport avec la réalité ou l'objet du litige au principal et qu'elle dispose des données nécessaires pour répondre de façon utile aux questions qui lui sont posées, relatives à l'applicabilité de la directive 2000/78 à ce litige, elle doit y répondre sans avoir à s'interroger elle-même sur la présomption de faits sur laquelle s'est fondée la juridiction de renvoi, présomption qu'il appartiendra à celle-ci de vérifier par la suite si cela s'avère nécessaire (voir, en ce sens, arrêt du 27 octobre 1993, Enderby, C-127/92, Rec. p. I-5535, point 12).
- 32 Dans ces circonstances, la demande de décision préjudicielle doit être considérée comme recevable.

Sur les questions préjudicielles

Sur la première partie de la première question ainsi que sur les deuxième et troisième questions

- 33 Par ces questions, qu'il convient d'examiner ensemble, la juridiction de renvoi demande, en substance, si la directive 2000/78 et, notamment, ses articles 1^{er} et 2, paragraphes 1 et 2, sous a), doivent être interprétés en ce sens qu'ils interdisent une discrimination directe fondée sur le handicap uniquement à l'encontre d'un employé qui est lui-même handicapé ou si le principe de l'égalité de traitement et l'interdiction de discrimination directe s'appliquent également à un employé qui n'est pas lui-même handicapé, mais qui, comme dans l'affaire au principal, est victime d'un traitement défavorable en raison du handicap dont est atteint son enfant, auquel il prodigue lui-même l'essentiel des soins que nécessite son état.
- 34 L'article 1^{er} de la directive 2000/78 identifie l'objet de celle-ci comme étant d'établir, en ce qui concerne l'emploi et le travail, un cadre général pour lutter contre la discrimination fondée sur la religion ou les convictions, le handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle.
- 35 L'article 2, paragraphe 1, de la même directive définit le principe de l'égalité de traitement comme étant l'absence de toute discrimination directe ou indirecte fondée sur l'un des motifs visés audit article 1^{er}, y compris donc le handicap.
- 36 Conformément au paragraphe 2, sous a), dudit article 2, une discrimination directe se produit lorsqu'une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, ne l'a été ou ne le serait dans une situation comparable, sur la base, notamment, du handicap.
- 37 En vertu de son article 3, paragraphe 1, sous c), la directive 2000/78 s'applique, dans les limites des compétences conférées à la Communauté, à toutes les personnes, tant pour le secteur public que pour le secteur privé, y compris les organismes publics, en ce qui concerne les conditions d'emploi et de travail, y compris les conditions de licenciement et de rémunération.
- 38 Dès lors, il ne ressort pas de ces dispositions de la directive 2000/78 que le principe de l'égalité de traitement qu'elle vise à garantir soit limité aux personnes ayant elles-mêmes un handicap au sens de cette directive. Au contraire, celle-ci a pour objet, en ce qui concerne l'emploi et le travail, de lutter contre toutes les formes de discrimination fondées sur le handicap. En effet, le principe de l'égalité de traitement consacré par ladite directive dans ce domaine s'applique non pas à une catégorie de personnes déterminée, mais en fonction des motifs visés à l'article 1^{er} de celle-ci. Cette interprétation est corroborée par le libellé de l'article 13 CE, disposition constituant la base juridique de la directive 2000/78, qui confère une compétence à la Communauté pour prendre les mesures nécessaires en vue de combattre toute discrimination fondée, notamment, sur le handicap.
- 39 Certes, la directive 2000/78 contient un certain nombre de dispositions applicables, ainsi qu'il ressort de leurs termes mêmes, uniquement aux personnes handicapées. Ainsi, son article 5 précise que, afin de garantir le respect du principe de l'égalité de traitement à l'égard des personnes handicapées, des aménagements raisonnables sont prévus. Cela signifie que l'employeur doit prendre les mesures appropriées, en fonction des besoins dans

une situation concrète, pour permettre à une personne handicapée d'accéder à un emploi, de l'exercer ou d'y progresser, ou pour qu'une formation lui soit dispensée, sauf si ces mesures imposent à l'employeur une charge disproportionnée.

- 40 L'article 7, paragraphe 2, de ladite directive prévoit également que, en ce qui concerne les personnes handicapées, le principe de l'égalité de traitement ne fait obstacle ni au droit des États membres de maintenir ou d'adopter des dispositions concernant la protection de la santé et de la sécurité sur le lieu de travail ni aux mesures visant à créer ou à maintenir des dispositions ou des facilités en vue de sauvegarder ou d'encourager l'insertion de ces personnes dans le monde du travail.
- 41 Les gouvernements du Royaume-Uni ainsi que grec, italien et néerlandais soutiennent, à la lumière tant des dispositions mentionnées aux deux points précédents que des seizième, dix-septième et vingt-septième considérants de la directive 2000/78, que l'interdiction de discrimination directe prévue par celle-ci ne peut pas être interprétée comme visant une situation telle que celle de la requérante au principal, dès lors que cette dernière n'est pas elle-même handicapée. Seules pourraient se prévaloir des dispositions de cette directive des personnes qui, dans une situation comparable à celle d'autres personnes, sont traitées de manière moins favorable ou sont placées dans une situation désavantageuse en raison de caractéristiques qui leur sont propres.
- 42 Toutefois, il convient de relever à cet égard que le fait que les dispositions mentionnées aux points 39 et 40 du présent arrêt visent spécifiquement les personnes atteintes d'un handicap résulte de la circonstance qu'il s'agit soit de dispositions portant sur des mesures de discrimination positive en faveur de la personne handicapée elle-même, soit de mesures spécifiques qui seraient dénuées de toute portée ou qui pourraient s'avérer disproportionnées si elles n'étaient pas limitées aux seules personnes qui sont atteintes d'un handicap. Ainsi qu'il ressort des seizième et vingtième considérants de cette directive, il s'agit de mesures destinées à tenir compte des besoins des personnes handicapées au travail et à aménager le poste de travail en fonction du handicap de ces dernières. De telles mesures visent donc spécifiquement à permettre et à encourager l'insertion des personnes handicapées dans le monde du travail et, pour cette raison, elles ne peuvent concerner que ces personnes ainsi que les obligations incombant à leurs employeurs et, le cas échéant, aux États membres à leur égard.
- 43 Dès lors, le fait que la directive 2000/78 comporte des dispositions visant à tenir compte spécifiquement des besoins des personnes handicapées ne permet pas de conclure que le principe de l'égalité de traitement qu'elle consacre doit être interprété de manière restrictive, c'est-à-dire comme interdisant uniquement les discriminations directes fondées sur le handicap et visant exclusivement les personnes handicapées elles-mêmes. Par ailleurs, le sixième considérant de cette directive, en visant la charte communautaire des droits sociaux fondamentaux des travailleurs, se réfère tant à la lutte générale contre les discriminations sous toutes leurs formes qu'à la nécessité de prendre des mesures appropriées en faveur de l'intégration sociale et économique des personnes handicapées.
- 44 Les gouvernements du Royaume-Uni, italien et néerlandais soutiennent également qu'une interprétation restrictive de la portée ratione personae de la directive 2000/78 ressort de l'arrêt du 11 juillet 2006, Chacón Navas (C-13/05, Rec. p. I-6467). Selon le gouvernement italien, dans ledit arrêt, la Cour a retenu une interprétation restrictive de la notion de handicap et de sa pertinence dans la relation de travail.
- 45 Dans l'arrêt Chacón Navas, précité, la Cour a défini la notion de handicap et, aux points 51 et 52 dudit arrêt, elle a considéré que l'interdiction, en matière de licenciement, de la discrimination fondée sur le handicap, inscrite aux articles 2, paragraphe 1, et 3, paragraphe 1, sous c), de la directive 2000/78, s'oppose à un licenciement fondé sur un handicap qui, compte tenu de l'obligation de prévoir des aménagements raisonnables pour les personnes handicapées, n'est pas justifié par le fait que la personne concernée n'est pas compétente, ni capable, ni disponible pour remplir les fonctions essentielles de son poste. Toutefois, il n'en découle pas pour autant d'une telle interprétation que le principe de l'égalité de traitement défini à l'article 2, paragraphe 1, de cette même directive et l'interdiction de discrimination directe prévue au paragraphe 2, sous a), du même article ne peuvent pas s'appliquer à une situation telle que celle en cause au principal lorsque le traitement défavorable que prétend avoir subi un employé est fondé sur le handicap dont est atteint son enfant, auquel il prodigue l'essentiel des soins que nécessite son état.

- 46 En effet, si, au point 56 de l'arrêt Chacón Navas, précité, la Cour a précisé que le champ d'application de la directive 2000/78 ne saurait, eu égard au libellé de l'article 13 CE, être étendu au-delà des discriminations fondées sur les motifs énumérés de manière exhaustive à l'article 1^{er} de celle-ci, de sorte qu'une personne qui a été licenciée par son employeur exclusivement pour cause de maladie ne relève pas du cadre général établi par la directive 2000/78, elle n'a toutefois pas jugé que le principe de l'égalité de traitement et la portée ratione personae de cette directive doivent, s'agissant de ces motifs, être interprétés de manière restrictive.
- 47 S'agissant des objectifs poursuivis par la directive 2000/78, cette dernière tend, ainsi qu'il ressort des points 34 et 38 du présent arrêt, à établir un cadre général pour lutter, en matière d'emploi et de travail, contre la discrimination fondée sur l'un des motifs visés à l'article 1^{er} de cette directive, au nombre desquels figure notamment le handicap, et ce en vue de mettre en œuvre, dans les États membres, le principe de l'égalité de traitement. Il ressort de son trente-septième considérant que cette directive a également pour objectif la création, dans la Communauté, d'un terrain d'action en ce qui concerne l'égalité en matière d'emploi et de travail.
- 48 Ainsi que le font valoir M^{me} Coleman, les gouvernements lituanien et suédois ainsi que la Commission, lesdits objectifs, de même que l'effet utile de la directive 2000/78, seraient compromis si un employé se trouvant dans une situation telle que celle de la requérante au principal ne peut pas se fonder sur l'interdiction de discrimination directe prévue à l'article 2, paragraphe 2, sous a), de cette directive lorsqu'il a été prouvé qu'il a été traité de manière moins favorable qu'un autre employé ne l'est, ne l'a été ou ne le serait dans une situation comparable, en raison du handicap de son enfant, et ce alors même que cet employé n'est pas lui-même handicapé.
- 49 À cet égard, il ressort du onzième considérant de ladite directive que le législateur communautaire a également estimé que la discrimination fondée sur la religion ou les convictions, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle peut compromettre la réalisation des objectifs du traité, notamment en ce qui concerne l'emploi.
- 50 Or, si dans une situation telle que celle en cause au principal, la personne qui a fait l'objet d'une discrimination directe fondée sur le handicap n'est pas elle-même handicapée, il n'en demeure pas moins que c'est bien le handicap qui, selon M^{me} Coleman, constitue le motif du traitement moins favorable dont elle allègue avoir été la victime. Ainsi qu'il ressort du point 38 du présent arrêt, la directive 2000/78, qui vise, dans le domaine de l'emploi et du travail, à lutter contre toutes les formes de discrimination fondées sur le handicap, s'applique non pas à une catégorie de personnes déterminée, mais en fonction des motifs visés à son article 1^{er}.
- 51 Dès lors qu'il est établi qu'un employé se trouvant dans une situation telle que celle en cause au principal est victime d'une discrimination directe fondée sur le handicap, une interprétation de la directive 2000/78 limitant l'application de celle-ci aux seules personnes qui sont elles-mêmes handicapées serait susceptible de priver cette directive d'une partie importante de son effet utile et de réduire la protection qu'elle est censée garantir.
- 52 Quant à la charge de la preuve applicable dans une situation telle que celle en cause au principal, il convient de rappeler que, conformément à l'article 10, paragraphe 1, de la directive 2000/78, les États membres doivent prendre les mesures nécessaires, conformément à leur système judiciaire, afin que, dès lors qu'une personne s'estime lésée par le non-respect à son égard du principe de l'égalité de traitement et établit, devant une juridiction ou une autre instance compétente, des faits qui permettent de présumer l'existence d'une discrimination directe ou indirecte, il incombe à la partie défenderesse de prouver qu'il n'y a pas eu violation dudit principe. Conformément au paragraphe 2 dudit article, le paragraphe 1 de celui-ci ne fait pas obstacle à l'adoption par les États membres de règles concernant la charge de la preuve plus favorables aux plaignants.
- 53 Dans l'affaire au principal, il incombe donc à M^{me} Coleman, conformément à l'article 10, paragraphe 1, de la directive 2000/78, d'établir, devant la juridiction de renvoi, des faits permettant de présumer l'existence d'une discrimination directe fondée sur le handicap interdite par cette directive.

- 54 Conformément à cette dernière disposition de la directive 2000/78 et au trente et unième considérant de celle-ci, l'aménagement des règles concernant la charge de la preuve s'impose dès lors qu'il existe une présomption de discrimination. Dans le cas où M^{me} Coleman établirait des faits qui permettent de présumer l'existence d'une discrimination directe, la mise en œuvre effective du principe de l'égalité de traitement exigerait alors que la charge de la preuve pèse sur les défendeurs au principal, qui devraient prouver qu'il n'y a pas eu une violation dudit principe.
- 55 Dans ce contexte, lesdits défendeurs pourraient contester l'existence d'une telle violation en établissant par toute voie de droit, notamment, que le traitement dont l'employé a fait l'objet est justifié par des facteurs objectifs et étrangers à toute discrimination fondée sur le handicap ainsi qu'à toute relation que cet employé entretient avec une personne handicapée.
- 56 Eu égard aux considérations qui précèdent, il convient de répondre à la première partie de la première question ainsi qu'aux deuxième et troisième questions que la directive 2000/78 et, notamment, ses articles 1^{er} et 2, paragraphes 1 et 2, sous a), doivent être interprétés en ce sens que l'interdiction de discrimination directe qu'ils prévoient n'est pas limitée aux seules personnes qui sont elles-mêmes handicapées. Lorsqu'un employeur traite un employé n'ayant pas lui-même un handicap de manière moins favorable qu'un autre employé ne l'est, ne l'a été ou ne le serait dans une situation comparable et qu'il est prouvé que le traitement défavorable dont cet employé est victime est fondé sur le handicap de son enfant, auquel il dispense l'essentiel des soins dont celui-ci a besoin, un tel traitement est contraire à l'interdiction de discrimination directe énoncée audit article 2, paragraphe 2, sous a).

Sur la seconde partie de la première question ainsi que sur la quatrième question

- 57 Par ces questions, qu'il convient d'examiner ensemble, la juridiction de renvoi demande en substance si la directive 2000/78 et, notamment, ses articles 1^{er} et 2, paragraphes 1 et 3, doivent être interprétés en ce sens qu'ils interdisent le harcèlement lié au handicap uniquement à l'encontre d'un employé qui est lui-même handicapé ou si l'interdiction de harcèlement s'applique également à un employé qui n'est pas lui-même handicapé, mais qui, comme dans l'affaire au principal, est victime d'un comportement indésirable constitutif de harcèlement lié au handicap dont est atteint son enfant, auquel il prodigue lui-même l'essentiel des soins que nécessite son état.
- 58 Le harcèlement étant, en vertu de l'article 2, paragraphe 3, de la directive 2000/78, considéré comme une forme de discrimination au sens du paragraphe 1 de ce même article, il convient de relever que, pour les mêmes raisons que celles exposées aux points 34 à 51 du présent arrêt, cette directive et, notamment, ses articles 1^{er} et 2, paragraphes 1 et 3, doivent être interprétés en ce sens qu'ils ne se limitent pas à interdire le harcèlement à l'encontre de personnes qui sont elles-mêmes handicapées.
- 59 Lorsqu'il est prouvé que le comportement indésirable constitutif de harcèlement subi par un employé, n'ayant pas lui-même un handicap, est lié au handicap de son enfant, auquel il dispense l'essentiel des soins dont celui-ci a besoin, un tel comportement est contraire au principe de l'égalité de traitement consacré par la directive 2000/78 et, notamment, à l'interdiction de harcèlement énoncée à l'article 2, paragraphe 3, de cette dernière.
- 60 À cet égard, il convient toutefois de rappeler que, selon les termes mêmes de l'article 2, paragraphe 3, de ladite directive, la notion de harcèlement peut être définie conformément aux législations et pratiques nationales des États membres.
- 61 En ce qui concerne la charge de la preuve applicable dans une situation telle que celle en cause au principal, il convient de relever que, le harcèlement étant considéré comme une forme de discrimination au sens de l'article 2, paragraphe 1, de la directive 2000/78, les mêmes règles que celles exposées aux points 52 à 55 du présent arrêt s'appliquent au harcèlement.
- 62 Dès lors, ainsi qu'il ressort du point 54 du présent arrêt, conformément à l'article 10, paragraphe 1, de la directive 2000/78 et au trente et unième considérant de celle-ci, l'aménagement des règles concernant la charge de la preuve s'impose dès lors qu'il existe une présomption de discrimination. Dans le cas où M^{me} Coleman établirait des faits qui permettent de présumer l'existence d'un harcèlement, la mise en œuvre effective du principe de l'égalité de traitement exigerait alors que la charge de la preuve pèse sur les défendeurs

au principal, qui devraient prouver qu'il n'y a pas eu de harcèlement dans les circonstances de l'espèce.

- 63 Eu égard aux considérations qui précèdent, il convient de répondre à la seconde partie de la première question ainsi qu'à la quatrième question que la directive 2000/78 et, notamment, ses articles 1^{er} et 2, paragraphes 1 et 3, doivent être interprétés en ce sens que l'interdiction de harcèlement qu'ils prévoient n'est pas limitée aux seules personnes qui sont elles-mêmes handicapées. Lorsqu'il est prouvé que le comportement indésirable constitutif de harcèlement dont un employé, n'ayant pas lui-même un handicap, est victime est lié au handicap de son enfant, auquel il dispense l'essentiel des soins dont celui-ci a besoin, un tel comportement est contraire à l'interdiction de harcèlement énoncée audit article 2, paragraphe 3.

Sur les dépens

- 64 La procédure revêtant, à l'égard des parties au principal, le caractère d'un incident soulevé devant la juridiction de renvoi, il appartient à celle-ci de statuer sur les dépens. Les frais exposés pour soumettre des observations à la Cour, autres que ceux desdites parties, ne peuvent faire l'objet d'un remboursement.

Par ces motifs, la Cour (grande chambre) dit pour droit:

- 1) **La directive 2000/78/CE du Conseil, du 27 novembre 2000, portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail, et, notamment, ses articles 1^{er} et 2, paragraphes 1 et 2, sous a), doivent être interprétés en ce sens que l'interdiction de discrimination directe qu'ils prévoient n'est pas limitée aux seules personnes qui sont elles-mêmes handicapées. Lorsqu'un employeur traite un employé n'ayant pas lui-même un handicap de manière moins favorable qu'un autre employé ne l'est, ne l'a été ou ne le serait dans une situation comparable et qu'il est prouvé que le traitement défavorable dont cet employé est victime est fondé sur le handicap de son enfant, auquel il dispense l'essentiel des soins dont celui-ci a besoin, un tel traitement est contraire à l'interdiction de discrimination directe énoncée audit article 2, paragraphe 2, sous a).**
- 2) **La directive 2000/78 et, notamment, ses articles 1^{er} et 2, paragraphes 1 et 3, doivent être interprétés en ce sens que l'interdiction de harcèlement qu'ils prévoient n'est pas limitée aux seules personnes qui sont elles-mêmes handicapées. Lorsqu'il est prouvé que le comportement indésirable constitutif de harcèlement dont un employé, n'ayant pas lui-même un handicap, est victime est lié au handicap de son enfant, auquel il dispense l'essentiel des soins dont celui-ci a besoin, un tel comportement est contraire à l'interdiction de harcèlement énoncée audit article 2, paragraphe 3.**

Signatures

* Langue de procédure: l'anglais.

Recours introduit le 20 juin 2011 — Commission européenne/République italienne

(Affaire C-312/11)

(2011/C 226/36)

*Langue de procédure: l'italien***Parties**

Partie requérante: Commission européenne (représentants: J. Enegren et C. Cattabriga, agents)

Partie défenderesse: République italienne

Conclusions

— déclarer qu'en n'imposant pas à tous les employeurs l'obligation de prévoir des aménagements raisonnables applicables à toutes les personnes handicapées, la République italienne a manqué à l'obligation de transposer correctement et complètement l'article 5 de la directive 2000/78/CE du Conseil, du 27 novembre 2000, portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail ⁽¹⁾;

— condamner la République italienne aux dépens.

Moyens et principaux arguments

- 1) En n'imposant pas à tous les employeurs l'obligation de prévoir des aménagements raisonnables applicables à toutes les personnes handicapées, la République italienne a manqué à l'obligation de transposer correctement et complètement l'article 5 de la directive 2000/78/CE, du Conseil du 27 novembre 2000, portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail.
- 2) La disposition en question impose aux États membres l'obligation de portée générale de prévoir des aménagements raisonnables pour permettre à une personne handicapée d'accéder à un emploi, de l'exercer, d'y progresser, et de recevoir une formation. Ces aménagements doivent concerner — dans le respect du principe de proportionnalité et en fonction des circonstances concrètes — toutes les personnes handicapées, tous les différents aspects de la relation de travail et tous les employeurs.
- 3) Dans la législation italienne, aucune mesure ne transpose cette obligation générale. Certes, les dispositions de la loi n° 68/1999 existent et offrent, à certains égards, des garanties et des avantages supérieurs à ceux résultant de l'article 5 de la directive, mais ces garanties et avantages ne concernent pas toutes les personnes handicapées, ne s'imposent pas à tous les employeurs, ne portent pas sur tous les différents aspects de la relation de travail ou présentent un contenu purement programmatique.

⁽¹⁾ JO L 303, p. 16.



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 2.7.2008
COM(2008) 426 final

2008/0140 (CNS)

Proposition de

DIRECTIVE DU CONSEIL

relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de religion ou de convictions, de handicap, d'âge ou d'orientation sexuelle

{SEC(2008) 2180}

{SEC(2008) 2181}

(présentée par la Commission)

EXPOSÉ DES MOTIFS

1. CONTEXTE DE LA PROPOSITION

Motivation et objectifs de la proposition

La présente proposition vise la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de religion ou de convictions, de handicap, d'âge ou d'orientation sexuelle, en dehors du marché du travail. Elle définit un cadre pour l'interdiction de toute discrimination fondée sur ces motifs et établit un niveau de protection minimal uniforme à l'intérieur de l'Union européenne pour les personnes victimes de telles discriminations.

La présente proposition complète le cadre juridique communautaire existant, qui ne prohibe la discrimination fondée sur la religion ou les convictions, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle qu'en ce qui concerne l'emploi, le travail et la formation professionnelle¹.

Contexte général

Dans son programme législatif et de travail adopté le 23 octobre 2007², la Commission a annoncé qu'elle allait proposer de nouvelles initiatives afin de compléter le cadre juridique anti-discrimination de l'Union européenne.

La présente proposition est soumise dans le cadre de l'«Agenda social renouvelé: opportunités, accès et solidarité dans l'Europe du XXI^e siècle»³ et accompagne la communication intitulée «Non-discrimination et égalité des chances: un engagement renouvelé»⁴.

La convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées a été signée par les États membres et la Communauté européenne. Elle est fondée sur les principes de non-discrimination, de participation, d'intégration dans la société, d'égalité des chances et d'accessibilité. Une proposition de conclusion de la convention par la Communauté européenne a été soumise au Conseil⁵.

Dispositions en vigueur dans le domaine de la proposition

Cette proposition se situe dans le prolongement des directives 2000/43/CE, 2000/78/CE et 2004/113/CE⁶, qui interdisent la discrimination fondée sur le sexe, la race ou l'origine ethnique, un handicap, l'orientation sexuelle, la religion ou les convictions⁷. La discrimination

¹ Directive 2000/43/CE du 29 juin 2000 relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de race ou d'origine ethnique, JO L 180 du 19.7.2000, p. 22 et directive 2000/78/CE du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail, JO L 303 du 2.12.2000, p. 16.

² COM (2007) 640

³ COM (2008) 412

⁴ COM (2008) 420

⁵ [COM (2008) XXX]

⁶ Directive 2004/113/CE du 13 décembre 2004 mettant en œuvre le principe de l'égalité de traitement entre les femmes et les hommes dans l'accès à des biens et services et la fourniture de biens et services, JO L 373 du 21.12.2004, p. 37.

⁷ Directive 2000/43/CE du 29 juin 2000 relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de race ou d'origine ethnique (JO L 180 du 19.7.2000); directive

fondée sur la race ou l'origine ethnique est interdite dans le cadre de l'emploi, du travail et de la formation professionnelle, ainsi que dans des domaines extérieurs à l'emploi tels que la protection sociale, les soins de santé, l'éducation et l'accès aux biens et services à la disposition du public, y compris le logement. La discrimination fondée sur le sexe est prohibée dans les mêmes domaines, à l'exception de l'éducation, des médias et de la publicité. La discrimination en fonction de l'âge, de la religion ou des convictions, de l'orientation sexuelle et du handicap est toutefois interdite uniquement dans le contexte de l'emploi, du travail et de la formation professionnelle.

Les directives 2000/43/CE et 2000/78/CE devaient être transposées en droit interne en 2003 au plus tard, à l'exception des dispositions relatives à la discrimination fondée sur l'âge et le handicap, pour lesquelles un délai supplémentaire de trois ans était accordé. Un rapport sur l'application de la directive 2000/43/CE a été adopté par la Commission en 2006⁸. L'adoption du rapport sur la mise en œuvre de la directive 2000/78/CE a eu lieu le 19 juin 2008⁹. Tous les États membres sauf un ont transposé ces deux directives. Quant à la directive 2004/113/CE, elle devait être transposée d'ici fin 2007.

Dans la mesure du possible, les concepts et règles contenus dans la présente proposition s'appuient sur ceux des directives relevant de l'article 13 CE déjà existantes.

Cohérence avec les autres politiques et les objectifs de l'Union

Cette proposition s'inscrit dans la stratégie développée depuis le traité d'Amsterdam en vue de lutter contre la discrimination et concorde avec les objectifs horizontaux de l'Union européenne, notamment la stratégie de Lisbonne pour la croissance et l'emploi et les objectifs du processus de protection sociale et d'inclusion sociale de l'Union européenne. Elle aidera à renforcer les droits fondamentaux des citoyens, dans l'esprit de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.

2. CONSULTATION DES PARTIES INTERESSEES ET ANALYSE D'IMPACT

Consultation

Lors de la préparation de cette initiative, la Commission s'est efforcée d'associer toutes les parties potentiellement intéressées et a veillé à ce que celles qui souhaitent formuler des observations aient la possibilité et le temps de répondre. L'Année européenne de l'égalité des chances pour tous a fourni une occasion unique de mettre l'accent sur ces questions et d'encourager la participation au débat.

Il convient tout particulièrement de mentionner la consultation publique en ligne¹⁰, une enquête sur le monde de l'entreprise¹¹, ainsi qu'une consultation écrite et des réunions avec les partenaires sociaux et des ONG européennes actives dans le domaine de la lutte anti-discrimination¹². Les résultats de la consultation publique et du sondage auprès des ONG en

2000/78/CE du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail (JO L 303 du 2.12.2000).

⁸ COM (2006) 643 final.

⁹ COM (2008) 225.

¹⁰ Les résultats complets de la consultation sont disponibles à l'adresse suivante:

http://ec.europa.eu/employment_social/fundamental_rights/news/news_fr.htm

¹¹ http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/index_fr.htm

¹² http://ec.europa.eu/employment_social/fundamental_rights/org/imass_fr.htm

appelaient à la mise en place d'une législation au niveau communautaire afin de renforcer le niveau de protection contre la discrimination, tandis que certaines personnes interrogées se sont prononcées en faveur de directives spécifiques dans les domaines du handicap et de la discrimination fondée sur le sexe. La consultation du panel d'entreprises européennes a montré que ces dernières estiment qu'il serait utile d'avoir le même niveau de protection contre la discrimination dans toute l'Union européenne. Les partenaires sociaux représentant les employeurs étaient en principe hostiles à une nouvelle législation, estimant qu'elle entraînerait une augmentation de la bureaucratie et des coûts, tandis que les syndicats lui étaient favorables.

Les réponses à la consultation ont fait apparaître des inquiétudes sur le traitement qu'une nouvelle directive réserverait à un certain nombre de domaines sensibles et a également révélé des méprises sur les limites ou l'étendue des compétences de la Communauté. La directive proposée répond à ces inquiétudes et explicite les limites des compétences communautaires. À l'intérieur de ces limites, la Communauté a le pouvoir de statuer (article 13 du traité CE), et elle estime qu'une action au niveau de l'Union européenne constitue la meilleure manière de procéder.

Les réponses ont également mis l'accent sur le caractère spécifique de la discrimination liée au handicap et sur les mesures nécessaires pour y faire face. Celles-ci font l'objet d'un article spécifique.

D'aucuns ont indiqué qu'ils craignaient qu'une nouvelle directive n'entraîne des coûts pour les entreprises, mais il convient de souligner que la présente proposition s'appuie largement sur des concepts utilisés dans les directives existantes et qui sont bien connus des opérateurs économiques. Quant aux mesures visant la discrimination fondée sur le handicap, le concept d'aménagement raisonnable est familier aux entreprises depuis qu'il a été établi par la directive 2000/78/CE. La proposition de la Commission précise les facteurs à prendre en compte pour déterminer ce qui est «raisonnable».

Il a été relevé que, contrairement aux deux autres directives, la directive 2000/78/CE n'oblige pas les États membres à mettre en place des organismes chargés des questions d'égalité. La nécessité de lutter contre la discrimination multiple, par exemple en la définissant en tant que discrimination et en garantissant des voies de recours efficaces, a également été soulignée. Ces questions dépassent le cadre de la présente directive, mais rien n'empêche les États membres de prendre des mesures dans ces domaines.

Enfin, il a été signalé que la directive 2004/113/CE assurait une protection moins étendue contre la discrimination fondée sur le sexe que la directive 2000/43/CE, et qu'une nouvelle législation était donc nécessaire sur ce point. La Commission ne retient pas cette suggestion pour l'instant, étant donné que le délai de transposition de la directive 2004/113/CE vient tout juste d'expirer. Elle rendra toutefois compte de l'application de la directive en 2010 et pourra alors proposer des modifications, le cas échéant.

Obtention et utilisation d'expertise

Une étude¹³ réalisée en 2006 a montré que, d'un côté, la plupart des pays garantissent une forme ou une autre de protection juridique qui va au delà des exigences communautaires actuelles dans la plupart des domaines examinés mais que, d'un autre côté, le degré et la nature de cette protection varient fortement entre les pays. Cette étude a également montré

¹³ http://ec.europa.eu/employment_social/fundamental_rights/pdf/pubst/stud/mapstrand1_fr.pdf

que très peu de pays réalisaient des analyses d'impact ex ante en matière de législation anti-discrimination.

Une autre étude¹⁴ a examiné la nature et l'étendue de la discrimination en dehors de la sphère de l'emploi dans l'Union européenne et son coût potentiel (direct et indirect) pour les personnes et la société.

La Commission a en outre utilisé les rapports du Réseau européen des experts indépendants en matière de non-discrimination, notamment le document sur «Le développement de la législation contre les discriminations en Europe»¹⁵, ainsi qu'une étude intitulée «Lutte contre la discrimination multiple: pratiques, politiques et lois»¹⁶. Les résultats d'un Eurobaromètre spécial¹⁷ et d'un Flash Eurobaromètre réalisé en février 2008¹⁸ ont également fourni des informations utiles.

Analyse d'impact

Le rapport d'analyse d'impact¹⁹ a examiné l'existence de discriminations en dehors du marché du travail. Il est parvenu à la conclusion que, si la non-discrimination est reconnue comme l'une des valeurs fondamentales de l'Union européenne, le niveau de protection juridique en place pour défendre ces valeurs diffère dans la pratique en fonction des États membres et des motifs de discrimination. Il en résulte que les personnes exposées à la discrimination sont souvent moins à même de participer pleinement à la vie sociale et économique, ce qui a des répercussions négatives tant pour les personnes que pour la société en général.

Le rapport définit trois objectifs que toute initiative devrait atteindre:

- améliorer la protection contre la discrimination;
- garantir la sécurité juridique aux acteurs économiques et aux victimes potentielles dans l'ensemble des États membres;
- renforcer l'inclusion sociale et encourager la participation pleine et entière de toutes les catégories de la population à la vie sociale et économique.

Parmi les nombreuses mesures recensées susceptibles d'aider à atteindre ces objectifs, six options ont été soumises à une analyse plus approfondie, consistant notamment dans l'absence de nouvelles mesures au niveau communautaire, l'autorégulation, la formulation de recommandations ou l'adoption d'une ou plusieurs directives interdisant la discrimination en dehors de la sphère de l'emploi.

En tout état de cause, les États membres devront appliquer la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées, qui définit le refus de procéder à des aménagements raisonnables comme une discrimination. Toute mesure juridiquement contraignante interdisant la discrimination fondée sur le handicap comporte un coût financier en raison des adaptations nécessaires mais présente également des avantages liés à une

¹⁴ Sera disponible sur http://ec.europa.eu/employment_social/fundamental_rights/org/imass_fr.htm

¹⁵ http://ec.europa.eu/employment_social/fundamental_rights/pdf/legnet/07compan_fr.pdf

¹⁶ http://ec.europa.eu/employment_social/fundamental_rights/pdf/pubst/stud/multidis_fr.pdf

¹⁷ Étude Eurobaromètre spéciale n° 296 sur la discrimination dans l'Union européenne:

http://ec.europa.eu/employment_social/fundamental_rights/public/pubst_fr.htm et

http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/eb_special_fr.htm

¹⁸ Flash Eurobaromètre n° 232; http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_232_fr.pdf

¹⁹ Sera disponible sur http://ec.europa.eu/employment_social/fundamental_rights/org/imass_fr.htm

meilleure inclusion économique et sociale des catégories faisant actuellement l'objet d'une discrimination.

Le rapport conclut qu'une directive couvrant l'ensemble des motifs, conçue de manière à respecter les principes de subsidiarité et de proportionnalité, constituerait une réponse appropriée. Si un petit nombre d'États membres disposent déjà d'un arsenal législatif assez complet, la plupart n'offrent qu'une certaine protection, moins étendue. L'adaptation législative requise par de nouvelles règles communautaires serait donc variable.

La Commission a reçu de nombreuses plaintes faisant état de discriminations dans le secteur de l'assurance et de la banque. Mais le fait que les assureurs et les banques utilisent l'âge ou le handicap pour évaluer le profil de risque des clients ne constitue pas nécessairement une discrimination: tout est fonction du produit. La Commission va engager un dialogue avec les secteurs de la banque et de l'assurance et d'autres parties intéressées afin de parvenir à une meilleure compréhension commune des domaines dans lesquels l'âge ou le handicap constituent des facteurs pertinents à prendre en compte dans la conception et le coût des produits proposés par ces secteurs.

3. ASPECTS JURIDIQUES

Base juridique

La présente proposition est fondée sur l'article 13, paragraphe 1, du traité CE.

Subsidiarité et proportionnalité

Le principe de subsidiarité s'applique dans la mesure où la proposition ne relève pas de la compétence exclusive de la Communauté. Les objectifs de la proposition ne peuvent pas être réalisés de manière suffisante par les États membres agissant seuls, car seule une mesure à l'échelle communautaire peut garantir un niveau minimal de protection standard contre la discrimination fondée sur la religion ou les convictions, le handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle dans tous les États membres. Un acte juridique communautaire assure la sécurité juridique en ce qui concerne les droits et obligations des acteurs économiques et des citoyens, y compris ceux qui se déplacent entre les États membres. L'expérience a montré que les directives précédemment adoptées en vertu de l'article 13, paragraphe 1, du traité CE avaient eu un effet positif en permettant de parvenir à une meilleure protection contre la discrimination. Conformément au principe de proportionnalité, la directive proposée ne va pas au-delà de ce qui est nécessaire pour atteindre les objectifs définis.

De plus, les traditions et les approches nationales dans des domaines tels que la santé, la protection sociale et l'éducation ont tendance à différer davantage qu'en matière d'emploi. Ces domaines sont marqués par des choix de société légitimes dans des secteurs qui relèvent de la compétence nationale.

La diversité de ses sociétés est l'une des forces de l'Europe et doit être respectée conformément au principe de subsidiarité. Il est préférable que l'organisation et le contenu de l'éducation, la reconnaissance du statut marital ou familial, l'adoption, les droits de procréation et d'autres questions similaires soient tranchées au niveau national. La directive n'exige donc d'aucun État membre qu'il modifie ses lois et pratiques actuelles sur ces questions. Elle n'affecte pas non plus les règles nationales relatives aux activités des églises et autres organisations religieuses, ou les relations de celles-ci avec l'État. Les États membres conserveront ainsi leur liberté de décision sur des questions telles que l'autorisation de la sélection à l'entrée des établissements scolaires, l'interdiction ou le droit de porter ou d'exhiber

des symboles religieux à l'école, la reconnaissance des mariages entre personnes du même sexe, et la nature de toute relation entre les religions constituées et l'État.

Choix de l'instrument

Une directive est l'instrument qui assure le mieux un niveau minimal et cohérent de protection contre la discrimination dans toute l'Union européenne, tout en permettant aux États membres désireux d'aller au-delà de ces normes minimales de le faire. Elle leur permet également de choisir les moyens de coercition et les sanctions les plus appropriés. L'expérience passée dans le domaine de la lutte contre la discrimination a montré qu'une directive était l'instrument le plus approprié.

Tableau de correspondance

Les États membres sont tenus de communiquer à la Commission le texte des dispositions nationales transposant la directive ainsi qu'un tableau de correspondance entre ces dispositions et la directive.

Espace économique européen

Ce texte présente de l'intérêt pour l'Espace économique européen et sera applicable aux États tiers membres de cet Espace à la suite d'une décision du comité mixte de l'EEE.

4. INCIDENCE BUDGETAIRE

La proposition n'a pas d'incidence sur le budget de la Communauté.

5. EXPLICATION DÉTAILLÉE DES DIFFÉRENTES DISPOSITIONS

Article premier: Objet

L'objectif principal de la directive est de lutter contre la discrimination fondée sur la religion ou les convictions, l'âge ou l'orientation sexuelle et de mettre en œuvre le principe de l'égalité de traitement dans d'autres domaines que l'emploi. La directive n'interdit pas les différences de traitement fondées sur le sexe, qui sont couvertes par les articles 13 et 141 du traité CE et la législation dérivée connexe.

Article 2: Concept de discrimination

La définition du principe de l'égalité de traitement est fondée sur celle contenue dans les directives précédemment adoptées en vertu de l'article 13, paragraphe 1, du traité CE [ainsi que dans la jurisprudence de la Cour de justice des Communautés européennes en la matière].

La discrimination directe consiste à réserver un traitement différent à une personne uniquement en raison de son âge, d'un handicap, de sa religion ou de ses convictions ou de son orientation sexuelle. La discrimination indirecte est plus complexe en ceci qu'une règle ou une pratique apparemment neutre désavantage en fait particulièrement une personne ou une catégorie de personnes possédant une caractéristique spécifique. L'auteur de la règle ou de la pratique n'a peut-être aucune idée des conséquences pratiques, et l'intention de discriminer n'entre donc pas en ligne de compte. Tout comme dans les directives 2000/43/CE,

2000/78/CE et 2002/73/CE²⁰, il est possible de justifier la discrimination indirecte (si «cette disposition, ce critère ou cette pratique [est] objectivement justifié par un objectif légitime et que les moyens de réaliser cet objectif [sont] appropriés et nécessaires»).

Le harcèlement est une forme de discrimination. Le comportement non désiré peut prendre différentes formes allant de réflexions orales ou écrites à des gestes ou un comportement, mais il doit être suffisamment grave pour créer un environnement intimidant, humiliant ou offensant. Cette définition est identique à celles contenues dans les autres directives adoptées en vertu de l'article 13.

Le refus de réaliser des aménagements raisonnables est considéré comme une forme de discrimination, ce qui concorde avec la convention des Nations unies relative au droit des personnes handicapées et avec la directive 2000/78/CE. Certaines différences de traitement fondées sur l'âge peuvent être légales si elles sont justifiées par un but légitime et que les moyens de parvenir à ce but sont appropriés et nécessaires (critère de proportionnalité).

Dans les directives existantes au titre de l'article 13, des exceptions à l'interdiction de la discrimination directe ont été autorisées en cas d'«exigence professionnelle essentielle et déterminante» en ce qui concerne les différences de traitement fondées sur l'âge, la discrimination en fonction du sexe et l'accès aux biens et services. Bien que la proposition actuelle ne couvre pas le domaine de l'emploi, des différences de traitement dans les domaines mentionnés à l'article 3 devront être autorisées. Toutefois, étant donné que les exceptions au principe général d'égalité doivent être étroitement circonscrites, le double critère exigeant à la fois l'existence d'un objectif justifié et des moyens proportionnés d'y parvenir (c'est-à-dire aussi peu discriminatoires que possible) est nécessaire.

Une disposition spéciale est ajoutée à l'intention des services d'assurance et de banque, compte tenu du fait que l'âge et le handicap peuvent constituer un élément essentiel de l'évaluation du risque pour certains produits, et donc du prix. S'il était totalement interdit aux assureurs de tenir compte de l'âge et du handicap, les coûts additionnels seraient entièrement à la charge des autres assurés, ce qui conduirait à des coûts globaux plus élevés et à une offre de couverture plus réduite pour les consommateurs. L'utilisation de l'âge et du handicap dans l'évaluation des risques doit cependant être fondée sur des données et des statistiques précises.

La directive n'affecte pas les mesures nationales concernant la sécurité publique, l'ordre public, la prévention des infractions pénales, la protection de la santé et les droits et libertés d'autrui.

Article 3: Champ d'application

La discrimination en fonction de la religion ou des convictions, du handicap, de l'âge ou de l'orientation sexuelle est interdite tant dans le secteur public que dans le secteur privé, dans les domaines suivants:

- la protection sociale, y compris la sécurité sociale et les soins de santé;
- les avantages sociaux;
- l'éducation;

²⁰ JO L 269 du 5.10.2002.

- l'accès aux biens et services et la fourniture de biens et services à la disposition du public, y compris en matière de logement.

En termes d'accès aux biens et services, seules les activités professionnelles ou commerciales sont couvertes. En d'autres termes, les transactions entre les personnes privées agissant à titre privé ne sont pas couvertes: il n'y a pas lieu de traiter la location d'une chambre dans une habitation privée de la même manière que la location de chambres dans un hôtel. Les différents domaines sont couverts uniquement dans la mesure où une question relève des compétences de la Communauté. Ainsi, l'organisation du système et des activités scolaires et le contenu de l'enseignement, y compris la manière d'organiser l'enseignement pour les personnes handicapées, relèvent de la compétence des États membres et ces derniers peuvent prévoir des différences de traitement dans l'accès aux établissements d'enseignement religieux. Une école peut par exemple organiser une présentation spécialement réservée aux enfants d'un certain âge, tandis qu'un établissement fondé sur la foi peut être autorisé à organiser des excursions scolaires sur un thème religieux.

Le texte indique clairement que les questions concernant l'état matrimonial ou familial, y compris l'adoption, ne relèvent pas du champ d'application de la directive. Cela inclut les droits en matière de procréation. Les États membres demeurent libres de décider ou non de l'institution et de la reconnaissance de partenariats *officiellement* enregistrés. Toutefois, dès lors que le droit interne reconnaît de telles relations comme étant comparables au mariage, le principe de l'égalité de traitement s'applique²¹.

L'article 3 précise que la directive ne couvre ni les lois nationales relatives au caractère laïque de l'État et de ses institutions, ni le statut des organisations religieuses. Les États membres sont donc libres d'autoriser ou d'interdire le port de symboles religieux à l'école. La directive ne couvre pas non plus les différences de traitement fondées sur la nationalité.

Article 4: Égalité de traitement des personnes handicapées

L'accès effectif des personnes handicapées à la protection sociale, aux avantages sociaux, aux soins de santé et à l'éducation, ainsi que l'accès aux biens et services et la fourniture de biens et services à la disposition du public pour ces personnes, y compris en matière de logement, seront prévus à l'avance. Une clause d'exception prévoit l'exemption de cette obligation si celle-ci impose une charge disproportionnée ou des modifications majeures du produit ou du service.

Dans certains cas, des mesures individuelles d'aménagement raisonnable peuvent s'avérer nécessaires pour garantir l'accès effectif d'une personne handicapée en particulier. Là encore, uniquement à condition qu'une telle mesure n'impose pas une charge disproportionnée. Une liste non exhaustive de facteurs susceptibles d'être pris en compte pour déterminer si la charge est disproportionnée est dressée, permettant ainsi de tenir compte de la situation des petites et moyennes entreprises et des micro-entreprises.

Le concept d'aménagement raisonnable existe déjà dans le domaine de l'emploi, au titre de la directive 2000/78/CE, et les États membres et les entreprises ont donc déjà l'expérience de son application. Une mesure appropriée pour une grande compagnie ou un organisme public ne l'est pas forcément pour une petite ou moyenne entreprise. L'obligation de procéder à des aménagements raisonnables ne suppose pas uniquement des modifications matérielles, mais peut également signifier une manière différente de fournir un service.

²¹ Arrêt de la CJCE du 1.4.2008 dans l'affaire C-267/06, *Tadao Maruko*.

Article 5: Action positive

Cette disposition est commune à toutes les directives fondées sur l'article 13. Il est clair que dans de nombreux cas, une égalité formelle n'entraîne pas une égalité dans la pratique. Il peut être nécessaire d'adopter des mesures spécifiques pour prévenir ou corriger des situations d'inégalité. Les États membres ont des traditions et des pratiques différentes en matière d'action positive, et cet article leur permet de prendre des mesures dans ce sens sans toutefois en faire une obligation.

Article 6: Prescriptions minimales

Cette disposition est commune à toutes les directives fondées sur l'article 13. Elle autorise les États membres à assurer un niveau de protection plus élevé que celui garanti par la directive, et confirme qu'il ne doit pas y avoir d'abaissement du niveau de protection contre la discrimination déjà accordé par les États membres lors de l'application de la directive.

Article 7: Défense des droits

Cette disposition est commune à toutes les directives fondées sur l'article 13. Les personnes doivent pouvoir faire respecter leur droit de ne pas être discriminées. Cet article dispose donc que les personnes qui estiment avoir été victimes de discrimination doivent pouvoir avoir recours à des procédures administratives ou judiciaires, même après la cessation de la relation dans le cadre de laquelle la discrimination est censée s'être produite, conformément à la décision de la Cour de justice dans l'affaire Coote²².

Le droit à une protection juridique efficace est renforcé par le fait d'autoriser les organisations qui ont un intérêt légitime à combattre la discrimination à aider les victimes de discrimination dans le cadre de procédures judiciaires ou administratives. Cette disposition est sans préjudice des règles nationales relatives aux délais impartis pour former un recours.

Article 8: Charge de la preuve

Cette disposition est commune à toutes les directives fondées sur l'article 13. Dans les procédures judiciaires, la règle générale est que toute allégation doit être prouvée. Dans les affaires de discrimination, il est toutefois souvent extrêmement difficile d'obtenir les preuves nécessaires, étant donné que celles-ci se trouvent souvent entre les mains du défendeur. Ce problème a été reconnu par la Cour de justice des Communautés européennes²³ et par le législateur communautaire dans la directive 97/80/CE²⁴.

Le renversement de la charge de la preuve s'applique à toutes les affaires dans lesquelles une violation du principe de l'égalité de traitement est alléguée, y compris celles qui impliquent des associations et des organisations au sens de l'article 7, paragraphe 2. Tout comme dans les directives précédentes, ce renversement de la charge de la preuve ne s'applique pas aux situations dans lesquelles une discrimination supposée est poursuivie au pénal.

Article 9: Protection contre les rétorsions

Cette disposition est commune à toutes les directives fondées sur l'article 13. Une protection juridique efficace doit inclure une protection contre les représailles. Une victime peut être

²² Affaire C-185/97, Rec. 1998, p. I-5199.

²³ Affaire 109/88, *Danfoss*, Rec. 1989, p. 03199.

²⁴ JO L 14 du 20.1.1998.

dissuadée d'exercer ses droits en raison du risque de représailles, il est donc nécessaire de protéger les personnes contre tout traitement défavorable résultant de l'exercice des droits conférés par la directive. Cet article est identique dans les directives 2000/43/CE et 2000/78/CE.

Article 10: Diffusion de l'information

Cette disposition est commune à toutes les directives fondées sur l'article 13. L'expérience et les sondages montrent que les personnes sont mal ou insuffisamment informées de leurs droits. Plus le système d'information publique et de prévention est efficace, moins les recours individuels seront nécessaires. Cet article reproduit les dispositions correspondantes des directives 2000/43/CE, 2000/78/CE et 2004/113/CE.

Article 11: Dialogue avec les parties intéressées

Cette disposition est commune à toutes les directives fondées sur l'article 13. Elle vise à encourager le dialogue entre les pouvoirs publics concernés et des organismes tels que les organisations non gouvernementales qui ont un intérêt légitime à contribuer à la lutte contre la discrimination fondée sur la religion ou les convictions, le handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle. Une disposition similaire est contenue dans les directives anti-discrimination précédentes.

Article 12: Organismes de promotion de l'égalité de traitement

Cette disposition est commune à deux directives fondées sur l'article 13. Elle prévoit que les États membres doivent disposer au niveau national d'un ou plusieurs organismes («Organisme chargé des questions d'égalité») responsables de promouvoir l'égalité de traitement entre toutes les personnes, sans discrimination fondée sur la religion ou les convictions, le handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle.

Cet article reproduit les dispositions de la directive 2000/43/CE dans la mesure où celles-ci concernent l'accès aux biens et services et la fourniture de biens et services, et s'appuie sur des dispositions équivalentes contenues dans les directives 2002/73/CE²⁵ et 2004/113/CE. Il définit les compétences minimales d'organismes au niveau national devant agir de manière indépendante afin de promouvoir le principe de l'égalité de traitement. Les États membres peuvent décider que ces organismes seront les mêmes que ceux déjà établis en application des directives précédentes.

Il est à la fois difficile et coûteux pour les particuliers d'intenter un recours en justice s'ils estiment avoir fait l'objet d'une discrimination. Un des rôles clés des organismes chargés des questions d'égalité est d'apporter une aide indépendante aux victimes de discrimination. Ils doivent également être en mesure de procéder à des études indépendantes sur la discrimination et de publier des rapports et des recommandations sur des questions liées à la discrimination.

Article 13: Conformité

Cette disposition est commune à toutes les directives fondées sur l'article 13. L'égalité de traitement suppose l'élimination de toute discrimination résultant de dispositions législatives,

²⁵ Directive 2002/73/CE modifiant la directive 76/207/CEE du Conseil relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre hommes et femmes en ce qui concerne l'accès à l'emploi, à la formation et à la promotion professionnelles, et les conditions de travail, JO L 269 du 5.10.2002, p. 15.

réglementaires ou administratives, et la directive impose donc aux États membres de supprimer toute disposition de ce type. Comme dans la législation antérieure, la directive exige également que toute disposition contraire au principe de l'égalité de traitement soit déclarée nulle et non avenue ou modifiée, ou qu'elle puisse l'être en cas de contestation.

Article 14: Sanctions

Cette disposition est commune à toutes les directives fondées sur l'article 13. Conformément à la jurisprudence de la Cour de justice²⁶, le texte exclut la fixation de tout plafond maximal pour les dédommagements dus en cas de violation du principe de l'égalité de traitement. Cette disposition ne requiert pas l'introduction de sanctions pénales.

Article 15: Mise en œuvre

Cette disposition est commune à toutes les directives fondées sur l'article 13. Elle accorde aux États membres un délai de deux ans pour transposer la directive en droit interne et communiquer les textes de leur législation nationale à la Commission. Les États membres peuvent disposer que l'obligation d'assurer un accès effectif aux personnes handicapées ne s'appliquera que quatre ans après l'adoption de la directive.

Article 16: Rapport

Cette disposition est commune à toutes les directives fondées sur l'article 13. Elle prévoit que la Commission doit soumettre au Parlement européen et au Conseil un rapport sur l'application de la directive, sur la base des informations reçues des États membres. Ce rapport tiendra compte de l'opinion des partenaires sociaux, des ONG concernées et de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne.

Article 17: Entrée en vigueur

Cette disposition est commune à toutes les directives fondées sur l'article 13. La directive entrera en vigueur le jour de sa publication au Journal officiel.

Article 18: Destinataires

Cette disposition, commune à toutes les directives fondées sur l'article 13, précise que la directive est destinée aux États membres.

²⁶ Affaires Draehmpaehl (C-180/95, Rec.1997, p. I-2195) et Marshall (C-271/91, Rec. 1993, p. I-4367).

Proposition de

DIRECTIVE DU CONSEIL

relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de religion ou de convictions, de handicap, d'âge ou d'orientation sexuelle

LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité instituant la Communauté européenne, et notamment son article 13, paragraphe 1,

vu la proposition de la Commission²⁷,

vu l'avis du Parlement européen²⁸,

vu l'avis du Comité économique et social européen²⁹,

vu l'avis du Comité des régions³⁰,

considérant ce qui suit:

- (1) Conformément à l'article 6 du traité sur l'Union européenne, l'Union européenne est fondée sur les principes de liberté, de démocratie, de respect des droits de l'homme et des libertés fondamentales ainsi que de l'État de droit – principes qui sont communs à tous les États membres – et respecte les droits fondamentaux tels qu'ils sont garantis par la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales et tels qu'ils résultent des traditions constitutionnelles communes aux États membres, en tant que principes généraux du droit communautaire.
- (2) Le droit de tout individu à l'égalité devant la loi et à la protection contre la discrimination constitue un droit universel reconnu par la Déclaration universelle des droits de l'homme, par la Convention des Nations unies sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes, par la Convention internationale sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale, par les pactes des Nations unies relatifs aux droits civils et politiques et aux droits économiques, sociaux et culturels, par la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées, par la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales et par la Charte sociale européenne, signés par [tous] les États membres. En particulier, la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées inclut le refus d'aménagement raisonnable dans sa définition de la discrimination.

²⁷ JO C , , p. .

²⁸ JO C , , p. .

²⁹ JO C , , p. .

³⁰ JO C , , p. .

- (3) La présente directive respecte les droits fondamentaux et observe les principes fondamentaux reconnus, en particulier, par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. L'article 10 de cette charte reconnaît le droit à la liberté de pensée, de conscience et de religion; l'article 21 exclut toute discrimination, y compris la discrimination fondée sur la religion ou les convictions, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle, et l'article 26 reconnaît le droit des personnes handicapées à bénéficier de mesures visant à assurer leur autonomie.
- (4) L'Année européenne des personnes handicapées en 2003, l'Année européenne de l'égalité des chances pour tous en 2007 et l'Année européenne du dialogue interculturel en 2008 ont mis en évidence la persistance des discriminations, mais aussi les bienfaits de la diversité.
- (5) Le Conseil européen de Bruxelles du 14 décembre 2007 a appelé les États membres à intensifier leurs efforts pour prévenir et combattre les discriminations sur le marché du travail et en dehors³¹.
- (6) Le Parlement européen a appelé à ce que la législation de l'Union européenne élargisse la protection contre les discriminations³².
- (7) La Commission européenne a affirmé, dans sa communication intitulée «Un Agenda social renouvelé: opportunités, accès et solidarité dans l'Europe du XXI^e siècle»³³, que dans des sociétés où tous les individus sont considérés comme égaux, aucune barrière artificielle ni discrimination d'aucune sorte ne devrait empêcher les individus d'exploiter les occasions qui s'offrent à eux.
- (8) La Communauté a adopté trois instruments juridiques³⁴ sur la base de l'article 13, paragraphe 1, du traité CE, afin de prévenir et de combattre la discrimination fondée sur le sexe, la race et l'origine ethnique, la religion ou les convictions, le handicap, l'âge et l'orientation sexuelle. Ces instruments ont prouvé l'utilité de la législation dans la lutte contre la discrimination. Plus particulièrement, la directive 2000/78/CE établit un cadre général pour l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail au regard de la religion ou des convictions, du handicap, de l'âge et de l'orientation sexuelle. Toutefois, au-delà du domaine de l'emploi, des différences subsistent entre les États membres en ce qui concerne le degré et la forme de protection contre les discriminations fondées sur ces motifs.
- (9) La législation devrait donc interdire la discrimination fondée sur la religion ou les convictions, le handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle dans une série de domaines au-delà du marché du travail, tels que la protection sociale, l'éducation, l'accessibilité et la fourniture des biens et services, y compris le logement. Elle devrait prévoir des mesures permettant de garantir l'égalité d'accès des personnes handicapées aux domaines couverts.
- (10) La directive 2000/78/CE interdit la discrimination dans l'accès à la formation professionnelle; il est nécessaire de compléter cette protection en étendant

³¹ Conclusions de la présidence du Conseil européen de Bruxelles du 14 décembre 2007, point 50.

³² Résolution du 20 mai 2008 P6_TA-PROV(2008)0212.

³³ COM(2008) 412.

³⁴ Directives 2000/43/CE, 2000/78/CE et 2004/113/CE.

l'interdiction de discrimination aux formes d'éducation qui ne sont pas considérées comme de la formation professionnelle.

- (11) La présente directive devrait être sans préjudice des compétences des États membres en matière d'éducation, de sécurité sociale et de soins de santé. Elle devrait également être sans préjudice du rôle essentiel et du large pouvoir discrétionnaire des États membres pour ce qui est de la fourniture, de la commande et de l'organisation de services d'intérêt économique général.
- (12) La discrimination s'entend comme incluant les formes directes et indirectes de discrimination, le harcèlement, les comportements consistant à enjoindre de pratiquer une discrimination ainsi que le refus de procéder à des aménagements raisonnables.
- (13) Dans la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement sans distinction de religion ou de convictions, d'âge ou d'orientation sexuelle, la Communauté devrait, conformément à l'article 3, paragraphe 2, du traité CE, tendre à éliminer les inégalités et à promouvoir l'égalité entre les hommes et les femmes, en particulier du fait que les femmes sont souvent victimes de discrimination multiple.
- (14) L'appréciation des faits qui permettent de présumer l'existence d'une discrimination directe ou indirecte devrait revenir à l'instance judiciaire nationale ou à une autre instance compétente, conformément au droit national ou aux pratiques nationales, qui peuvent prévoir, en particulier, que la discrimination indirecte peut être établie par tous moyens, y compris les données statistiques.
- (15) Des facteurs actuariels et des facteurs de risque liés au handicap et à l'âge sont utilisés dans le cadre des services d'assurance, de banque et d'autres services financiers. Ces facteurs ne devraient pas être considérés comme des discriminations lorsqu'ils s'avèrent déterminants pour l'évaluation du risque.
- (16) Toute personne jouit de la liberté contractuelle, y compris de la liberté de choisir un cocontractant pour une transaction. La présente directive ne devrait pas s'appliquer aux transactions économiques réalisées par des particuliers pour lesquels ces transactions ne constituent pas une activité professionnelle ou commerciale.
- (17) Tout en interdisant la discrimination, il est important de respecter les autres libertés et droits fondamentaux, notamment la protection de la vie privée et familiale ainsi que les transactions qui se déroulent dans ce cadre, la liberté de religion et la liberté d'association. Cette directive est sans préjudice des législations nationales relatives à l'état matrimonial ou familial, et notamment aux droits en matière de procréation. Elle est également sans préjudice du caractère laïque de l'État, des institutions et organismes publics ou de l'éducation.
- (18) Les États membres sont responsables de l'organisation et du contenu de l'éducation. La communication de la Commission intitulée «Améliorer les compétences pour le XXI^e siècle: un programme de coopération européenne en matière scolaire» souligne la nécessité d'accorder une attention particulière aux enfants défavorisés et aux enfants présentant des besoins particuliers en matière d'éducation. En particulier, les législations nationales peuvent permettre des différences s'agissant de l'accès aux établissements d'enseignement fondés sur la religion ou les convictions. Les États membres peuvent également autoriser ou interdire le port ou l'exhibition de symboles religieux dans les établissements scolaires.

- (19) L'Union européenne a reconnu explicitement dans sa déclaration n° 11 relative au statut des Églises et des organisations non confessionnelles, annexée à l'acte final du traité d'Amsterdam, qu'elle respecte et ne préjuge pas le statut dont bénéficient, en vertu du droit national, les Églises et les associations ou communautés religieuses dans les États membres et qu'elle respecte également le statut des organisations philosophiques et non confessionnelles. Les mesures destinées à permettre aux personnes handicapées de jouir d'un accès effectif et non discriminatoire aux secteurs couverts par la présente directive contribuent largement à assurer la pleine égalité en pratique. Par ailleurs, des mesures individuelles d'aménagement raisonnable peuvent être requises dans certains cas pour garantir un tel accès aux personnes handicapées. En tout état de cause, aucune mesure qui représenterait une charge disproportionnée n'est requise. Afin d'évaluer si la charge est disproportionnée, il convient de tenir compte de plusieurs facteurs, dont la taille, les ressources et la nature de l'organisation. Le principe d'aménagement raisonnable et de charge disproportionnée est établi dans la directive 2000/78/CE et dans la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées.
- (20) Des exigences et des normes légales d'accessibilité³⁵ ont été définies au niveau européen pour certains domaines, tandis que l'article 16 du règlement (CE) n° 1083/2006 du 11 juillet 2006 sur le Fonds européen de développement régional, le Fonds social européen et le Fonds de cohésion, abrogeant le règlement (CE) n° 1260/1999³⁶, dispose que l'accessibilité pour les personnes handicapées est l'un des critères à respecter lors de la définition d'opérations cofinancées par les Fonds. Le Conseil a également souligné la nécessité d'adopter des mesures pour garantir l'accès des personnes handicapées aux infrastructures et activités culturelles³⁷.
- (21) L'interdiction de discrimination devrait être sans préjudice du maintien ou de l'adoption, par les États membres, de mesures destinées à prévenir ou à compenser les désavantages que connaissent certains groupes du fait de leur religion ou de leurs convictions, de leur handicap, de leur âge ou de leur orientation sexuelle. Ces mesures peuvent autoriser l'existence d'organisations de personnes d'une religion ou de convictions, d'un handicap, d'un âge ou d'une orientation sexuelle donnés lorsque leur objet principal est la promotion des besoins spécifiques de ces personnes.
- (22) La présente directive fixe des exigences minimales, laissant aux États membres la liberté d'adopter ou de maintenir des dispositions plus favorables. La mise en œuvre de la présente directive ne devrait pas justifier une régression par rapport à la situation existant dans chaque État membre.
- (23) Les personnes qui ont fait l'objet d'une discrimination fondée sur la religion ou les convictions, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle devraient disposer de moyens de protection juridique adéquats. Pour assurer un niveau de protection plus efficace, les associations, les organisations et les autres entités juridiques devraient être habilitées à engager une procédure, y compris au nom ou à l'appui d'une victime, sans préjudice des règles de procédure nationales relatives à la représentation et à la défense devant les juridictions.

³⁵ Règlement (CE) n° 1107/2006 et règlement (CE) n° 1371/2007.

³⁶ JO L 210 du 31.7.2006, p. 25. Règlement modifié en dernier lieu par le règlement (CE) n° 1989/2006 (JO L 411 du 30.12.2006, p. 6).

³⁷ JO C 134 du 7.6.2003, p. 7.

- (24) L'aménagement des règles concernant la charge de la preuve s'impose dès qu'il existe une présomption de discrimination et, dans les cas où cette situation se vérifie, l'application effective du principe de l'égalité de traitement requiert que la charge de la preuve revienne à la partie défenderesse. Toutefois, il n'incombe pas à la partie défenderesse de prouver que la partie demanderesse adhère à une religion donnée ou possède des convictions données, présente un certain handicap, a un âge spécifique ou une orientation sexuelle donnée.
- (25) L'application effective du principe de l'égalité de traitement requiert une protection judiciaire adéquate contre les rétorsions.
- (26) Dans sa résolution sur le suivi de l'Année européenne de l'égalité des chances pour tous (2007), le Conseil a appelé à associer pleinement la société civile, notamment les organisations qui représentent les groupes de population exposés à la discrimination, les partenaires sociaux et les parties prenantes, à l'élaboration des politiques et des programmes visant à prévenir la discrimination et à promouvoir l'égalité de traitement et l'égalité des chances, tant au niveau européen qu'au niveau national.
- (27) L'expérience acquise dans l'application des directives 2000/43/CE et 2004/113/CE montre que la protection contre la discrimination fondée sur les motifs visés à la présente directive serait renforcée par l'existence, dans chaque État membre, d'un ou de plusieurs organismes ayant compétence pour analyser les problèmes en cause, étudier les solutions possibles et apporter une assistance concrète aux victimes.
- (28) En exerçant leurs pouvoirs et en assumant leurs responsabilités au titre de la présente directive, ces organismes devraient agir de manière compatible avec les principes de Paris définis par les Nations unies en ce qui concerne le statut et le fonctionnement des institutions nationales pour la protection et la promotion des droits de l'homme.
- (29) Les États membres devraient mettre en place des sanctions effectives, proportionnées et dissuasives applicables en cas de non-respect des obligations découlant de la présente directive.
- (30) Conformément au principe de subsidiarité et au principe de proportionnalité tels qu'énoncés à l'article 5 du traité CE, l'objectif de la présente directive, à savoir assurer un niveau commun de protection contre la discrimination dans tous les États membres, ne peut pas être réalisé de manière suffisante par les États membres et peut donc, en raison des dimensions et des effets de l'action envisagée, être mieux réalisé au niveau communautaire. La présente directive n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs.
- (31) Conformément au paragraphe 34 de l'accord interinstitutionnel «Mieux légiférer», les États membres sont encouragés à établir, pour eux-mêmes et dans l'intérêt de la Communauté, leurs propres tableaux illustrant, dans la mesure du possible, la concordance entre la directive et les mesures de transposition, et à les rendre publics.

A ARRÊTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

Chapitre 1

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article premier

Objet

La présente directive instaure un cadre pour lutter contre la discrimination fondée sur la religion ou les convictions, le handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle, en vue de mettre en œuvre, dans les États membres, le principe de l'égalité de traitement dans d'autres domaines que l'emploi et le travail.

Article 2

Concept de discrimination

1. Aux fins de la présente directive, on entend par «principe de l'égalité de traitement» l'absence de toute discrimination directe ou indirecte fondée sur un des motifs visés à l'article 1^{er}.

2. Aux fins du paragraphe 1:

a) une discrimination directe est réputée se produire lorsqu'une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, ne l'a été ou ne le serait dans une situation comparable, sur la base de l'un des motifs visés à l'article 1^{er};

b) une discrimination indirecte est réputée se produire lorsqu'une disposition, un critère ou une pratique apparemment neutre est susceptible d'entraîner, pour des personnes ayant une religion ou des convictions, un handicap, un âge ou une orientation sexuelle donnés, un désavantage particulier par rapport à d'autres personnes, à moins que cette disposition, ce critère ou cette pratique ne soit objectivement justifié par un objectif légitime et que les moyens de réaliser cet objectif ne soient appropriés et nécessaires.

3. Le harcèlement est considéré comme une forme de discrimination au sens du paragraphe 1 lorsqu'un comportement indésirable lié à l'un des motifs visés à l'article 1^{er} se manifeste, qui a pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne et de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

4. Tout comportement consistant à enjoindre à quiconque de pratiquer une discrimination à l'encontre de certaines personnes pour l'un des motifs visés à l'article 1^{er} est considéré comme une discrimination au sens du paragraphe 1.

5. Le refus de réaliser un aménagement raisonnable dans une situation donnée comme le prévoit l'article 4, paragraphe 1, point b), de la présente directive, au bénéfice de personnes handicapées, est considéré comme une discrimination au sens du paragraphe 1.

6. Nonobstant le paragraphe 2, les États membres peuvent prévoir que les différences de traitement fondées sur l'âge ne constituent pas une discrimination lorsqu'elles sont justifiées, dans le cadre du droit national, par un objectif légitime et que les moyens de réaliser cet objectif sont appropriés et nécessaires. En particulier, la présente directive n'exclut pas la

fixation d'un âge spécifique pour accéder aux prestations sociales, à l'éducation et à certains biens ou services.

7. Nonobstant le paragraphe 2, en ce qui concerne la fourniture de services financiers, les États membres peuvent être autorisés à instaurer des différences proportionnées de traitement lorsque, pour le produit en question, l'utilisation de l'âge ou d'un handicap constitue un facteur déterminant pour l'évaluation du risque, sur la base de données actuarielles ou statistiques précises et pertinentes.

8. La présente directive est sans préjudice des mesures générales prévues par la législation nationale qui, dans une société démocratique, sont nécessaires à la sécurité publique, au maintien de l'ordre public et à la prévention des infractions pénales, à la protection de la santé et à la protection des droits et libertés d'autrui.

Article 3 *Champ d'application*

1. Dans les limites des compétences conférées à la Communauté, l'interdiction de discrimination s'applique à toutes les personnes, tant dans le secteur public que dans le secteur privé, y compris dans les organismes publics, en ce qui concerne:

- a) la protection sociale, y compris la sécurité sociale et les soins de santé;
- b) les avantages sociaux;
- c) l'éducation;
- d) l'accès aux biens et aux services et la fourniture de biens et services mis à la disposition du public, y compris en matière de logement.

Le point d) s'applique aux particuliers uniquement dans la mesure où ceux-ci exercent une activité professionnelle ou commerciale.

2. La présente directive est sans préjudice des législations nationales relatives à l'état matrimonial ou familial et aux droits en matière de procréation.

3. La présente directive est sans préjudice des responsabilités des États membres en ce qui concerne le contenu, les activités et l'organisation de leurs systèmes d'éducation, y compris en matière d'éducation répondant à des besoins spécifiques. Les États membres peuvent permettre des différences de traitement s'agissant de l'accès aux établissements d'enseignement fondés sur la religion ou les convictions.

4. La présente directive est sans préjudice de la législation nationale qui garantit la laïcité de l'État, des institutions et organismes publics ou de l'éducation, ou qui concerne le statut et les activités des Églises et autres organisations fondées sur la religion ou sur certaines convictions. Elle est également sans préjudice de la législation nationale qui promeut l'égalité entre hommes et femmes.

5. La présente directive ne couvre pas les différences de traitement fondées sur la nationalité et s'entend sans préjudice des dispositions et conditions relatives à l'admission et au séjour des ressortissants de pays tiers et des apatrides sur le territoire des États membres et de tout traitement lié au statut juridique des ressortissants de pays tiers et des apatrides concernés.

Article 4
Égalité de traitement des personnes handicapées

1. Afin de garantir le respect du principe de l'égalité de traitement à l'égard des personnes handicapées:

a) sont prévues de manière anticipative, entre autres par des modifications et des ajustements appropriés, les mesures nécessaires pour permettre aux personnes handicapées de jouir d'un accès effectif et non discriminatoire à la protection sociale, aux avantages sociaux, aux soins de santé et à l'éducation, ainsi que de l'accès aux biens et services et la fourniture des biens et services mis à la disposition du public, y compris en matière de logement et de transports. Ces mesures ne devraient pas imposer de charge disproportionnée ou nécessiter de modification fondamentale de la protection sociale, des avantages sociaux, des soins de santé, de l'éducation ou des biens et services concernés, ni de substitution de ces biens et services;

b) sans préjudice de l'obligation d'assurer un accès effectif et non discriminatoire et si un cas particulier le requiert, des aménagements raisonnables devront être effectués à moins que cette obligation ne représente une charge disproportionnée.

2. Afin d'évaluer si les mesures nécessaires à l'application du paragraphe 1 représentent une charge disproportionnée, il est en particulier tenu compte de la taille et des ressources de l'organisation, de sa nature, du coût estimé, du cycle de vie des biens et services et des avantages potentiels d'une meilleure accessibilité pour les personnes handicapées. La charge n'est pas disproportionnée lorsqu'elle est compensée de façon suffisante par des mesures s'inscrivant dans le cadre de la politique d'égalité de traitement menée par l'État membre concerné.

3. La présente directive est sans préjudice des dispositions communautaires ou nationales portant sur l'accessibilité de biens ou services spécifiques.

Article 5
Action positive

En vue d'assurer la pleine égalité en pratique, le principe de l'égalité de traitement n'empêche pas un État membre de maintenir ou d'adopter des mesures spécifiques pour prévenir ou compenser des désavantages liés à la religion ou aux convictions, au handicap, à l'âge ou à l'orientation sexuelle.

Article 6
Prescriptions minimales

1. Les États membres peuvent adopter ou maintenir des dispositions plus favorables à la protection du principe de l'égalité de traitement que celles prévues par la présente directive.

2. La mise en œuvre de la présente directive ne peut en aucun cas constituer un motif d'abaissement du niveau de protection contre la discrimination déjà assuré par les États membres dans les domaines régis par la présente directive.

CHAPITRE II

VOIES DE RECOURS ET APPLICATION DU DROIT

Article 7 *Défense des droits*

1. Les États membres veillent à ce que des procédures judiciaires et/ou administratives, y compris, lorsqu'ils l'estiment approprié, des procédures de conciliation, visant à faire respecter les obligations découlant de la présente directive soient accessibles à toutes les personnes qui s'estiment lésées par le non-respect à leur égard du principe de l'égalité de traitement, même après la cessation de la relation dans laquelle la discrimination est présumée s'être produite.

2. Les États membres veillent à ce que les associations, les organisations ou les autres entités juridiques qui ont un intérêt légitime à assurer le respect des dispositions de la présente directive puissent, pour le compte ou à l'appui du plaignant, avec son approbation, engager toute procédure judiciaire et/ou administrative prévue pour faire respecter les obligations découlant de la présente directive.

3. Les paragraphes 1 et 2 sont sans préjudice des règles nationales relatives aux délais impartis pour former un recours en ce qui concerne le principe de l'égalité de traitement.

Article 8 *Charge de la preuve*

1. Les États membres prennent les mesures nécessaires, conformément à leur système judiciaire, afin que, dès lors qu'une personne s'estime lésée par le non-respect à son égard du principe de l'égalité de traitement et établit, devant une juridiction ou une autre instance compétente, des faits qui permettent de présumer l'existence d'une discrimination directe ou indirecte, il incombe à la partie défenderesse de prouver qu'il n'y a pas eu violation de l'interdiction de discrimination.

2. Le paragraphe 1 n'empêche pas les États membres d'adopter des règles de la preuve plus favorables aux plaignants.

3. Le paragraphe 1 ne s'applique pas aux procédures pénales.

4. Les États membres peuvent ne pas appliquer le paragraphe 1 aux procédures dans lesquelles la juridiction ou l'instance compétente procède à l'instruction des faits.

5. Les paragraphes 1, 2, 3 et 4 s'appliquent également à toute procédure engagée conformément à l'article 7, paragraphe 2.

Article 9 *Protection contre les rétorsions*

Les États membres introduisent dans leur système juridique interne les mesures nécessaires pour protéger les personnes contre tout traitement ou toute conséquence défavorable faisant

suite à une plainte ou à une action en justice destinée à faire respecter le principe de l'égalité de traitement.

Article 10
Diffusion de l'information

Les États membres veillent à ce que les dispositions adoptées en application de la présente directive ainsi que celles qui sont déjà en vigueur dans ce domaine soient portées à la connaissance des personnes concernées par des moyens appropriés sur l'ensemble de leur territoire.

Article 11
Dialogue avec les parties intéressées

Afin de promouvoir le principe de l'égalité de traitement, les États membres encouragent le dialogue avec les parties intéressées, en particulier les organisations non gouvernementales qui ont, conformément aux pratiques et législations nationales, un intérêt légitime à contribuer à la lutte contre la discrimination fondée sur les motifs couverts par la présente directive et dans les domaines couverts par celle-ci.

Article 12
Organismes de promotion de l'égalité de traitement

1. Les États membres désignent un ou plusieurs organismes chargés de promouvoir l'égalité de traitement entre toutes les personnes, sans distinction de religion ou de convictions, de handicap, d'âge ou d'orientation sexuelle. Ces organismes peuvent faire partie d'agences chargées, à l'échelon national, de défendre les droits de l'homme ou de protéger les droits des personnes, y compris les droits découlant d'autres actes communautaires, comme les directives 2000/43/CE et 2004/113/CE.

2. Les États membres veillent à ce que ces organismes aient notamment pour compétence:

- d'apporter aux personnes victimes d'une discrimination une aide indépendante pour engager une procédure pour discrimination, sans préjudice des droits des victimes et des associations, organisations ou autres entités juridiques visées à l'article 7, paragraphe 2;
- de mener des études indépendantes sur les discriminations;
- de publier des rapports indépendants et de formuler des recommandations sur toutes les questions liées à ces discriminations.

CHAPITRE III **Dispositions finales**

Article 13
Conformité

Les États membres prennent les mesures nécessaires pour faire en sorte que le principe de l'égalité de traitement soit respecté, et en particulier:

a) que les dispositions législatives, réglementaires et administratives contraires au principe de l'égalité de traitement soient supprimées;

b) que les dispositions contractuelles, les règlements intérieurs des entreprises et les règles régissant les associations à but lucratif ou sans but lucratif qui sont contraires au principe de l'égalité de traitement soient ou puissent être déclarés nuls et non avenus ou soient modifiés.

Article 14

Sanctions

Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales adoptées en exécution de la présente directive et prennent toute mesure nécessaire pour assurer l'application de ces sanctions. Celles-ci peuvent comprendre le versement d'indemnités, qui ne peuvent pas être limitées a priori par un plafond et doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.

Article 15

Mise en œuvre

1. Les États membres adoptent les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive au plus tard le ... [deux ans après l'adoption]. Ils en informent immédiatement la Commission et lui communiquent le texte de ces dispositions ainsi qu'un tableau de correspondance entre ces dispositions et la présente directive.

Lorsque les États membres adoptent ces dispositions, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. Les modalités de cette référence sont arrêtées par les États membres.

2. Afin de tenir compte de conditions particulières, les États membres peuvent, s'il y a lieu, disposer que l'obligation d'assurer un accès effectif telle que prévue à l'article 4 doit être respectée au plus tard le... [au plus tard] quatre [ans après l'adoption].

Les États membres qui souhaitent faire usage de ce délai additionnel en informent la Commission au plus tard à la date mentionnée au paragraphe 1, en motivant leur décision.

Article 16

Rapport

1. Les États membres et les organismes nationaux chargés des questions d'égalité communiquent à la Commission, au plus tard le ... et ensuite tous les cinq ans, toutes les informations nécessaires à la Commission pour établir un rapport à l'intention du Parlement européen et du Conseil sur l'application de la présente directive.

2. Le cas échéant, le rapport de la Commission tient compte du point de vue des partenaires sociaux et des organisations non gouvernementales concernées, ainsi que de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne. Conformément au principe de prise en considération systématique des questions d'égalité entre hommes et femmes, ce rapport fournit, entre autres, une évaluation de l'incidence des mesures adoptées sur les hommes et les femmes. À la lumière des informations reçues, ce rapport inclut, si nécessaire, des propositions visant à réviser et à actualiser la présente directive.

Article 17
Entrée en vigueur

La présente directive entre en vigueur le jour de sa publication au Journal officiel de l'Union européenne.

Article 18
Destinataires

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Bruxelles, le

Par le Conseil

Le Président

I

(Actes législatifs)

RÈGLEMENTS

RÈGLEMENT (UE) N° 181/2011 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

du 16 février 2011

concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar 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,

vu la proposition de la Commission européenne,

vu l'avis du Comité économique et social européen ⁽¹⁾,

après consultation du Comité des régions,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire, au vu du projet commun approuvé le 24 janvier 2011 par le comité de conciliation ⁽²⁾,

considérant ce qui suit:

- (1) L'action de l'Union dans le domaine du transport par autobus et autocar devrait viser, entre autres, à garantir un niveau élevé de protection des passagers, comparable à celui des autres modes de transport, quelle que soit la destination. De plus, il convient de tenir pleinement compte des exigences de la protection des consommateurs en général.
- (2) Le passager voyageant par autobus ou autocar étant la partie faible du contrat de transport, il convient d'accorder à tous les passagers un niveau minimal de protection.

(3) Les actions de l'Union visant à améliorer les droits des passagers dans les transports par autobus et autocar devraient prendre en compte les spécificités de ce secteur, essentiellement constitué de petites et moyennes entreprises.

(4) Les passagers et, au minimum, les personnes qu'un passager était ou aurait été légalement tenu d'entretenir devraient bénéficier d'une protection adéquate en cas d'accident résultant de l'utilisation d'un autobus ou autocar, compte tenu de la directive 2009/103/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 septembre 2009 concernant l'assurance de la responsabilité civile résultant de la circulation de véhicules automoteurs et le contrôle de l'obligation d'assurer cette responsabilité ⁽³⁾.

(5) En choisissant le droit national applicable à l'indemnisation en cas de décès, y compris un montant raisonnable pour les frais funéraires, ou de lésion corporelle ainsi qu'en cas de perte ou de détérioration de bagages dus à des accidents résultant de l'utilisation d'un autobus ou autocar, il convient de tenir compte du règlement (CE) n° 864/2007 du Parlement européen et du Conseil du 11 juillet 2007 sur la loi applicable aux obligations non contractuelles (Rome II) ⁽⁴⁾ et du règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I) ⁽⁵⁾.

(6) Outre l'indemnisation prévue par le droit national applicable en cas de décès ou de lésion corporelle ou en cas de perte ou de détérioration de bagages dus à des accidents résultant de l'utilisation d'un autobus ou autocar, les passagers devraient pouvoir bénéficier d'une assistance répondant à leurs besoins concrets immédiats à la suite d'un accident. Cette assistance devrait englober, si nécessaire, les premiers secours, l'hébergement, la nourriture, les vêtements et le transport.

⁽¹⁾ JO C 317 du 23.12.2009, p. 99.

⁽²⁾ Position du Parlement européen du 23 avril 2009 (JO C 184 E du 8.7.2010, p. 312) et position du Conseil en première lecture du 11 mars 2010 (JO C 122 E du 11.5.2010, p. 1). Position du Parlement européen du 6 juillet 2010 (non encore parue au Journal officiel), décision du Conseil du 31 janvier 2011 et résolution législative du Parlement européen du 15 février 2011 (non encore parue au Journal officiel)

⁽³⁾ JO L 263 du 7.10.2009, p. 11.

⁽⁴⁾ JO L 199 du 31.7.2007, p. 40.

⁽⁵⁾ JO L 177 du 4.7.2008, p. 6.

- (7) Les services de transport de passagers par autobus et autocar devraient 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 par autobus et autocar dans des conditions comparables à celles des autres citoyens. Ces personnes ont les mêmes droits que tous les autres citoyens quant à la libre circulation, à la liberté de choix et à la non-discrimination.
- (8) 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 autobus et autocar 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 au transport et ne pas se voir opposer un refus de transport au motif de leur handicap ou de leur mobilité réduite, sauf pour des motifs de sécurité ou qui tiennent à la conception du véhicule ou de l'infrastructure. Dans le cadre de la législation applicable en matière de protection des travailleurs, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite devraient bénéficier d'un droit à une assistance dans les stations et à bord des véhicules. Dans un souci d'intégration sociale, cette assistance devrait être fournie gratuitement aux personnes concernées. Les transporteurs devraient établir des conditions d'accès, en se servant de préférence du système européen de normalisation.
- (9) Lorsqu'elles décident de la conception de nouvelles stations, ainsi que dans le cadre de réaménagements importants, les entités gestionnaires de stations devraient s'efforcer de tenir compte des besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite conformément aux exigences de la conception pour tous les usages. Dans tous les cas, les entités gestionnaires de stations devraient indiquer les endroits où ces personnes peuvent annoncer leur arrivée et demander de l'assistance.
- (10) De la même manière, sans préjudice de la législation actuelle ou future en matière d'exigences techniques pour les autobus et autocars, les transporteurs devraient tenir compte de ces besoins lorsqu'ils décident de la conception de nouveaux véhicules ou du réaménagement de véhicules.
- (11) Les États membres devraient s'efforcer d'améliorer les infrastructures existantes, lorsque cela s'avère nécessaire pour permettre aux transporteurs d'assurer un accès aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite ainsi que de fournir une assistance adaptée.
- (12) Afin de répondre aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, il convient que le personnel reçoive une formation appropriée. En vue de faciliter la reconnaissance mutuelle des qualifications nationales des chauffeurs, une formation de sensibilisation au handicap pourrait être prévue dans le cadre de la qualification initiale ou de la formation continue visée par la directive 2003/59/CE du Parlement européen et du Conseil du 15 juillet 2003 relative à la qualification initiale et à la formation continue des conducteurs de certains véhicules routiers affectés aux transports de marchandises ou de voyageurs ⁽¹⁾. Afin d'assurer la cohérence entre l'introduction des exigences de formation et les délais fixés par ladite directive, une possibilité de dérogation pendant une période limitée devrait être permise.
- (13) Les organisations représentant les personnes handicapées ou les personnes à mobilité réduite devraient être consultées pour l'élaboration du contenu de la formation relative au handicap ou y être associées.
- (14) Parmi les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar devrait figurer l'obtention d'informations concernant le service avant et pendant le voyage. Toutes les informations essentielles communiquées aux passagers voyageant par autobus et autocar devraient également être fournies, sur demande, sous d'autres formats accessibles aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, comme des informations en gros caractères, en langage clair, en braille, ou des communications sous forme électronique qui peuvent être lues à l'aide de technologies adaptatives, ou sur bande audio.
- (15) Le présent règlement ne devrait pas limiter le droit des transporteurs de demander réparation à toute personne, y compris un tiers, conformément à la législation nationale applicable.
- (16) Il convient de réduire les désagréments auxquels sont confrontés les passagers en cas d'annulation ou de retard important de leur voyage. À cette fin, les passagers partant de stations devraient bénéficier d'une assistance appropriée et être informés d'une manière accessible à tous. Ils devraient également pouvoir annuler leur voyage et obtenir le remboursement de leur billet ou bien poursuivre leur voyage ou être réacheminés dans des conditions satisfaisantes. Si le transporteur n'apporte pas l'assistance requise aux passagers, ceux-ci devraient avoir droit à une indemnisation financière.
- (17) Avec la participation des parties prenantes, d'associations professionnelles et d'associations représentant les clients, les passagers, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, les transporteurs devraient coopérer en vue de l'adoption de dispositions à l'échelon national ou européen. Lesdites dispositions devraient viser à améliorer l'information et la prise en charge des passagers ainsi que l'assistance qui leur est fournie en cas d'interruption de leur voyage, en particulier en cas de retards importants ou d'annulation du voyage, priorité étant donnée aux passagers ayant des besoins spécifiques dus à un handicap, à une mobilité réduite, à une maladie, à un âge avancé et à une grossesse, ainsi qu'aux passagers accompagnants et aux passagers voyageant avec de jeunes enfants. Les organismes nationaux chargés de l'application devraient être informés de ces dispositions.

(¹) JO L 226 du 10.9.2003, p. 4.

- (18) 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 forfait ⁽¹⁾. Le présent règlement ne devrait pas s'appliquer en cas d'annulation d'un voyage à forfait pour des raisons autres que l'annulation du service de transport par autobus ou autocar.
- (19) Les passagers devraient être pleinement informés des droits que leur confère le présent règlement, afin d'être en mesure de les exercer effectivement.
- (20) Les passagers devraient pouvoir 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 concerné.
- (21) Les États membres devraient veiller au respect du présent règlement et désigner un ou des organismes compétents chargés de son contrôle et de son application. Cela ne porte pas atteinte aux droits des passagers de saisir une juridiction pour demander réparation conformément au droit national.
- (22) Compte tenu des procédures établies par les États membres pour le dépôt de plaintes, il y a lieu qu'une plainte portant sur l'assistance soit adressée de préférence à l'organisme ou aux organismes désignés pour assurer l'application du présent règlement dans l'État membre dans lequel a lieu la montée ou la descente des passagers.
- (23) Les États membres devraient promouvoir l'utilisation des transports publics et l'utilisation d'informations et de billets intégrés, afin d'optimiser l'utilisation et l'interopérabilité des différents modes de transport et opérateurs.
- (24) Les États membres devraient établir des sanctions applicables en cas de violations du présent règlement et veiller à ce que lesdites sanctions soient appliquées. Ces sanctions devraient être effectives, proportionnées et dissuasives.
- (25) Étant donné que l'objectif du présent règlement, à savoir garantir un niveau uniforme de protection et d'assistance pour les passagers dans le transport par autobus et autocar dans tous les États membres, ne peut pas être réalisé de manière suffisante par les États membres et peut donc, en raison de la portée et des effets de l'action, être mieux réalisé au niveau de l'Union, celle-ci 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 cet objectif.
- (26) Il y a lieu que le présent règlement s'applique sans préjudice de 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 données ⁽²⁾.
- (27) Le contrôle de l'application du présent règlement devrait être fondé 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») ⁽³⁾. Il convient donc de modifier en conséquence ledit règlement.
- (28) Le présent règlement respecte les droits fondamentaux et observe les principes consacrés notamment par la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, tels qu'ils sont visés à l'article 6 du traité sur l'Union européenne, gardant également à l'esprit la directive 2000/43/CE du Conseil du 29 juin 2000 relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de race ou d'origine ethnique ⁽⁴⁾ et la directive 2004/113/CE du Conseil du 13 décembre 2004 mettant en œuvre le principe de l'égalité de traitement entre les femmes et les hommes dans l'accès à des biens et services et la fourniture de biens et services ⁽⁵⁾,

ONT ADOPTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

CHAPITRE I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article premier

Objet

Le présent règlement établit des règles applicables au transport par autobus et par autocar en ce qui concerne:

- a) la non-discrimination entre les passagers pour ce qui est des conditions de transport offertes par les transporteurs;
- b) les droits des passagers en cas d'accident résultant de l'utilisation d'un autobus ou autocar et entraînant le décès ou une lésion corporelle ou la perte ou la détérioration de bagages;
- c) la non-discrimination et l'assistance obligatoire pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite;
- d) les droits des passagers en cas d'annulation ou de retard;
- e) les informations minimales à fournir aux passagers;
- f) le traitement des plaintes;
- g) les règles générales en matière d'application.

⁽²⁾ JO L 281 du 23.11.1995, p. 31.

⁽³⁾ JO L 364 du 9.12.2004, p. 1.

⁽⁴⁾ JO L 180 du 19.7.2000, p. 22.

⁽⁵⁾ JO L 373 du 21.12.2004, p. 37.

⁽¹⁾ JO L 158 du 23.6.1990, p. 59.

Article 2

Champ d'application

1. Le présent règlement s'applique aux passagers qui voyagent en empruntant des services réguliers destinés à des catégories non déterminées de passagers lorsque la montée ou la descente du passager a lieu sur le territoire d'un État membre et lorsque la distance prévue à parcourir dans le cadre du service est supérieure ou égale à 250 kilomètres.

2. S'agissant des services visés au paragraphe 1, mais lorsque la distance prévue à parcourir dans le cadre du service est inférieure à 250 kilomètres, l'article 4, paragraphe 2, l'article 9, l'article 10, paragraphe 1, l'article 16, paragraphe 1, point b), l'article 16, paragraphe 2, l'article 17, paragraphes 1 et 2, ainsi que les articles 24 à 28, sont applicables.

3. En outre, à l'exception des articles 9 à 16, de l'article 17, paragraphe 3, et des chapitres IV, V et VI, le présent règlement s'applique aux passagers qui voyagent dans le cadre de services occasionnels lorsque la montée initiale ou la descente finale du passager a lieu sur le territoire d'un État membre.

4. À l'exception de l'article 4, paragraphe 2, de l'article 9, de l'article 10, paragraphe 1, de l'article 16, paragraphe 1, point b), de l'article 16, paragraphe 2, de l'article 17, paragraphes 1 et 2, ainsi que des articles 24 à 28, les États membres peuvent, selon des modalités transparentes et non discriminatoires, octroyer une dérogation à l'application du présent règlement en ce qui concerne les services réguliers nationaux. Ces dérogations peuvent être octroyées, à compter de la date d'application du présent règlement, pour une durée maximale de quatre ans renouvelable une fois.

5. Pour une période d'une durée maximale de quatre ans à compter de la date d'application du présent règlement, les États membres peuvent, selon des modalités transparentes et non discriminatoires, octroyer une dérogation à l'application du présent règlement en ce qui concerne certains services réguliers parce qu'une part importante desdits services, y compris au moins un arrêt prévu, est effectuée en dehors de l'Union. Ces dérogations sont renouvelables une fois.

6. Les États membres informent la Commission des dérogations octroyées pour les différents types de services en application des paragraphes 4 et 5. La Commission prend les mesures appropriées si une dérogation n'est pas jugée conforme aux dispositions du présent article. Au plus tard le 2 mars 2018, la Commission soumet au Parlement européen et au Conseil un rapport sur les dérogations accordées conformément aux paragraphes 4 et 5.

7. Aucune disposition du présent règlement ne peut être interprétée comme étant contraire à la législation en vigueur relative aux prescriptions techniques pour les autobus ou les autocars ou les infrastructures ou encore l'équipement des arrêts d'autobus et des stations, ou comme instaurant de nouvelles prescriptions en sus de celles prévues par cette législation.

8. Le présent règlement ne porte pas atteinte aux droits des passagers établis par la directive 90/314/CEE et ne s'applique pas dans les cas où un voyage à forfait visé par ladite directive est annulé pour des motifs autres que l'annulation d'un service régulier.

Article 3

Définitions

Aux fins du présent règlement, on entend par:

- a) «services réguliers», les services qui assurent le transport de passagers par autobus ou autocar selon une fréquence et sur un trajet déterminés, les passagers pouvant être pris en charge et déposés à des arrêts préalablement fixés;
- b) «services occasionnels», les services qui ne répondent pas à la définition des services réguliers et qui ont pour principale caractéristique de transporter par autobus ou autocar des groupes de passagers constitués à l'initiative d'un donneur d'ordre ou du transporteur lui-même;
- c) «contrat de transport», un contrat entre un transporteur et un passager en vue de la fourniture d'un ou de plusieurs services réguliers ou occasionnels;
- d) «billet», un document en cours de validité ou toute autre preuve de l'existence d'un contrat de transport;
- e) «transporteur», une personne physique ou morale, autre qu'un voyageur, un agent de voyages ou un vendeur de billet, proposant au public des transports au moyen de services réguliers ou occasionnels;
- f) «transporteur exécutant», une personne physique ou morale autre que le transporteur, qui exécute effectivement tout ou partie du transport;
- g) «vendeur de billets», tout intermédiaire qui conclut des contrats de transport pour le compte d'un transporteur;
- h) «agent de voyages», tout intermédiaire agissant pour le compte d'un passager en vue de la conclusion de contrats de transport;
- i) «voyagiste», un organisateur ou un détaillant, autre qu'un transporteur, au sens de l'article 2, points 2) et 3), de la directive 90/314/CEE;
- j) «personne handicapée» ou «personne à mobilité réduite», toute personne dont la mobilité est réduite lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire), 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 des services mis à la disposition de l'ensemble des passagers;

- k) «conditions d'accès», les normes, lignes directrices et informations pertinentes relatives à l'accessibilité des autobus et/ou des stations désignées, y compris en ce qui concerne les équipements destinés aux personnes handicapées ou aux personnes à mobilité réduite;
- l) «réservation», la réservation d'une place assise à bord d'un autobus ou d'un autocar pour un service régulier à une heure de départ donnée;
- m) «station», une station dotée de personnel, dans laquelle, selon l'itinéraire indiqué, il est prévu qu'un service régulier effectue un arrêt pour la montée ou la descente de passagers, et équipée d'installations telles que des comptoirs d'enregistrement, des salles d'attente ou des comptoirs de vente de billets;
- n) «arrêt d'autobus», tout point autre qu'une station auquel, selon l'itinéraire indiqué, il est prévu qu'un service régulier effectue un arrêt pour la montée ou la descente de passagers;
- o) «entité gestionnaire de station», une entité organisationnelle dans un État membre chargée de la gestion d'une station désignée;
- p) «annulation», la non-exécution d'un service régulier précédemment planifié;
- q) «retard», la différence de temps entre l'heure à laquelle le service régulier devait partir d'après l'horaire publié et l'heure de son départ réel.

Article 4

Billets et conditions contractuelles non discriminatoires

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

Article 5

Autres parties exécutantes

1. Si l'exécution des obligations prévues par le 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'entité gestionnaire de station qui a délégué lesdites obligations est néanmoins responsable des actes et des omissions de cette partie exécutante.
2. En outre, la partie qui s'est vu confier l'exécution d'une obligation par le transporteur, l'agent de voyages, le voyageur ou l'entité gestionnaire de station est soumise aux dispositions

du présent règlement pour ce qui est de l'obligation qui lui a été confiée.

Article 6

Irrecevabilité des dérogations

1. Les obligations à l'égard des passagers énoncées par le présent règlement ne peuvent être limitées ou levées, notamment par une dérogation ou une clause restrictive figurant dans le contrat de transport.
2. Les transporteurs peuvent offrir des conditions contractuelles plus favorables au passager que celles fixées dans le présent règlement.

CHAPITRE II

INDEMNISATION ET ASSISTANCE EN CAS D'ACCIDENT

Article 7

Décès ou lésion corporelle de passagers et perte ou détérioration de bagages

1. Conformément au droit national applicable, les passagers ont droit à une indemnisation en cas de décès, y compris un montant raisonnable pour les frais funéraires, ou de lésion corporelle ainsi qu'en cas de perte ou de détérioration de bagages dus à des accidents résultant de l'utilisation d'un autobus ou d'un autocar. En cas de décès d'un passager, ce droit s'applique au minimum aux personnes que ce passager était ou aurait été légalement tenu d'entretenir.
2. Le montant de l'indemnisation est calculé conformément au droit national applicable. Le montant maximal prévu par le droit national pour l'indemnisation en cas de décès ou de lésion corporelle ou en cas de perte ou de détérioration de bagages n'est pas inférieur, pour un événement donné, à:

- a) 220 000 EUR par passager;
- b) 1 200 EUR par bagage. En cas de détérioration de fauteuils roulants, de tout autre équipement de mobilité ou dispositif d'assistance, le montant de l'indemnisation est toujours égal au coût de remplacement ou de réparation de l'équipement perdu ou détérioré.

Article 8

Besoins concrets immédiats des passagers

En cas d'accident résultant de l'utilisation d'un autobus ou d'un autocar, le transporteur fournit une assistance raisonnable et proportionnée portant sur les besoins concrets immédiats des passagers à la suite de l'accident. Cette assistance englobe, si nécessaire, l'hébergement, la nourriture, les vêtements, le transport et la facilitation des premiers secours. L'assistance fournie ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité.

Pour chaque passager, le transporteur peut limiter le coût total de l'hébergement à un montant de 80 EUR par nuit et pour deux nuits au plus.

CHAPITRE III

**DROITS DES PERSONNES HANDICAPÉES ET DES PERSONNES
À MOBILITÉ RÉDUITE***Article 9***Droit au transport**

1. Les transporteurs, agents de voyages et voyagistes ne peuvent refuser d'accepter une réservation, d'émettre ou fournir un billet ou de faire monter à bord une personne au motif de son handicap ou de sa mobilité réduite.

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

*Article 10***Exceptions et conditions particulières**

1. Nonobstant l'article 9, paragraphe 1, les transporteurs, agents de voyages et voyagistes peuvent refuser d'accepter une réservation, d'émettre ou fournir un billet ou de faire monter à bord une personne au motif de son handicap ou de sa mobilité réduite:

- a) afin de respecter les exigences applicables en matière de sécurité prévues par le droit international, le droit de l'Union ou le droit national ou afin de respecter les exigences en matière de santé et de sécurité établies par les autorités compétentes;
- b) lorsque la conception du véhicule ou les infrastructures, y compris les arrêts et stations d'autobus, rendent physiquement impossible la montée, la descente ou le transport de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite dans des conditions sûres et réalisables sur le plan opérationnel.

2. En cas de refus d'accepter une réservation ou d'émettre ou fournir un billet pour les motifs indiqués au paragraphe 1, les transporteurs, agents de voyages et voyagistes informent la personne concernée de tout service de substitution acceptable exploité 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 14, paragraphe 1, point a), se voit néanmoins refuser la permission de monter au motif de son handicap ou de sa mobilité réduite, ladite personne et toute personne l'accompagnant conformément au paragraphe 4 du présent article se voient offrir le choix entre:

- a) le droit au remboursement 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; ou
- b) la poursuite du voyage ou le réacheminement par d'autres services de transport raisonnables jusqu'au lieu de destina-

tion, tel qu'établi dans le contrat de transport, excepté dans les cas où cela s'avère impossible.

Le droit au remboursement de la somme versée pour le billet n'est pas affecté par l'absence de notification en vertu de l'article 14, paragraphe 1, point a).

4. Si un transporteur, un agent de voyages ou un voyagiste refuse d'accepter une réservation, d'émettre ou fournir un billet ou de faire monter à bord une personne au motif de son handicap ou de sa mobilité réduite pour les raisons visées au paragraphe 1, cette personne peut demander à être accompagnée par une autre personne de son choix capable de lui fournir l'assistance qu'elle requiert de telle sorte que les raisons visées au paragraphe 1 ne soient plus applicables.

Cet accompagnant est transporté gratuitement et, dans la mesure du possible, une place lui est attribuée à côté de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite.

5. Lorsque les transporteurs, les agents de voyages ou les voyagistes ont recours au paragraphe 1, ils en communiquent immédiatement les raisons à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite, et, sur demande, l'en informe par écrit dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de sa demande.

*Article 11***Accessibilité et information**

1. En collaboration avec les organisations représentatives des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite, les transporteurs et les entités gestionnaires de stations établissent, 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, ou disposent déjà de telles conditions.

2. Les conditions d'accès prévues au paragraphe 1, y compris le texte des législations adoptées aux niveaux international, de l'Union et national fixant des exigences en matière de sécurité et sur lesquelles reposent ces conditions d'accès non discriminatoires, sont portées à la connaissance du public par les transporteurs et les entités gestionnaires de stations directement ou sur l'internet, dans des formats accessibles sur demande, 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.

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 informations relatives aux conditions d'accès visées aux paragraphes 2 et 3 sont communiquées sous une forme matérielle à la demande du passager.

5. Les transporteurs, les agents de voyages et les voyageurs veillent à ce que toutes les informations générales pertinentes concernant les trajets et les conditions de transport soient mises à la disposition des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, dans des formats appropriés et accessibles, y compris, le cas échéant, pour les réservations et les informations en ligne. Les informations sont communiquées au moyen d'un support matériel à la demande du passager.

Article 12

Désignation des stations

Les États membres désignent les stations d'autobus et d'autocar dans lesquelles une assistance est fournie aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Les États membres en informent la Commission. La Commission diffuse sur l'internet une liste des stations d'autobus et d'autocars ainsi désignées.

Article 13

Droit à une assistance dans les stations désignées et à bord des autobus et des autocars

1. Sous réserve des conditions d'accès prévues à l'article 11, paragraphe 1, les transporteurs et les entités gestionnaires de stations fournissent gratuitement, dans le cadre de leurs compétences respectives, dans les stations désignées par les États membres, au moins l'assistance visée à l'annexe I, point a), aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

2. Sous réserve des conditions d'accès prévues à l'article 11, paragraphe 1, les transporteurs fournissent gratuitement, à bord des autobus et des autocars, au moins l'assistance visée à l'annexe I, point b), aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

Article 14

Conditions auxquelles est fournie l'assistance

1. Les transporteurs et les entités gestionnaires de stations coopèrent afin de fournir une assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, à condition que:

- a) le besoin d'assistance de la personne soit notifié aux transporteurs, entités gestionnaires de stations, agents de voyages ou voyageurs au plus tard trente-six heures à l'avance; et
- b) les personnes concernées se présentent à l'endroit indiqué:
 - i) à l'heure fixée à l'avance par le transporteur, qui ne doit pas précéder de plus de soixante minutes l'heure de départ annoncée, à moins que le transporteur et le passager ne se soient mis d'accord sur une période plus courte; ou
 - ii) si aucune heure n'a été fixée, au moins trente minutes avant l'heure de départ annoncée.

2. Outre le paragraphe 1, la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite informe le transporteur, l'agent de

voyages ou le voyageur de ses besoins particuliers en ce qui concerne la place assise lors de la réservation ou de l'achat à l'avance du billet, pour autant que ce besoin soit connu à ce moment-là.

3. Les transporteurs, entités gestionnaires de stations, agents de voyages et voyageurs prennent toutes les mesures nécessaires pour faciliter la réception des notifications effectuées par des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite faisant état de leur besoin d'assistance. Cette obligation s'applique dans l'ensemble des stations désignées et de leurs points de vente, y compris à la vente par téléphone et sur l'internet.

4. À défaut de la notification visée au paragraphe 1, point a), et au paragraphe 2, les transporteurs, les entités gestionnaires de stations, les agents de voyages et les voyageurs s'efforcent dans la mesure du possible de fournir à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite l'assistance nécessaire pour pouvoir monter, obtenir sa correspondance ou descendre pour le service pour lequel elle a acheté un billet.

5. L'entité gestionnaire de la station indique l'endroit, à l'intérieur ou à l'extérieur de la station, où les personnes handicapées ou 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 la station et l'assistance offerte.

Article 15

Transmission d'informations aux tiers

Si un agent de voyages ou un voyageur reçoit une notification visée à l'article 14, paragraphe 1, point a), il transmet l'information au transporteur ou à l'entité gestionnaire de station dans les meilleurs délais, pendant les heures normales de bureau.

Article 16

Formation

1. Les transporteurs et, le cas échéant, les entités gestionnaires de stations, fixent des procédures de formation au handicap, y compris des consignes, et veillent à ce que:

- a) leur personnel, à l'exception des chauffeurs, 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 II, points a) et b); et
- b) leur personnel, y compris les chauffeurs, qui travaille en contact direct avec les voyageurs ou traitent les questions en rapport avec les voyageurs, reçoive une formation ou dispose de consignes, conformément à l'annexe II, point a).

2. Un État membre peut, pour une période maximale de cinq ans à compter du 1^{er} mars 2013, octroyer une dérogation à l'application du paragraphe 1, point b), concernant la formation des chauffeurs.

*Article 17***Indemnisation pour les fauteuils roulants et les autres équipements de mobilité**

1. Les transporteurs et les entités gestionnaires de stations sont responsables lorsqu'ils ont causé la perte ou la détérioration de fauteuils roulants, de tout autre équipement de mobilité ou de dispositifs d'assistance. La perte ou la détérioration est indemnisée par le transporteur ou l'entité gestionnaire de station qui en est responsable.

2. L'indemnisation visée au paragraphe 1 équivaut au coût de remplacement ou de réparation de l'équipement ou des dispositifs perdus ou endommagés.

3. Le cas échéant, tout est mis en œuvre pour mettre rapidement à disposition un équipement ou des dispositifs de remplacement, à titre temporaire. Les fauteuils roulants, les autres équipements de mobilité ou dispositifs d'assistance présentent, dans la mesure du possible, des caractéristiques techniques et fonctionnelles similaires à ceux qui ont été perdus ou endommagés.

*Article 18***Dérogations**

1. Sans préjudice de l'article 2, paragraphe 2, les États membres peuvent octroyer une dérogation à l'application de tout ou partie des dispositions du présent chapitre en ce qui concerne les services réguliers nationaux, à condition qu'ils s'assurent que le niveau de protection des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite garanti par leur législation nationale est au moins le même que celui garanti par le présent règlement.

2. Les États membres informent la Commission des dérogations octroyées conformément au paragraphe 1. La Commission prend les mesures appropriées si une dérogation n'est pas jugée conforme aux dispositions du présent article. Au plus tard le 2 mars 2018, la Commission soumet au Parlement européen et au Conseil un rapport sur les dérogations octroyées conformément au paragraphe 1.

CHAPITRE IV

DROITS DES PASSAGERS EN CAS D'ANNULATION OU DE RETARD*Article 19***Poursuite du voyage, réacheminement et remboursement**

1. Lorsqu'un transporteur peut raisonnablement s'attendre à ce qu'un service régulier soit annulé ou à ce que son départ d'une station soit retardé de plus de cent vingt minutes ou encore en cas de surréservation, les passagers se voient immédiatement offrir le choix entre:

a) la poursuite du voyage ou le réacheminement vers la destination finale telle qu'établie dans le contrat de transport, sans coût supplémentaire, 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, en autobus ou en autocar, dans les meilleurs délais, jusqu'au point de départ initial tel qu'établi dans le contrat de transport.

2. Si le transporteur n'offre pas au passager le choix visé au paragraphe 1, le passager a droit à une indemnisation équivalente à 50 % du prix du billet, en sus du remboursement visé au paragraphe 1, point b). Ce montant est payé par le transporteur dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation.

3. Lorsque l'autobus ou l'autocar devient inutilisable au cours du voyage, le transporteur propose soit la poursuite du service, dans un autre véhicule, à partir du point où le véhicule est immobilisé, soit le transport entre le point où le véhicule est immobilisé et un point d'attente ou une station adaptés, lieu à partir duquel la poursuite du voyage devient possible.

4. Lorsqu'un service régulier est annulé ou si son départ d'un arrêt d'autobus est retardé de plus de cent vingt minutes, les passagers ont droit à la poursuite du voyage ou au réacheminement ou au remboursement du prix du billet par le transporteur, conformément au paragraphe 1.

5. Le remboursement du billet prévu au paragraphe 1, point b), et au paragraphe 4 s'effectue dans un délai de quatorze jours après que l'offre en a été faite ou que la demande en a été reçue. Le remboursement couvre la totalité du coût 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. En cas de carte de transport ou d'abonnement, le remboursement équivaut à la proportion que représente le trajet dans le coût total de la carte ou de l'abonnement. Le remboursement s'effectue en espèces, à moins que le passager accepte une autre forme de remboursement.

*Article 20***Information**

1. En cas d'annulation ou de départ retardé d'un service régulier, les passagers partant de stations sont informés de la situation par le transporteur ou, le cas échéant, par l'entité gestionnaire de station, dans les plus brefs délais et en tout état de cause au plus tard trente minutes après l'heure de départ prévue, ainsi que de l'heure estimée de départ, dès que cette information est disponible.

2. Si des passagers manquent un service de correspondance établi en fonction des horaires en raison d'une annulation ou d'un retard, le transporteur ou, le cas échéant, l'entité gestionnaire de station s'efforce, dans la mesure du raisonnable, d'informer les passagers concernés des autres correspondances disponibles.

3. Le transporteur ou, le cas échéant, l'entité gestionnaire de station, veille à ce que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite reçoivent, dans des formats accessibles, les informations requises en vertu des paragraphes 1 et 2.

4. Dans la mesure du possible, les informations requises en vertu des paragraphes 1 et 2 sont communiquées par voie électronique à l'ensemble des passagers, y compris les passagers qui partent d'arrêts d'autobus, dans les délais prévus au paragraphe 1, lorsque le passager en a fait la demande et a fourni au transporteur les coordonnées nécessaires.

Article 21

Assistance en cas d'annulation ou de départs retardés

En cas d'annulation ou de départ d'une station retardé de plus de quatre-vingt-dix minutes pour un voyage dont la durée prévue excède trois heures, le transporteur offre gratuitement au passager:

- a) des collations, des repas ou des rafraîchissements en quantité raisonnable compte tenu du délai d'attente ou du retard, pour autant qu'il y en ait à bord du bus ou dans la station ou qu'ils puissent raisonnablement être livrés;
- b) une chambre d'hôtel ou une autre forme d'hébergement ainsi qu'une aide pour assurer son transport entre la station et le lieu d'hébergement si un séjour d'une nuit ou plus s'avère nécessaire. Pour chaque passager, le transporteur peut limiter à un montant de 80 EUR par nuit et pour deux nuits au plus le coût total de l'hébergement, non compris le transport dans les deux sens entre la station et le lieu d'hébergement.

Lors de l'application du présent article, le transporteur accorde une attention particulière aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, ainsi que de toute personne les accompagnant.

Article 22

Autres voies de recours

Aucune disposition du présent chapitre ne saurait 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 réguliers.

Article 23

Dérogations

1. Les articles 19 et 21 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. L'article 21, point b), ne s'applique pas lorsque le transporteur prouve que l'annulation ou le retard est dû à des conditions météorologiques sévères ou à des catastrophes naturelles majeures compromettant l'exploitation du service d'autobus ou d'autocar en toute sécurité.

CHAPITRE V

RÈGLES GÉNÉRALES CONCERNANT L'INFORMATION ET LES PLAINTES

Article 24

Droit à l'information sur le voyage

Les transporteurs et les entités gestionnaires de stations, dans leurs domaines respectifs de compétence, fournissent aux passa-

gers des informations adéquates tout au long du voyage. Dans la mesure du possible, ces informations sont fournies sur demande dans des formats appropriés.

Article 25

Informations sur les droits des passagers

1. Les transporteurs et entités gestionnaires de stations veillent, dans leurs domaines respectifs de compétences, à ce que les passagers reçoivent, au plus tard au moment du départ, des informations pertinentes et compréhensibles concernant leurs droits au titre du présent règlement. Ces informations sont communiquées dans les stations et, le cas échéant, sur l'internet. À la demande d'une personne handicapée ou d'une personne à mobilité réduite, les informations sont communiquées, dans la mesure du possible, dans un format accessible. Parmi ces informations, figurent les coordonnées de l'organisme ou des organismes chargés de l'application désignés par l'État membre en vertu de l'article 28, paragraphe 1.

2. Afin de se conformer à l'obligation d'information visée au paragraphe 1, les transporteurs et les entités gestionnaires de stations peuvent utiliser un résumé des dispositions du présent règlement établi par la Commission dans toutes les langues officielles des institutions de l'Union européenne et mis à leur disposition.

Article 26

Plaintes

Les transporteurs établissent un mécanisme de traitement des plaintes concernant les droits et obligations prévus par le présent règlement, ou disposent déjà d'un tel mécanisme.

Article 27

Dépôt des plaintes

Sans préjudice des demandes d'indemnisation en vertu de l'article 7, si un passager visé par le présent règlement souhaite déposer une plainte auprès du transporteur, il l'introduit dans un délai de trois mois à compter de la date à laquelle le service régulier 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 maximum à compter de la date de réception de la plainte.

CHAPITRE VI

APPLICATION ET ORGANISMES NATIONAUX CHARGÉS DE L'APPLICATION

Article 28

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 réguliers à partir de lieux situés sur son territoire et les services réguliers en provenance d'un pays tiers à destination de ces lieux. Chaque organisme prend les mesures nécessaires pour assurer le respect du présent règlement.

Chaque organisme est indépendant des transporteurs, voyagistes et entités gestionnaires de stations 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 violation alléguée du 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 que le passager est tenu, dans un premier temps, de déposer une plainte auprès du transporteur, auquel cas 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 application de l'article 27.

Article 29

Rapport sur l'application

Les organismes chargés de l'application désignés en vertu de l'article 28, paragraphe 1, publient, au plus tard le 1^{er} juin 2015 et, par la suite, tous les deux ans, un rapport concernant leurs activités des deux années civiles précédentes, contenant en particulier une description des mesures prises pour faire appliquer le présent règlement, et des statistiques sur les plaintes et les sanctions appliquées.

Article 30

Coopération entre les organismes chargés de l'application

Les organismes nationaux chargés de l'application visés à l'article 28, paragraphe 1, s'échangent, le cas échéant, des informations sur leurs travaux ainsi que sur leurs principes et pratiques de prise de décision. La Commission les assiste dans cette tâche.

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

Fait à Strasbourg, le 16 février 2011.

Par le Parlement européen
Le président
J. BUZEK

Article 31

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 de sanctions et ces mesures à la Commission au plus tard le 1^{er} mars 2013 et l'informent sans délai de toute modification ultérieure les concernant.

CHAPITRE VII

DISPOSITIONS FINALES

Article 32

Rapport

La Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil sur le fonctionnement et les effets du présent règlement, au plus tard le 2 mars 2016. 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 33

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° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar (*).

(*) JO L 55 du 28.2.2011, p. 1.»

Article 34

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 1^{er} mars 2013.

Par le Conseil
Le président
MARTONYI J.

ANNEXE I

ASSISTANCE AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE**a) Assistance dans les stations désignées**

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

- de communiquer leur arrivée à la station et leur demande d'assistance aux endroits indiqués,
- de se déplacer de l'endroit indiqué jusqu'au guichet d'enregistrement, à la salle d'attente et à la zone d'embarquement,
- de monter à bord du véhicule, avec mise à disposition d'élévateurs, de fauteuils roulants ou d'autre type d'assistance nécessaire, s'il y a lieu,
- de charger leurs bagages,
- de récupérer leurs bagages,
- de descendre du véhicule,
- de faire monter à bord d'un autobus ou d'un autocar un chien d'assistance reconnu,
- de se rendre jusqu'à leur siège.

b) Assistance à bord

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

- d'obtenir, dans des formats accessibles, les informations essentielles concernant un voyage à condition que le passager en fasse la demande,
- de monter et de descendre lors des pauses pendant un voyage si du personnel autre que le chauffeur est présent à bord.

ANNEXE II

FORMATION SUR LE HANDICAP**a) Formation de sensibilisation au handicap**

La formation du personnel qui s'occupe directement des passagers comprend les éléments suivants:

- 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 sourdes et malentendantes, les personnes malvoyantes et les personnes présentant des troubles de la parole et de l'apprentissage,
- le maniement prudent des fauteuils roulants et autres équipements de mobilité de manière à éviter de les endommager (pour l'ensemble du personnel chargé de la manutention des bagages, le cas échéant).

b) Formation à l'assistance aux personnes handicapées

La formation du personnel directement concerné par l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite comprend les éléments suivants:

- la manière d'aider les utilisateurs de fauteuils roulants à s'asseoir dans un fauteuil roulant et à en sortir,
- l'aptitude à fournir une assistance à 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 de ces équipements,
- l'utilisation des équipements d'assistance à la montée et à la descente employés et la connaissance des procédures appropriées d'assistance à la montée et à la descente 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 certains passagers handicapés 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.

I

(Actes législatifs)

RÈGLEMENTS

RÈGLEMENT (UE) N° 1177/2010 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL**du 24 novembre 2010****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 européen ⁽¹⁾,

après consultation du Comité des régions,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire ⁽²⁾,

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 au contrat de transport, il convient d'accorder à tous les 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. Toutefois, le présent règlement ne vise pas à intervenir dans les relations commerciales d'entreprise à entreprise touchant au transport de marchandises. Plus particulièrement, les accords entre un transporteur routier et un transporteur ne devraient pas s'entendre comme des contrats de transport aux fins du présent règlement et ne devraient dès lors pas conférer au transporteur routier ou à ses employés le droit à une indemnisation en cas de retard, en vertu du 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 juridiques 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 maritimes ⁽³⁾ 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) ⁽⁴⁾.

⁽¹⁾ JO C 317 du 23.12.2009, p. 89.

⁽²⁾ Position du Parlement européen du 23 avril 2009 (JO C 184 E du 8.7.2010, p. 293), position du Conseil en première lecture du 11 mars 2010 (JO C 122 E du 11.5.2010, p. 19), position du Parlement européen du 6 juillet 2010 (non encore parue au Journal officiel) et décision du Conseil du 11 octobre 2010.

⁽³⁾ JO L 378 du 31.12.1986, p. 4.

⁽⁴⁾ JO L 364 du 12.12.1992, p. 7.

- (4) Le marché intérieur 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. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont les mêmes droits que tous les autres citoyens en matière de libre circulation, de liberté de choix et de non-discrimination.
- (5) Les États membres devraient promouvoir le recours au transport public et l'utilisation de billets intégrés de manière à optimiser l'usage et l'interopérabilité des différents modes de transport et de leurs exploitants.
- (6) 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 en vue d'assurer la non-discrimination et une 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, sauf pour des motifs justifiés par des raisons de sécurité et établis 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.
- (7) 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 prendre en compte les besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, notamment en ce qui concerne l'accessibilité, en tenant particulièrement compte des exigences en matière de «conception pour tous». Les transporteurs devraient prendre en compte ces besoins dans les décisions concernant la conception de navires à passagers neufs et rénovés conformément 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 intérieure ⁽¹⁾ et 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 passagers ⁽²⁾.
- (8) 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.
- (9) 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 ou 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 personnes handicapées.
- (10) Les dispositions relatives à l'embarquement de personnes handicapées ou à mobilité réduite devraient s'entendre sans préjudice des règles générales s'appliquant à l'embarquement des passagers, établies par les règles internationales, de l'Union ou nationales en vigueur.
- (11) Les actes juridiques de l'Union en matière de droits des passagers devraient tenir compte des besoins des passagers, notamment de ceux des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, qui doivent utiliser différents modes de transports et disposer de correspondances commodas entre ceux-ci, sous réserve des règles de sécurité applicables à l'exploitation des navires.
- (12) 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.
- (13) 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. Un hébergement adéquat des passagers n'implique pas nécessairement des chambres d'hôtels mais peut désigner tout autre hébergement adapté disponible, en fonction plus particulièrement des circonstances liées à chaque situation spécifique, des véhicules des passagers et des caractéristiques du navire. À cet égard et dans les cas dûment justifiés de circonstances extraordinaires et urgentes, les transporteurs devraient être en mesure d'utiliser pleinement les installations appropriées disponibles, en coopération avec les autorités civiles.

⁽¹⁾ JO L 389 du 30.12.2006, p. 1.

⁽²⁾ JO L 163 du 25.6.2009, p. 1.

- (14) 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.
- (15) Les transporteurs devraient, conformément aux principes communément admis, avoir la charge de prouver que l'annulation ou le retard sont dus auxdites conditions météorologiques ou circonstances extraordinaires.
- (16) 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, les ouragans, tornades et inondations.
- (17) Les circonstances extraordinaires devraient inclure, sans s'y limiter, les catastrophes naturelles telles que les incendies et les tremblements de terre, les attentats terroristes, les guerres et les conflits armés militaires ou civils, les insurrections, les confiscations militaires ou illégales, 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 encore les décisions arrêtées par les autorités compétentes en matière d'ordre public et de sécurité publique, ainsi que pour répondre à des besoins de transports urgents.
- (18) 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. Les organismes nationaux chargés de l'application devraient être informés de ces dispositions.
- (19) La Cour de justice de l'Union européenne a déjà statué sur les problèmes entraînant des annulations ou des retards considérant que ceux-ci peuvent relever de la notion de circonstances extraordinaires seulement s'ils découlent d'événements qui ne sont pas inhérents à l'exercice normal de l'activité du transporteur concerné et qui échappent à la maîtrise effective de ce dernier. Il y a lieu de relever que les conditions météorologiques compromettant l'exploitation du navire en toute sécurité échappent en effet à la maîtrise effective du transporteur.
- (20) 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 forfait ⁽¹⁾. 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.
- (21) Les passagers devraient être pleinement informés, dans des formats accessibles à tous, 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 permettant à ces passagers d'avoir accès aux mêmes informations grâce, par exemple, aux formats texte, braille, audio, vidéo et/ou électroniques.
- (22) Il convient que les passagers soient en mesure d'exercer leurs droits au moyen de procédures de plainte appropriées et accessibles mises en œuvre par les transporteurs et les exploitants de terminaux dans leurs domaines respectifs de compétence, ou, le cas échéant, en déposant une plainte auprès de l'organisme ou des organismes désignés à cette fin par l'État membre concerné. Les transporteurs et les exploitants de terminaux devraient être tenus de répondre dans un délai fixé aux plaintes des passagers, étant entendu que l'absence de réaction pourrait être retenue contre eux.
- (23) 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.
- (24) Les États membres devraient veiller au respect du présent règlement et désigner un ou des organismes compétents chargés de son contrôle et de son application. Cela ne porte pas atteinte aux droits des passagers de recourir à une procédure judiciaire devant les tribunaux en vertu du droit national.
- (25) L'organisme ou les organismes chargés de l'application du présent règlement devraient être indépendants d'intérêts commerciaux. Chaque État membre devrait désigner au moins un organisme qui, le cas échéant, devrait avoir le pouvoir et la faculté d'examiner les plaintes individuelles et

⁽¹⁾ JO L 158 du 23.6.1990, p. 59.

de faciliter le règlement des litiges. Les passagers devraient pouvoir recevoir une réponse motivée de la part de l'organisme désigné, dans un délai raisonnable. Compte tenu de l'importance que revêtent des statistiques fiables pour le contrôle de l'application du présent règlement, en particulier en vue d'assurer une mise en œuvre cohérente dans toute l'Union, les rapports élaborés par ces organismes devraient inclure, si possible, des statistiques sur les plaintes déposées et leur issue.

- (26) 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.
- (27) 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 du marché intérieur, ne peuvent pas être réalisés de manière suffisante par les États membres et peuvent donc, en raison des dimensions et des effets de l'action, être mieux réalisés au niveau de l'Union, celle-ci 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.
- (28) 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.
- (29) 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 données ⁽²⁾ 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 employés au détriment desdites personnes.
- (30) 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 364 du 9.12.2004, p. 1.

⁽²⁾ JO L 281 du 23.11.1995, p. 31.

CHAPITRE I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article premier

Objet

Le présent règlement établit des règles pour le transport par voie maritime ou voie de navigation intérieure 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 tel que défini à l'article 3, point e);
 - 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 douze 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 aller simple;
 - c) dans le cadre d'excursions ou de visites touristiques autres que des croisières; ou

d) sur des navires qui ne sont pas propulsés par des moyens mécaniques ainsi que sur des navires à passagers historiques originaux ou des copies individuelles de ces navires conçus avant 1965 et construits essentiellement en matériaux d'origine, autorisés à transporter jusqu'à trente-six passagers.

3. Les États membres peuvent, pendant une période de deux ans à partir du 18 décembre 2012, 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 garantisse 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 comparable les droits des passagers en vertu du présent règlement.

5. Sans préjudice de la directive 2006/87/CE et de la directive 2009/45/CE, 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 ports ou les terminaux portuaires.

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 de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire), ou de tout handicap ou déficience intellectuels, ou de toute autre cause de handicap, ou encore de son 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 sur le fonctionnement de l'Union européenne, 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, autre qu'un voyageur, un agent de voyage ou un vendeur de billets, 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 passagers 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 de croisières;
- 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 ou d'un voyageur en vue de la conclusion de contrats de transport;
- q) «voyagiste», un organisateur ou un détaillant, 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. Lorsque 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 de la renonciation

Les droits et les obligations au titre du présent règlement ne peuvent pas faire l'objet d'une renonciation ou d'une limitation, 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 voyageurs ne peuvent refuser d'accepter une réservation, de délivrer ou fournir un billet ou d'embarquer des personnes au seul motif de leur handicap ou de leur mobilité réduite.

2. Les réservations et les billets sont proposés aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite sans supplément et aux mêmes conditions qu'aux autres passagers.

Article 8

Exceptions et conditions spéciales

1. Par dérogation à l'article 7, paragraphe 1, les transporteurs, agents de voyages et voyageurs peuvent refuser d'accepter une réservation, de délivrer ou fournir un billet ou d'embarquer une personne handicapée ou à mobilité réduite:

- a) afin de respecter les exigences applicables en matière de sécurité prévues par le droit international, le droit de l'Union ou le droit national, ou afin de respecter les exigences en matière 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 concernée 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 voyageurs s'efforcent, dans toute la mesure du raisonnable, de proposer à la personne concernée un transport alternatif 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 visées à l'article 11, paragraphe 2, se voit néanmoins opposer un refus d'embarquement sur la base du présent règlement, celle-ci, et toute personne l'accompagnant visée au paragraphe 4, 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 conditionné par le respect de toutes les exigences de sécurité.

4. En cas de stricte nécessité et 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. Sur demande, ces raisons sont notifiées par écrit à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite au plus tard cinq jours ouvrables à partir de la demande. En cas de refus conformément au paragraphe 1, point a), il est fait référence aux exigences applicables en matière 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, le cas échéant par l'intermédiaire de leurs organisations, ou maintiennent, des conditions d'accès non discriminatoires applicables au transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite, ainsi que des personnes qui les accompagnent. Les conditions d'accès sont communiquées, sur demande, aux organismes nationaux chargés de l'application.

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 des formats accessibles sur demande 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.

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 conditions d'accès soient mises à la disposition des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, dans des formats appropriés et accessibles. Les personnes ayant besoin d'assistance reçoivent la confirmation de celle-ci par tout moyen disponible, y compris par voie électronique ou par SMS.

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. Cette assistance est adaptée, si possible, aux besoins particuliers de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite.

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, par tout moyen disponible, y compris par voie électronique ou par SMS, au moins quarante-huit heures à l'avance, le besoin d'assistance de la personne, à moins qu'un délai plus court ne soit convenu entre le passager et le transporteur ou l'exploitant de terminal; 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, à moins qu'un délai plus court ne soit convenu entre le passager et le transporteur ou l'exploitant de terminal.

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, la place assise, les services requis ou la nécessité d'emporter du matériel médical, pour autant que ce besoin soit connu 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. Le passager reçoit une confirmation indiquant que les besoins d'assistance ont été dûment notifiés conformément au paragraphe 1, point a), et au paragraphe 2.

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 néanmoins, 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 des 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 les demandes de notification et les réceptions des notifications effectuées conformément à l'article 11, paragraphe 1, point a), et à l'article 11, 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 ou 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, les exigences en matière de ressources requises pour respecter ces normes en collaboration avec les organisations représentatives des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite.

2. Lors de la définition de ces normes de qualité, il convient de tenir pleinement compte des politiques et codes de conduite reconnus au niveau international concernant la simplification du transport des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite, notamment la recommandation de l'OMI concernant la conception et l'exploitation des navires à passagers en vue de répondre aux besoins des personnes âgées et des personnes handicapées.

3. Les 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;
- 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; et
- c) à ce que les catégories de personnel visées aux points a) et b) maintiennent leurs compétences, par exemple en disposant de consignes ou en recevant des cours de remise à niveau, le cas échéant.

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'accident ⁽¹⁾ s'applique.

4. En outre, tous les efforts sont déployés pour fournir rapidement un équipement de remplacement temporaire qui constitue une solution de rechange adéquate.

⁽¹⁾ JO L 131 du 28.5.2009, p. 24.

CHAPITRE III

Article 18

OBLIGATIONS DES TRANSPORTEURS ET DES EXPLOITANTS DE TERMINAUX EN CAS D'INTERRUPTION DE VOYAGE**Réacheminement et remboursement en cas de départs annulés ou retardés**

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 ou, si possible, les passagers partant de ports, 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'efforcent, 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 quatre-vingt-dix 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 80 EUR par nuit, pour un maximum de trois nuits, 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.

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 quatre-vingt-dix 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, sans aucun supplément, 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 quatre-vingt-dix 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. Avec l'accord du passager, le remboursement intégral du billet peut également être fait sous forme de bons et/ou d'autres services d'un montant équivalent au tarif auquel il a été acheté, à condition que les conditions soient flexibles, notamment en ce qui concerne la période de validité et la destination.

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 6 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 le transporteur prouve que 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 le transporteur prouve que 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 à tous 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, les exploitants de terminaux et, le cas échéant, les autorités portuaires 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, si possible dans les ports et dans les terminaux portuaires. Les informations sont fournies dans la mesure du possible dans des formats accessibles et dans les mêmes langues que celles dans lesquelles les informations sont généralement fournies à l'ensemble des passagers. Lorsque ces informations sont fournies, 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, les exploitants de terminaux et, le cas échéant, les autorités portuaires 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, les exploitants de terminaux et, le cas échéant, les autorités portuaires informent les passagers d'une manière appropriée à bord des navires, si possible dans les ports et dans les terminaux portuaires, des coordonnées de l'organisme chargé de l'application désigné par l'État membre concerné conformément à l'article 25, paragraphe 1.

*Article 24***Plaintes**

1. Les transporteurs et les exploitants de terminaux établissent ou mettent en place un mécanisme accessible 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 ou de l'exploitant d'un terminal 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 ou l'exploitant de terminal informe le passager que sa plainte a été retenue, rejetée ou est toujours à l'examen. La réponse définitive lui est donnée dans un délai de deux 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 d'intérêts commerciaux 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. L'organisme compétent fournit aux passagers une réponse motivée à leur plainte dans un délai raisonnable.

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 ou de l'exploitant de terminal; 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, au plus tard le 1^{er} juin 2015 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 dans la mesure nécessaire à l'application cohérente du présent règlement. La Commission les assiste dans cette tâche.

*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 18 décembre 2012 et l'informent, sans délai, de toute modification ultérieure les concernant.

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 19 décembre 2015. 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:

«18. Règlement (UE) n° 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure (*).

(*) JO L 334 du 17.12.2010, p. 1.»

*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 18 décembre 2012.

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

Fait à Strasbourg, le 24 novembre 2010.

Par le Parlement européen
Le président
J. BUZEK

Par le Conseil
Le président
O. CHASTEL

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 bancaires, 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, sans aucun supplément, 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 ou, si possible, dans un port 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 par un équipement qui constitue une solution de rechange adéquate.
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. Sur demande, assistance pour se rendre 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 porte 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, les obstacles matériels et liés à 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 personnes handicapées.

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 employés à l'embarquement et au débarquement, 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.

RÈGLEMENT (CE) N° 1371/2007 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

du 23 octobre 2007

sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires

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

vu le traité instituant la Communauté européenne, et notamment son article 71, paragraphe 1,

vu la proposition de la Commission,

vu l'avis du Comité économique et social européen ⁽¹⁾,vu l'avis du Comité des régions ⁽²⁾,statuant conformément à la procédure visée à l'article 251 du traité, au vu du projet commun approuvé par le comité de conciliation, le 31 juillet 2007 ⁽³⁾,

considérant ce qui suit:

- (1) Dans le cadre de la politique commune des transports, il importe de sauvegarder les droits des voyageurs ferroviaires et d'améliorer la qualité et l'efficacité des services ferroviaires de voyageurs afin d'aider à accroître la part du transport ferroviaire par rapport aux autres modes de transport.
- (2) La communication de la Commission intitulée «Stratégie pour la politique des consommateurs 2002-2006» ⁽⁴⁾ fixe l'objectif d'un niveau élevé de protection des consommateurs dans le domaine des transports, conformément à l'article 153, paragraphe 2, du traité.
- (3) Le voyageur ferroviaire étant la partie faible du contrat de transport, il convient de sauvegarder ses droits à cet égard.
- (4) Les droits des usagers des services ferroviaires comprennent la réception d'informations concernant le service avant et pendant le voyage. Dans la mesure du possible, les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets devraient fournir ces informations à l'avance et dans les meilleurs délais.
- (5) Des exigences plus précises concernant la fourniture d'informations sur les voyages seront définies dans les spécifications techniques d'interopérabilité (STI) visées par la

directive 2001/16/CE du Parlement européen et du Conseil du 19 mars 2001 relative à l'interopérabilité du système ferroviaire conventionnel ⁽⁵⁾.

- (6) Le renforcement des droits des voyageurs ferroviaires devrait reposer sur le système de droit international existant à ce sujet qui figure à l'appendice A — règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs et des bagages (CIV) de la convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) du 9 mai 1980, telle que modifiée par le protocole portant modification de la COTIF du 3 juin 1999 (protocole de 1999). Il est cependant souhaitable d'étendre le champ d'application du présent règlement afin de protéger non seulement les voyageurs internationaux, mais aussi les voyageurs nationaux.
- (7) Les entreprises ferroviaires devraient coopérer en vue de faciliter le transfert des voyageurs ferroviaires d'un opérateur à l'autre par la fourniture de billets directs, dans la mesure du possible.
- (8) La fourniture d'informations et de billets aux voyageurs ferroviaires devrait être facilitée par l'adaptation des systèmes informatiques à une spécification commune.
- (9) La poursuite de la mise en œuvre des systèmes d'information des voyageurs et de réservation devrait se faire conformément aux STI.
- (10) Il convient que les services ferroviaires de transport de voyageurs profitent aux citoyens en général. Par conséquent, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, du fait d'un handicap, de l'âge ou de tout autre facteur, devraient accéder aux transports ferroviaires dans des conditions comparables à celles des autres citoyens. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont le même droit que tous les autres citoyens à la libre circulation, à la liberté de choix et à la non-discrimination. Entre autres, il y a lieu de veiller en particulier à ce que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite reçoivent des informations sur l'accessibilité des services ferroviaires, les conditions d'accès au matériel roulant et les équipements à bord. Afin de communiquer le mieux possible les informations concernant les retards aux personnes souffrant de handicaps sensoriels, il conviendrait de recourir à des systèmes audio et visuels, en tant que de besoin. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite devraient avoir la possibilité d'acheter leur billet à bord des trains sans supplément de prix.

⁽¹⁾ JO C 221 du 8.9.2005, p. 8.⁽²⁾ JO C 71 du 22.3.2005, p. 26.⁽³⁾ Avis du Parlement européen du 28 septembre 2005 (JO C 227 E du 21.9.2006, p. 490), position commune du Conseil du 24 juillet 2006 (JO C 289 E du 28.11.2006, p. 1), position du Parlement européen du 18 janvier 2007 (non encore parue au Journal officiel), résolution législative du Parlement européen du 25 septembre 2007 et décision du Conseil du 26 septembre 2007.⁽⁴⁾ JO C 137 du 8.6.2002, p. 2.⁽⁵⁾ JO L 110 du 20.4.2001, p. 1. Directive modifiée en dernier lieu par la directive 2007/32/CE de la Commission (JO L 141 du 2.6.2007, p. 63).

- (11) Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares devraient tenir compte des besoins des personnes handicapées ou à mobilité réduite, en se conformant aux STI pour les personnes à mobilité réduite, en vue de garantir que, conformément aux règles communautaires pour les marchés publics, tous les bâtiments et tout le matériel roulant soient rendus accessibles en éliminant progressivement les obstacles physiques et fonctionnels lors de l'acquisition de nouveau matériel ou lors de l'exécution de travaux de construction ou de rénovation majeure.
- (12) Les entreprises ferroviaires devraient être obligées d'être assurées ou d'avoir pris des dispositions équivalentes pour couvrir leur responsabilité envers les voyageurs ferroviaires en cas d'accident. Le montant d'assurance minimal pour les entreprises ferroviaires devrait être soumis à un réexamen dans le futur.
- (13) Le renforcement des droits en matière d'indemnisation et d'assistance en cas de retard, de correspondance manquée ou d'annulation d'un service devrait aboutir à un accroissement des incitations en faveur du marché des services ferroviaires de transport de voyageurs, au bénéfice des voyageurs.
- (14) Il est souhaitable que le présent règlement crée un système d'indemnisation pour les voyageurs en cas de retard, qui soit lié à la responsabilité de l'entreprise ferroviaire, sur la même base que le système international prévu par la COTIF et en particulier son appendice CIV relatif aux droits des voyageurs.
- (15) Lorsqu'un État membre dispense une entreprise ferroviaire de l'application des dispositions du présent règlement, il devrait, en consultation avec les organisations représentant les voyageurs, encourager ladite entreprise à prendre des dispositions en vue d'octroyer une compensation et une assistance lors d'une perturbation majeure d'un service ferroviaire.
- (16) Il est également souhaitable d'aider les victimes d'accident et les personnes à leur charge à faire face à leurs besoins financiers à court terme dans la période qui suit immédiatement un accident.
- (17) Il est dans l'intérêt des voyageurs ferroviaires que des mesures adéquates soient prises, en accord avec les autorités publiques, pour garantir leur sécurité personnelle dans les gares ainsi qu'à bord des trains.
- (18) Les voyageurs ferroviaires devraient pouvoir déposer auprès de toute entreprise ferroviaire concernée une plainte relative aux droits et aux obligations prévus par le présent règlement et être en droit de recevoir une réponse dans un délai raisonnable.
- (19) Les entreprises ferroviaires devraient définir, gérer et contrôler les normes de qualité du service pour les services ferroviaires de transport de voyageurs.
- (20) Le contenu du présent règlement devrait être réexaminé en ce qui concerne l'ajustement des montants financiers à l'inflation et les exigences en matière d'informations et de qualité du service à la lumière des évolutions du marché ainsi que des effets du présent règlement sur la qualité du service.
- (21) Il y a lieu que le présent règlement s'applique sans préjudice de 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 données ⁽¹⁾.
- (22) Les États membres devraient déterminer les sanctions applicables en cas de violation des dispositions du présent règlement et veiller à l'application de ces sanctions. Lesdites sanctions, qui pourraient inclure le paiement d'une indemnisation à la personne concernée, devraient être effectives, proportionnées et dissuasives.
- (23) Étant donné que les objectifs du présent règlement, à savoir le développement des chemins de fer communautaires et l'instauration de droits des voyageurs, ne peuvent pas être réalisés de manière suffisante par les États membres et peuvent donc être mieux réalisés au niveau communautaire, la Communauté peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, le présent règlement n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs.
- (24) Le présent règlement a pour but d'améliorer les services ferroviaires de transport de voyageurs dans la Communauté. Par conséquent, les États membres devraient pouvoir accorder des dérogations pour les services dans les régions où une partie importante du service est effectuée en dehors de la Communauté.
- (25) Dans certains États membres, les entreprises ferroviaires pourraient rencontrer des difficultés dans la mise en œuvre de l'ensemble des dispositions du présent règlement, lors de son entrée en vigueur. Par conséquent, les États membres devraient pouvoir temporairement dispenser de l'application des dispositions du présent règlement les services ferroviaires intérieurs de transport de voyageurs à longue distance. La dispense temporaire ne devrait toutefois pas s'étendre aux dispositions du présent règlement relatives à l'accès au voyage ferroviaire des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, ni aux dispositions concernant le droit pour les personnes qui souhaitent acheter un billet de train de le faire sans difficultés excessives, ni aux dispositions relatives à la responsabilité des entreprises ferroviaires en ce qui concerne les voyageurs et leurs bagages, à l'obligation des entreprises d'être assurées de manière adéquate, et à l'exigence pour ces entreprises de prendre les mesures nécessaires en vue d'assurer la sécurité personnelle des voyageurs dans les gares et les trains ainsi que de gérer les risques.

⁽¹⁾ JO L 281 du 23.11.1995, p. 31. Directive modifiée par le règlement (CE) n° 1882/2003 (JO L 284 du 31.10.2003, p. 1).

- (26) Les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux de transport de voyageurs ont un caractère différent des services à longue distance. Par conséquent, à l'exception de certaines dispositions qui devraient s'appliquer à tous les services ferroviaires de transport de voyageurs dans l'ensemble de la Communauté, les États membres devraient pouvoir temporairement dispenser les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux de transport de voyageurs de l'application des dispositions du présent règlement.
- (27) Il y a lieu d'arrêter les mesures nécessaires pour la mise en œuvre du présent règlement en conformité avec la décision 1999/468/CE du Conseil du 28 juin 1999 fixant les modalités de l'exercice des compétences d'exécution conférées à la Commission ⁽¹⁾.
- (28) Il convient en particulier d'habiliter la Commission à arrêter des mesures d'exécution. Ces mesures ayant une portée générale et ayant pour objet de modifier des éléments non essentiels du présent règlement, ou de le compléter par l'ajout de nouveaux éléments non essentiels, elles doivent être arrêtées selon la procédure de réglementation avec contrôle prévue à l'article 5 bis de la décision 1999/468/CE,

ONT ARRÊTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

CHAPITRE I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article premier

Objet

Le présent règlement établit des règles en ce qui concerne:

- les informations que doivent fournir les entreprises ferroviaires, la conclusion de contrats de transport, l'émission de billets et la mise en œuvre d'un système informatisé d'information et de réservation pour les transports ferroviaires;
- la responsabilité des entreprises ferroviaires et leurs obligations en matière d'assurance pour les voyageurs et leurs bagages;
- les obligations des entreprises ferroviaires envers les voyageurs en cas de retard;
- la protection des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite voyageant en train et l'assistance à ces personnes;
- la définition et le contrôle des normes de qualité du service, la gestion des risques pour la sécurité personnelle des voyageurs ainsi que le traitement des plaintes; et
- les règles générales en matière d'exécution.

⁽¹⁾ JO L 184 du 17.7.1999, p. 23. Décision modifiée par la décision 2006/512/CE (JO L 200 du 22.7.2006, p. 11).

Article 2

Champ d'application

- Le présent règlement s'applique dans toute la Communauté à tous les voyages et services ferroviaires assurés par une ou plusieurs entreprises ferroviaires ayant obtenu une licence conformément à la directive 95/18/CE du Conseil du 19 juin 1995 concernant les licences des entreprises ferroviaires ⁽²⁾.
- Le présent règlement ne s'applique pas aux services de transport et aux entreprises ferroviaires qui n'ont pas obtenu une licence au titre de la directive 95/18/CE.
- À partir de l'entrée en vigueur du présent règlement, les articles 9, 11, 12, et 19, l'article 20, paragraphe 1, et l'article 26 s'appliquent dans l'ensemble de la Communauté à tous les services ferroviaires de transport de voyageurs.
- Sauf en ce qui concerne les dispositions visées au paragraphe 3, un État membre peut, selon des modalités transparentes et non discriminatoires, octroyer une dérogation pendant une période ne dépassant pas cinq ans, renouvelable deux fois pour une période maximale de cinq ans à chaque fois, à l'application des dispositions du présent règlement en ce qui concerne les services ferroviaires intérieurs de transport de voyageurs.
- Sauf en ce qui concerne les dispositions visées au paragraphe 3, un État membre peut déroger à l'application des dispositions du présent règlement en ce qui concerne les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux de transport de voyageurs. Afin de faire la distinction entre les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux de transport de voyageurs, les États membres appliquent les définitions figurant dans la directive 91/440/CEE du Conseil du 29 juillet 1991 relative au développement de chemins de fer communautaires ⁽³⁾. Pour l'application de ces définitions, les États membres utilisent les critères suivants: distance, fréquence des services offerts, nombre d'arrêts prévus, matériel roulant employé, systèmes de billetterie, variations du nombre de voyageurs entre les services en heures de pointe et en heures creuses, codes des trains et horaires.
- Pour une durée maximale de cinq ans, un État membre peut, selon des modalités transparentes et non discriminatoires, accorder une dérogation, qui peut être renouvelée, à l'application de certaines dispositions du présent règlement à des services ou à des voyages spécifiques, parce qu'une partie importante du service ferroviaire de transport de voyageurs, y compris au moins un arrêt prévu dans une gare, est effectuée en dehors de la Communauté.
- Les États membres notifient à la Commission les dérogations accordées conformément aux paragraphes 4, 5 et 6. La Commission prend les mesures appropriées si une dérogation n'est pas jugée conforme aux dispositions du présent article. Au plus tard le 3 décembre 2014, la Commission soumet au Parlement européen et au Conseil un rapport sur les dérogations accordées conformément aux paragraphes 4, 5 et 6.

⁽²⁾ JO L 143 du 27.6.1995, p. 70. Directive modifiée en dernier lieu par la directive 2004/49/CE du Parlement européen et du Conseil (JO L 164 du 30.4.2004, p. 44).

⁽³⁾ JO L 237 du 24.8.1991, p. 25. Directive modifiée en dernier lieu par la directive 2006/103/CE (JO L 363 du 20.12.2006, p. 344).

Article 3

Définitions

Aux fins du présent règlement, on entend par:

- 1) «entreprise ferroviaire»: une entreprise ferroviaire au sens de l'article 2 de la directive 2001/14/CE ⁽¹⁾ et toute autre entreprise à statut public ou privé, dont l'activité est la fourniture de services de transport de marchandises et/ou de voyageurs par chemin de fer, la traction devant obligatoirement être assurée par cette entreprise; cette expression englobe également les entreprises qui assurent uniquement la traction;
- 2) «transporteur»: l'entreprise ferroviaire contractuelle avec laquelle le voyageur a conclu le contrat de transport ou une série d'entreprises ferroviaires successives qui sont responsables en vertu de ce contrat;
- 3) «transporteur de remplacement»: une entreprise ferroviaire qui n'a pas conclu de contrat de transport avec le voyageur, mais à laquelle l'entreprise ferroviaire partie au contrat a confié, en tout ou en partie, l'exécution du transport ferroviaire;
- 4) «gestionnaire de l'infrastructure»: toute entité ou entreprise chargée en particulier de l'établissement et de l'entretien de l'infrastructure ferroviaire, ou d'une partie de celle-ci, telle qu'elle est définie à l'article 3 de la directive 91/440/CEE, ce qui peut comprendre également la gestion des systèmes de régulation et de sécurité de l'infrastructure; les fonctions du gestionnaire de l'infrastructure sur un réseau ou une partie de réseau peuvent être attribuées à des entités ou à des entreprises différentes;
- 5) «gestionnaire des gares»: une entité organisationnelle dans un État membre chargée de la gestion de gares ferroviaires et qui peut être le gestionnaire de l'infrastructure;
- 6) «voyagiste»: un organisateur ou un détaillant, autre qu'une entreprise ferroviaire, au sens de l'article 2, points 2) et 3), de la directive 90/314/CEE ⁽²⁾;
- 7) «vendeur de billets»: tout détaillant de services de transport ferroviaire qui conclut des contrats de transport et vend des billets pour le compte d'une entreprise ferroviaire ou pour son propre compte;
- 8) «contrat de transport»: un contrat de transport à titre onéreux ou gratuit entre une entreprise ferroviaire ou un vendeur de billets et le voyageur en vue de la fourniture d'un ou de plusieurs services de transport;
- 9) «réservation»: une autorisation, sur papier ou dans une version électronique, donnant droit au transport selon des modalités de transport personnalisées ayant fait l'objet d'une confirmation;
- 10) «billet direct»: un ou plusieurs billets représentant un contrat de transport portant sur la prestation de services ferroviaires successifs par une ou plusieurs entreprises ferroviaires;
- 11) «service ferroviaire intérieur de transport de voyageurs»: un service ferroviaire de transport de voyageurs dans le cadre duquel le train ne traverse pas la frontière d'un État membre;
- 12) «retard»: la différence de temps entre l'heure à laquelle le voyageur devait arriver d'après l'horaire publié et l'heure de son arrivée réelle ou prévue;
- 13) «carte de transport» ou «abonnement»: un billet pour un nombre illimité de voyages, qui permet au détenteur autorisé de voyager par chemin de fer sur un itinéraire ou un réseau particulier durant une période déterminée;
- 14) «système informatisé d'information et de réservation pour les transports ferroviaires»: un système informatisé contenant des informations sur les services ferroviaires offerts par les entreprises ferroviaires; les informations relatives aux services pour voyageurs stockées dans ce système sont notamment les suivantes:
 - a) calendriers et horaires des services pour voyageurs;
 - b) disponibilité de sièges sur les services pour voyageurs;
 - c) tarifs et conditions particulières;
 - d) accessibilité des trains pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite;
 - e) dispositifs à l'aide desquels il est possible d'effectuer des réservations ou d'émettre des billets ou des billets directs, pour autant qu'une partie ou la totalité de ces dispositifs soient mis à la disposition des usagers;
- 15) «personne handicapée» ou «personne à mobilité réduite»: toute personne dont la mobilité est réduite, lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuels, ou de toute autre cause de handicap, ou de l'âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de tous les voyageurs;
- 16) «conditions générales de transport»: les conditions du transporteur, qui se présentent sous la forme de conditions générales ou de tarifs juridiquement applicables dans chaque État membre et qui, par la conclusion du contrat de transport, sont devenues partie intégrante de celui-ci;
- 17) «véhicule»: un véhicule motorisé ou une remorque transporté à l'occasion du transport de voyageurs.

⁽¹⁾ Directive 2001/14/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2001 concernant la répartition des capacités d'infrastructure ferroviaire et la tarification de l'infrastructure ferroviaire (JO L 75 du 15.3.2001, p. 29). Directive modifiée en dernier lieu par la directive 2004/49/CE.

⁽²⁾ Directive 90/314/CEE du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait (JO L 158 du 23.6.1990, p. 59).

CHAPITRE II

CONTRAT DE TRANSPORT, INFORMATIONS ET BILLETS*Article 4***Contrat de transport**

Sous réserve des dispositions du présent chapitre, la conclusion et l'exécution d'un contrat de transport ainsi que la fourniture d'informations et de billets sont régies par les dispositions des titres II et III de l'annexe I.

*Article 5***Bicyclettes**

Les entreprises ferroviaires autorisent les voyageurs à emporter leur bicyclette dans le train, si elles sont faciles à manipuler, si cela ne porte pas préjudice au service ferroviaire spécifique et si le matériel roulant le permet, et moyennant un paiement éventuel.

*Article 6***Exclusion des exonérations et stipulations de limitations**

1. Les obligations envers les voyageurs résultant du présent règlement ne peuvent pas faire l'objet d'une limitation ou d'une exonération, notamment par une dérogation ou une clause restrictive figurant dans le contrat de transport.

2. Les entreprises ferroviaires peuvent offrir des conditions contractuelles plus favorables au voyageur que celles fixées dans le présent règlement.

*Article 7***Obligation d'information concernant l'interruption de services**

Les entreprises ferroviaires ou, le cas échéant, les autorités compétentes responsables d'un contrat de service public ferroviaire, rendent publiques, par des moyens appropriés et avant leur mise en œuvre, les décisions d'interrompre des services.

*Article 8***Informations sur les voyages**

1. Sur demande, et sans préjudice de l'article 10, les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets qui proposent des contrats de transport pour le compte d'une ou de plusieurs entreprises ferroviaires fournissent au voyageur au moins les informations mentionnées à l'annexe II, partie I, en ce qui concerne les voyages pour lesquels un contrat de transport est proposé par l'entreprise ferroviaire concernée. Les vendeurs de billets qui proposent des contrats de transport pour leur propre compte, ainsi que les voyageurs, fournissent ces informations lorsqu'elles sont disponibles.

2. Les entreprises ferroviaires fournissent au voyageur, pendant le voyage, au moins les informations mentionnées à l'annexe II, partie II.

3. Les informations visées aux paragraphes 1 et 2 sont communiquées sous la forme la plus appropriée. Une attention particulière est accordée aux besoins des personnes souffrant d'une déficience auditive et/ou visuelle.

*Article 9***Disponibilité des billets, des billets directs et des réservations**

1. Les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets proposent, pour autant qu'ils soient disponibles, des billets, des billets directs et des réservations.

2. Sans préjudice du paragraphe 4, les entreprises ferroviaires délivrent les billets aux voyageurs via au moins un des canaux suivants:

- a) guichets ou guichets automatiques;
- b) téléphone, internet ou toute autre technologie de l'information largement disponible;
- c) à bord des trains.

3. Sans préjudice des paragraphes 4 et 5, les entreprises ferroviaires délivrent des billets pour les services prévus dans le cadre de contrats de service public via au moins un des canaux suivants:

- a) guichets ou guichets automatiques;
- b) à bord des trains.

4. Les entreprises ferroviaires offrent la possibilité d'obtenir des billets pour le service concerné à bord du train, à moins que cette possibilité ne soit limitée ou refusée pour des raisons liées à la sécurité ou à la lutte contre la fraude, des raisons de réservation obligatoire ou des motifs commerciaux raisonnables.

5. En l'absence de guichet ou de guichet automatique dans la gare de départ, les voyageurs doivent être informés dans la gare:

- a) sur la possibilité d'acheter un billet par téléphone, par l'internet ou à bord du train et les modalités de cet achat;
- b) sur la gare ferroviaire ou l'endroit le plus proche où des guichets et/ou des guichets automatiques sont mis à disposition.

*Article 10***Systèmes d'information des voyageurs et de réservation**

1. Pour fournir les informations et émettre les billets visés par le présent règlement, les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets utilisent le système informatisé d'information et de réservation pour les transports ferroviaires, qui doit être établi selon les procédures visées au présent article.

2. Les spécifications techniques d'interopérabilité (STI) visées dans la directive 2001/16/CE sont appliquées aux fins du présent règlement.

3. Au plus tard le 3 décembre 2010, la Commission adopte, sur proposition de l'Agence ferroviaire européenne, les STI des applications télématiques au service des voyageurs. Les STI permettent la fourniture des informations mentionnées à l'annexe II et l'émission des billets conformément au présent règlement.

4. Les entreprises ferroviaires adaptent leur système informatisé d'information et de réservation pour les transports ferroviaires selon les exigences fixées dans les STI, conformément à un plan de mise en œuvre défini dans les STI.

5. Sous réserve des dispositions de la directive 95/46/CE, une entreprise ferroviaire ainsi qu'un vendeur de billets ne divulguent aucune information à caractère personnel sur des réservations à d'autres entreprises ferroviaires et/ou vendeurs de billets.

CHAPITRE III

RESPONSABILITÉ DES ENTREPRISES FERROVIAIRES RELATIVE AUX VOYAGEURS ET À LEURS BAGAGES

Article 11

Responsabilité relative aux voyageurs et aux bagages

Sous réserve des dispositions du présent chapitre, et sans préjudice du droit national octroyant aux voyageurs une plus grande indemnisation pour les dommages subis, la responsabilité des entreprises ferroviaires relative aux voyageurs et à leurs bagages est régie par le titre IV, chapitres I, III et IV, ainsi que les titres VI et VII de l'annexe I.

Article 12

Assurance

1. L'obligation exposée à l'article 9 de la directive 95/18/CE s'entend, dans la mesure où elle concerne la responsabilité relative aux voyageurs, comme imposant à une entreprise ferroviaire d'être assurée de manière adéquate ou d'avoir pris des dispositions équivalentes pour pouvoir couvrir les responsabilités qui lui incombent en vertu du présent règlement.

2. Au plus tard le 3 décembre 2010, la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport sur la fixation d'un montant d'assurance minimal pour les entreprises ferroviaires. Le cas échéant, ce rapport est assorti de propositions ou de recommandations appropriées en la matière.

Article 13

Versement d'avances

1. Si un voyageur est tué ou blessé, l'entreprise ferroviaire visée à l'article 26, paragraphe 5, de l'annexe I verse sans délai, et en tout état de cause au plus tard quinze jours après l'identification de la personne physique ayant droit à une indemnisation, toute avance qui serait nécessaire pour couvrir des besoins économiques immédiats, proportionnellement au préjudice subi.

2. Sans préjudice du paragraphe 1, l'avance n'est pas, en cas de décès, inférieure à 21 000 EUR par voyageur.

3. Le versement d'une avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité, et l'avance peut être déduite de toute somme payée ultérieurement en vertu du présent règlement, mais elle n'est pas remboursable, sauf lorsque le préjudice a été causé par la négligence ou la faute du voyageur ou que la personne à laquelle l'avance a été versée n'était pas celle ayant droit à une indemnisation.

Article 14

Contestation de responsabilité

Même si l'entreprise ferroviaire conteste sa responsabilité quant au préjudice corporel subi par un voyageur qu'elle transporte, elle s'efforce, dans la mesure du raisonnable, d'assister le voyageur réclamant une indemnisation à des tiers.

CHAPITRE IV

RETARDS, CORRESPONDANCES MANQUÉES ET ANNULATIONS

Article 15

Responsabilité en matière de retards, de correspondances manquées et d'annulations

Sous réserve des dispositions du présent chapitre, la responsabilité des entreprises ferroviaires en ce qui concerne les retards, les correspondances manquées et les annulations est régie par le titre IV, chapitre II, de l'annexe I.

Article 16

Remboursement et réacheminement

Lorsqu'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'un train arrive avec plus de soixante minutes de retard à la destination finale prévue dans le contrat de transport, les voyageurs ont immédiatement le choix entre:

- le remboursement intégral du billet, au tarif auquel il a été acheté, pour la ou les parties non effectuées de leur voyage et pour la ou les parties déjà effectuées si le voyage ne présente plus aucun intérêt par rapport au plan de voyage initial des voyageurs, ainsi que, s'il y a lieu, un voyage de retour jusqu'au point de départ initial dans les meilleurs délais. Le remboursement s'effectue dans les mêmes conditions que le paiement de l'indemnisation visée à l'article 17; ou
- la poursuite du voyage ou un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais; ou
- la poursuite du voyage ou un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et à une date ultérieure, à leur convenance.

Article 17

Indemnisation relative au prix du billet

1. Lorsque le retard n'a pas donné lieu au remboursement du billet conformément à l'article 16, le voyageur qui subit un retard entre le lieu de départ et le lieu de destination indiqués sur le billet peut, sans perdre son droit au transport, exiger une indemnisation de l'entreprise ferroviaire. Les indemnisations minimales pour cause de retard sont les suivantes:

- a) 25 % du prix du billet en cas de retard d'une durée comprise entre 60 et 119 minutes;
- b) 50 % du prix du billet en cas de retard de 120 minutes ou plus.

Les voyageurs qui détiennent une carte de transport ou un abonnement et sont confrontés à des retards ou à des annulations récurrents pendant sa durée de validité peuvent demander une indemnisation adéquate conformément aux dispositions des entreprises ferroviaires en matière d'indemnisation. Ces dispositions fixent les critères applicables en matière de retard et de calcul de l'indemnisation.

L'indemnisation d'un retard est calculée par rapport au prix que le voyageur a réellement payé pour le service ayant subi un retard.

Lorsque le contrat de transport porte sur un voyage aller et retour, le montant de l'indemnisation à payer en cas de retard à l'aller ou au retour est calculé par rapport à la moitié du prix payé pour le billet. De la même manière, le montant de l'indemnisation à payer en cas de retard du service dans le cadre de tout autre type de contrat de transport permettant d'effectuer plusieurs voyages ultérieurs est calculé proportionnellement au prix total.

Le calcul de la durée du retard ne tient pas compte des retards dont l'entreprise ferroviaire peut prouver qu'ils se sont produits en dehors des territoires dans lesquels le traité instituant la Communauté européenne est d'application.

2. L'indemnisation relative au prix du billet est payée dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation. Elle peut être payée sous la forme de bons et/ou d'autres services si les conditions sont souples (notamment en ce qui concerne la période de validité et la destination). Elle est payée en espèces à la demande du voyageur.

3. 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 entreprises ferroviaires peuvent fixer un seuil minimal au-dessous duquel aucune indemnisation n'est payée. Ce seuil ne dépasse pas 4 EUR.

4. Le voyageur n'a droit à aucune indemnisation s'il a été informé du retard avant d'acheter le billet ou si le retard imputable à la poursuite du voyage à bord d'un autre train ou à un réacheminement reste inférieur à soixante minutes.

Article 18

Assistance

1. En cas de retard de l'arrivée ou du départ, l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire des gares tient les voyageurs informés de la situation ainsi que des heures de départ et d'arrivée prévues, dès que ces informations sont disponibles.

2. En cas de retard visé au paragraphe 1, de plus de soixante minutes, les voyageurs se voient offrir gratuitement:

- a) des repas et des rafraîchissements en quantité raisonnable compte tenu du délai d'attente, s'il y en a à bord du train ou dans la gare, ou s'ils peuvent raisonnablement être livrés;
- b) un hébergement à l'hôtel ou ailleurs, ainsi que le transport entre la gare et le lieu d'hébergement, si un séjour d'une ou de plusieurs nuits devient nécessaire ou qu'un séjour supplémentaire s'impose, lorsque c'est matériellement possible;
- c) si le train est bloqué sur la voie, le transport entre le lieu où se trouve le train et la gare, l'autre point de départ ou la destination finale du service, lorsque c'est matériellement possible.

3. Si le service ferroviaire ne peut plus se poursuivre, les entreprises ferroviaires mettent en place dès que possible d'autres services de transport pour les voyageurs.

4. À la demande du voyageur, l'entreprise ferroviaire certifie sur le billet que le service ferroviaire a été retardé, qu'il a fait manquer une correspondance ou qu'il a été annulé, selon le cas.

5. Lors de l'application des paragraphes 1, 2 et 3, l'entreprise ferroviaire concernée accorde une attention particulière aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et des personnes qui les accompagnent.

CHAPITRE V

**PERSONNES HANDICAPÉES ET PERSONNES
À MOBILITÉ RÉDUITE**

Article 19

Droit au transport

1. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares établissent ou mettent en place des règles d'accès non discriminatoires applicables au transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite, avec la participation active d'organisations représentatives des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

2. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ne se voient compter aucun supplément pour leurs réservations et leurs billets. Une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets ou un voyageur ne peut refuser d'accepter une réservation ou d'émettre un billet pour une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite ou requérir qu'une telle personne soit accompagnée par une autre personne, sauf si cela est strictement nécessaire pour satisfaire aux règles d'accès visées au paragraphe 1.

Article 20

Communication d'informations aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite

1. Sur demande, une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets ou un voyageur fournit aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des informations sur l'accessibilité des services ferroviaires ainsi que sur les conditions d'accès au matériel roulant conformément aux règles d'accès visées à l'article 19, paragraphe 1, et informe les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite des équipements à bord.

2. Lorsqu'une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets et/ou un voyageur exerce la dérogation prévue à l'article 19, paragraphe 2, il en communique, sur demande, les raisons par écrit à la personne handicapée ou à mobilité réduite concernée, dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la date à laquelle la réservation ou l'émission du billet a été refusée ou à laquelle la condition d'accompagnement a été imposée.

Article 21

Accessibilité

1. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares veillent, par le respect des STI pour les personnes à mobilité réduite, à assurer l'accès des gares, des quais, du matériel roulant et des autres équipements aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

2. En l'absence de personnel d'accompagnement à bord d'un train ou de personnel dans une gare, les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de permettre aux personnes handicapées ou aux personnes à mobilité réduite d'avoir accès au transport ferroviaire.

Article 22

Assistance dans les gares

1. Lorsqu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite part d'une gare dotée de personnel, y transite ou y arrive, le gestionnaire des gares lui fournit gratuitement l'assistance nécessaire pour embarquer dans le train pour lequel elle a acheté un billet ou débarquer d'un tel train, sans préjudice des règles d'accès visées à l'article 19, paragraphe 1.

2. Les États membres peuvent prévoir une dérogation au paragraphe 1 dans le cas des personnes voyageant au moyen de services faisant l'objet d'un contrat de service public attribué conformément à la législation communautaire, à condition que l'autorité compétente ait pris d'autres mesures ou dispositions qui permettent de garantir la fourniture de services de transport d'un niveau d'accessibilité équivalent ou supérieur.

3. Dans les gares non dotées de personnel, l'entreprise ferroviaire et le gestionnaire des gares veillent à ce que des informations aisément accessibles soient affichées conformément aux règles d'accès visées à l'article 19, paragraphe 1, en ce qui concerne les gares dotées de personnel les plus proches et l'assistance mise directement à la disposition des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

Article 23

Assistance à bord

Sans préjudice des règles d'accès visées à l'article 19, paragraphe 1, les entreprises ferroviaires fournissent gratuitement une assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, à bord du train et lors de l'embarquement et du débarquement.

Aux fins du présent article, on entend par assistance à bord les efforts faits, dans la mesure du raisonnable, pour permettre à une personne handicapée ou à une personne à mobilité réduite d'avoir accès aux mêmes services à bord du train que ceux dont bénéficient les autres voyageurs si son handicap est tel ou sa mobilité est réduite à un point tel qu'elle ne peut avoir accès à ces services de façon autonome et sûre.

Article 24

Conditions auxquelles est fournie l'assistance

Les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares, les vendeurs de billets et les voyageurs coopèrent afin de fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite l'assistance prévue aux articles 22 et 23 conformément aux points suivants:

- a) l'assistance est fournie à condition que l'entreprise ferroviaire, le gestionnaire des gares, le vendeur de billets ou le voyageur auprès duquel le billet a été acheté se soit vu notifier, au moins quarante-huit heures à l'avance, le besoin d'assistance de la personne handicapée ou à mobilité réduite. Lorsque le billet permet d'effectuer plusieurs voyages, une seule notification suffit, pour autant que des informations suffisantes soient fournies sur les horaires des voyages ultérieurs;
- b) les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares, les vendeurs de billets et les voyageurs prennent toutes les mesures nécessaires pour la réception des notifications;
- c) si aucune notification n'est effectuée conformément au point a), l'entreprise ferroviaire et le gestionnaire des gares 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 de voyager;

- d) sans préjudice des pouvoirs d'autres entités en ce qui concerne les zones situées en dehors de la gare, le gestionnaire des gares ou toute autre personne autorisée indique les endroits, à l'intérieur et à l'extérieur de la gare, où les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite peuvent annoncer leur arrivée à la gare et, au besoin, demander une assistance;
- e) une assistance est fournie à condition que la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite se présente à l'endroit indiqué à une heure fixée par l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire de la gare qui fournit l'assistance. L'heure fixée ne doit pas précéder de plus de soixante minutes l'heure de départ annoncée ou l'heure à laquelle tous les voyageurs ont été invités à se présenter à l'enregistrement. Si aucune heure n'a été fixée à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite, celle-ci se présente à l'endroit indiqué au moins trente minutes avant l'heure de départ annoncée ou avant l'heure à laquelle tous les voyageurs ont été invités à se présenter à l'enregistrement.

Article 25

Indemnisation relative à l'équipement de mobilité ou à un autre équipement spécifique

Si l'entreprise ferroviaire est responsable de la perte ou de l'endommagement, total ou partiel, d'un équipement de mobilité ou d'un autre équipement spécifique utilisé par les personnes handicapées ou les personnes à mobilité réduite, aucune limite financière n'est applicable.

CHAPITRE VI

SÉCURITÉ, PLAINTES ET QUALITÉ DU SERVICE

Article 26

Sécurité personnelle des voyageurs

Les entreprises ferroviaires, les gestionnaires de l'infrastructure et les gestionnaires des gares prennent, en accord avec les autorités publiques, les mesures appropriées dans leurs domaines de compétence respectifs et les adaptent en fonction du niveau de sécurité défini par les autorités publiques pour assurer la sécurité personnelle des voyageurs dans les gares et à bord des trains, ainsi que pour gérer les risques. Ils coopèrent et s'échangent des informations sur les meilleures pratiques en matière de prévention des actes susceptibles de compromettre la sécurité.

Article 27

Plaintes

1. Les entreprises ferroviaires établissent un mécanisme de traitement des plaintes concernant les droits et obligations énoncés dans le présent règlement. Elles informent amplement les voyageurs de leurs coordonnées et de leur(s) langue(s) de travail.

2. Un voyageur peut déposer une plainte auprès de toute entreprise ferroviaire concernée. Dans un délai d'un mois, le destinataire de la plainte donne une réponse motivée ou, lorsque la situation le justifie, informe le voyageur de la date pour laquelle il peut s'attendre à une réponse, laquelle doit lui être donnée dans un délai de moins de trois mois à compter de la date de sa plainte.

3. L'entreprise ferroviaire publie, dans le rapport annuel visé à l'article 28, le nombre et les types de plaintes reçues, les plaintes traitées, les délais de réponse et les éventuelles mesures prises pour améliorer la situation.

Article 28

Normes de qualité du service

1. Les entreprises ferroviaires définissent des normes de qualité du service et mettent en œuvre un système de gestion de la qualité pour maintenir la qualité du service. Les normes de qualité du service couvrent au moins les points énumérés à l'annexe III.

2. Les entreprises ferroviaires évaluent leurs propres activités d'après les normes de qualité du service. Chaque année, elles publient à cet égard un rapport d'évaluation, qui accompagne leur rapport annuel. Les rapports sur la qualité du service sont publiés sur le site internet des entreprises ferroviaires. En outre, ces rapports sont mis à disposition sur le site internet de l'Agence ferroviaire européenne.

CHAPITRE VII

INFORMATION ET APPLICATION

Article 29

Information des voyageurs sur leurs droits

1. Lorsqu'ils vendent des billets de transport ferroviaire, les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares et les voyageurs informent les voyageurs des droits et des obligations que leur confère le présent règlement. Afin de se conformer à cette obligation d'information, les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares et les voyageurs peuvent utiliser un résumé des dispositions du présent règlement préparé par la Commission dans toutes les langues officielles des institutions de l'Union européenne et mis à leur disposition.

2. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares informent les voyageurs de manière adéquate, dans la gare et à bord du train, des coordonnées permettant de contacter l'organisme ou les organismes désignés par les États membres en vertu de l'article 30.

Article 30

Application

1. Chaque État membre désigne un ou plusieurs organismes chargés de l'application du présent règlement. Chaque organisme prend les mesures nécessaires pour garantir le respect des droits des voyageurs.

Chaque organisme est indépendant de tout gestionnaire de l'infrastructure, organisme de tarification, organisme de répartition ou entreprise ferroviaire en ce qui concerne son organisation, ses décisions de financement, sa structure juridique et ses décisions.

Les États membres informent la Commission de la désignation d'un ou de plusieurs organismes conformément au présent paragraphe et de ses ou de leurs responsabilités.

2. Chaque voyageur peut porter plainte pour infraction alléguée au présent règlement auprès de l'organisme compétent désigné en vertu du paragraphe 1 ou auprès de tout autre organisme compétent désigné par un État membre.

Article 31

Coopération entre organismes chargés de l'application

Les organismes chargés de l'application visés à l'article 30 s'échangent des informations sur leurs travaux ainsi que sur leurs principes et pratiques de décision aux fins de coordonner leurs principes de décision dans toute la Communauté. La Commission les assiste dans cette tâche.

CHAPITRE VIII

DISPOSITIONS FINALES

Article 32

Sanctions

Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables en cas de violation des dispositions du présent règlement et prennent toute mesure nécessaire pour en assurer la mise en œuvre. Les sanctions prévues doivent être effectives, proportionnées et dissuasives. Les États membres notifient ces régime et mesures à la Commission, au plus tard le 3 juin 2010, et lui communiquent sans délai toute modification ultérieure les concernant.

Article 33

Annexes

Les mesures ayant pour objet de modifier des éléments non essentiels du présent règlement en adaptant les annexes, à l'exception de l'annexe I, sont arrêtées en conformité avec la procédure de réglementation avec contrôle visée à l'article 35, paragraphe 2.

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

Fait à Strasbourg, le 23 octobre 2007.

Par le Parlement européen
Le président
H.-G. PÖTTERING

Article 34

Dispositions modificatives

1. Les mesures ayant pour objet de modifier des éléments non essentiels du présent règlement en le complétant et nécessaires à la mise en œuvre des articles 2, 10 et 12 sont arrêtées en conformité avec la procédure de réglementation avec contrôle visée à l'article 35, paragraphe 2.

2. Les mesures ayant pour objet de modifier des éléments non essentiels du présent règlement en adaptant les montants financiers visés dans le présent règlement, autres que ceux visés à l'annexe I, en fonction de l'inflation, sont arrêtées en conformité avec la procédure de réglementation avec contrôle visée à l'article 35, paragraphe 2.

Article 35

Comité

1. La Commission est assistée par le comité institué par l'article 11 bis de la directive 91/440/CEE.

2. Dans le cas où il est fait référence au présent paragraphe, l'article 5 bis, paragraphes 1 à 4, et l'article 7 de la décision 1999/468/CE s'appliquent, dans le respect des dispositions de l'article 8 de celle-ci.

Article 36

Rapport

La Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil sur la mise en œuvre et les résultats du présent règlement, au plus tard le 3 décembre 2012, et notamment en ce qui concerne les normes de qualité du service.

Le rapport est fondé sur les informations qui doivent être fournies conformément au présent règlement et à l'article 10 ter de la directive 91/440/CEE. Il est assorti, le cas échéant, de propositions appropriées.

Article 37

Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur vingt-quatre mois après la date de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Par le Conseil
Le président
M. LOBO ANTUNES

ANNEXE I

**EXTRAIT DES RÈGLES UNIFORMES CONCERNANT LE CONTRAT DE TRANSPORT INTERNATIONAL
FERROVIAIRE DES VOYAGEURS ET DES BAGAGES (CIV)***Appendice A*

**de la convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) du 9 mai 1980, telle que modifiée
par le protocole portant modification de la COTIF du 3 juin 1999**

TITRE II

CONCLUSION ET EXÉCUTION DU CONTRAT DE TRANSPORT*Article 6***Contrat de transport**

1. Par le contrat de transport, le transporteur s'engage à transporter le voyageur ainsi que, le cas échéant, des bagages et des véhicules au lieu de destination et à livrer les bagages et les véhicules au lieu de destination.
2. Le contrat de transport doit être constaté par un ou plusieurs titres de transport remis au voyageur. Toutefois, sans préjudice de l'article 9, l'absence, l'irrégularité ou la perte du titre de transport n'affecte ni l'existence ni la validité du contrat, qui reste soumis aux présentes règles uniformes.
3. Le titre de transport fait foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion et du contenu du contrat de transport.

*Article 7***Titre de transport**

1. Les Conditions générales de transport déterminent la forme et le contenu des titres de transport ainsi que la langue et les caractères dans lesquels ils doivent être imprimés et remplis.
2. Doivent au moins être inscrits sur le titre de transport:
 - a) le transporteur ou les transporteurs;
 - b) l'indication que le transport est soumis, nonobstant toute clause contraire, aux présentes règles uniformes; cela peut se faire par le sigle CIV;
 - c) toute autre indication nécessaire pour prouver la conclusion et le contenu du contrat de transport et permettant au voyageur de faire valoir les droits résultant de ce contrat.
3. Le voyageur doit s'assurer, à la réception du titre de transport, que celui-ci a été établi selon ses indications.
4. Le titre de transport est cessible s'il n'est pas nominatif et si le voyage n'a pas commencé.
5. Le titre de transport peut être établi sous forme d'enregistrement électronique des données, qui peuvent être transformées en signes d'écriture lisibles. Les procédés employés pour l'enregistrement et le traitement des données doivent être équivalents du point de vue fonctionnel, notamment en ce qui concerne la force probante du titre de transport représenté par ces données.

*Article 8***Paiement et remboursement du prix de transport**

1. Sauf convention contraire entre le voyageur et le transporteur, le prix de transport est payable à l'avance.
2. Les Conditions générales de transport déterminent dans quelles conditions un remboursement du prix de transport a lieu.

*Article 9***Droit au transport. Exclusion du transport**

1. Dès le commencement du voyage, le voyageur doit être muni d'un titre de transport valable et doit le présenter lors du contrôle des titres de transport. Les Conditions générales de transport peuvent prévoir:
 - a) qu'un voyageur qui ne présente pas un titre de transport valable doit payer, outre le prix de transport, une surtaxe;
 - b) qu'un voyageur qui refuse le paiement immédiat du prix de transport ou de la surtaxe peut être exclu du transport;
 - c) si et dans quelles conditions un remboursement de la surtaxe a lieu.
2. Les Conditions générales de transport peuvent prévoir que sont exclus du transport, ou peuvent être exclus du transport en cours de route, les voyageurs qui:
 - a) présentent un danger pour la sécurité et le bon fonctionnement de l'exploitation ou pour la sécurité des autres voyageurs;
 - b) incommode de manière intolérable les autres voyageurs,

et que ces personnes n'ont droit au remboursement ni du prix de transport ni du prix qu'elles ont payé pour le transport de leurs bagages.

*Article 10***Accomplissement des formalités administratives**

Le voyageur doit se conformer aux formalités exigées par les douanes ou par d'autres autorités administratives.

*Article 11***Suppression et retard d'un train. Correspondance manquée**

Le transporteur doit, s'il y a lieu, certifier sur le titre de transport que le train a été supprimé ou la correspondance manquée.

TITRE III

TRANSPORT DE COLIS À MAIN, D'ANIMAUX, DE BAGAGES ET DE VÉHICULES

Chapitre I

Dispositions communes*Article 12***Objets et animaux admis**

1. Le voyageur peut prendre avec lui des objets faciles à porter (colis à main) ainsi que des animaux vivants, conformément aux Conditions générales de transport. Par ailleurs, le voyageur peut prendre avec lui des objets encombrants conformément aux dispositions particulières, contenues dans les Conditions générales de transport. Sont exclus du transport les objets ou animaux de nature à gêner ou à incommode les voyageurs ou à causer un dommage.
2. Le voyageur peut expédier, en tant que bagages, des objets et des animaux conformément aux Conditions générales de transport.
3. Le transporteur peut admettre le transport de véhicules à l'occasion d'un transport de voyageurs conformément aux dispositions particulières contenues dans les Conditions générales de transport.
4. Le transport de marchandises dangereuses en tant que colis à main, bagages ainsi que dans ou sur des véhicules qui, conformément à ce titre, sont transportées par rail, doit être conforme au règlement concernant le transport international ferroviaire des marchandises dangereuses (RID).

*Article 13***Vérification**

1. Le transporteur a le droit, en cas de présomption grave de non-respect des conditions de transport, de vérifier si les objets (colis à main, bagages, véhicules, y compris leur chargement) et animaux transportés répondent aux conditions de transport lorsque les lois et prescriptions de l'État où la vérification doit avoir lieu ne l'interdisent pas. Le voyageur doit être invité à assister à la vérification. S'il ne se présente pas ou s'il ne peut être atteint, le transporteur doit faire appel à deux témoins indépendants.
2. Lorsqu'il est constaté que les conditions de transport n'ont pas été respectées, le transporteur peut exiger du voyageur le paiement des frais occasionnés par la vérification.

*Article 14***Accomplissement des formalités administratives**

Le voyageur doit se conformer aux formalités exigées par les douanes ou par d'autres autorités administratives lors du transport, à l'occasion de son transport, d'objets (colis à main, bagages, véhicules, y compris leur chargement) et d'animaux. Il doit assister à la visite de ces objets, sauf exception prévue par les lois et prescriptions de chaque État.

Chapitre II

Colis à main et animaux*Article 15***Surveillance**

La surveillance des colis à main et des animaux qu'il prend avec lui incombe au voyageur.

Chapitre III

Bagages*Article 16***Expédition des bagages**

1. Les obligations contractuelles relatives à l'acheminement des bagages doivent être constatées par un bulletin de bagages remis au voyageur.
2. Sans préjudice de l'article 22, l'absence, l'irrégularité ou la perte du bulletin de bagages n'affecte ni l'existence ni la validité des conventions concernant l'acheminement des bagages, qui restent soumis aux présentes règles uniformes.
3. Le bulletin de bagages fait foi, jusqu'à preuve du contraire, de l'enregistrement des bagages et des conditions de leur transport.
4. Jusqu'à preuve du contraire, il est présumé que lors de la prise en charge par le transporteur, les bagages étaient en bon état apparent et que le nombre et la masse des colis correspondaient aux mentions portées sur le bulletin de bagages.

*Article 17***Bulletin de bagages**

1. Les Conditions générales de transport déterminent la forme et le contenu du bulletin de bagages ainsi que la langue et les caractères dans lesquels il doit être imprimé et rempli. L'article 7, paragraphe 5, s'applique par analogie.
2. Doivent au moins être inscrits sur le bulletin de bagages:
 - a) le transporteur ou les transporteurs;
 - b) l'indication que le transport est soumis, nonobstant toute clause contraire, aux présentes règles uniformes; cela peut se faire par le sigle CIV;

- c) toute autre indication nécessaire pour prouver les obligations contractuelles relatives à l'acheminement des bagages et permettant au voyageur de faire valoir les droits résultant du contrat de transport.
3. Le voyageur doit s'assurer, à la réception du bulletin de bagages, que celui-ci a été émis selon ses indications.

Article 18

Enregistrement et transport

1. Sauf exception prévue par les Conditions générales de transport, l'enregistrement des bagages n'a lieu que sur la présentation d'un titre de transport valable au moins jusqu'au lieu de destination des bagages. Par ailleurs, l'enregistrement s'effectue d'après les prescriptions en vigueur au lieu d'expédition.
2. Lorsque les Conditions générales de transport prévoient que des bagages peuvent être admis au transport sans présentation d'un titre de transport, les dispositions des présentes règles uniformes fixant les droits et obligations du voyageur relatifs à ses bagages s'appliquent par analogie à l'expéditeur de bagages.
3. Le transporteur peut acheminer les bagages avec un autre train ou un autre moyen de transport et par un autre itinéraire que ceux empruntés par le voyageur.

Article 19

Paiement du prix pour le transport des bagages

Sauf convention contraire entre le voyageur et le transporteur, le prix pour le transport des bagages est payable lors de l'enregistrement.

Article 20

Marquage des bagages

Le voyageur doit indiquer sur chaque colis, en un endroit bien visible et d'une manière suffisamment fixe et claire:

- a) son nom et son adresse;
- b) le lieu de destination.

Article 21

Droit de disposer des bagages

1. Si les circonstances le permettent et les prescriptions des douanes ou d'autres autorités administratives ne s'y opposent pas, le voyageur peut demander la restitution des bagages au lieu d'expédition, contre remise du bulletin de bagages et, lorsque cela est prévu par les Conditions générales de transport, sur présentation du titre de transport.
2. Les Conditions générales de transport peuvent prévoir d'autres dispositions concernant le droit de disposer des bagages, notamment des modifications du lieu de destination et les éventuelles conséquences financières à supporter par le voyageur.

Article 22

Livraison

1. La livraison des bagages a lieu contre remise du bulletin de bagages et, le cas échéant, contre paiement des frais qui grèvent l'envoi.

Le transporteur a le droit, sans y être tenu, de vérifier si le détenteur du bulletin a qualité pour prendre livraison.

2. Sont assimilés à la livraison au détenteur du bulletin de bagages, lorsqu'ils sont effectués conformément aux prescriptions en vigueur au lieu de destination:
 - a) la remise des bagages aux autorités de douane ou d'octroi dans leurs locaux d'expédition ou dans leurs entrepôts, lorsque ceux-ci ne se trouvent pas sous la garde du transporteur;
 - b) le fait de confier des animaux vivants à un tiers.

3. Le détenteur du bulletin de bagages peut demander la livraison des bagages au lieu de destination aussitôt que s'est écoulé le temps convenu ainsi que, le cas échéant, le temps nécessaire pour les opérations effectuées par les douanes ou par d'autres autorités administratives.
4. À défaut de remise du bulletin de bagages, le transporteur n'est tenu de livrer les bagages qu'à celui qui justifie de son droit; si cette justification semble insuffisante, le transporteur peut exiger une caution.
5. Les bagages sont livrés au lieu de destination pour lequel ils ont été enregistrés.
6. Le détenteur du bulletin de bagages auquel les bagages ne sont pas livrés peut exiger la constatation, sur le bulletin de bagages, du jour et de l'heure auxquels il a demandé la livraison conformément au paragraphe 3.
7. L'ayant droit peut refuser la réception des bagages, si le transporteur ne donne pas suite à sa demande de procéder à la vérification des bagages en vue de constater un dommage allégué.
8. Par ailleurs, la livraison des bagages est effectuée conformément aux prescriptions en vigueur au lieu de destination.

Chapitre IV

Véhicules

Article 23

Conditions de transport

Les dispositions particulières pour le transport des véhicules, contenues dans les Conditions générales de transport, déterminent notamment les conditions d'admission au transport, d'enregistrement, de chargement et de transport, de déchargement et de livraison, ainsi que les obligations du voyageur.

Article 24

Bulletin de transport

1. Les obligations contractuelles relatives au transport de véhicules doivent être constatées par un bulletin de transport remis au voyageur. Le bulletin de transport peut être intégré dans le titre de transport du voyageur.
2. Les dispositions particulières pour le transport de véhicules contenues dans les Conditions générales de transport déterminent la forme et le contenu du bulletin de transport ainsi que la langue et les caractères dans lesquels il doit être imprimé et rempli. L'article 7, paragraphe 5, s'applique par analogie.
3. Doivent au moins être inscrits sur le bulletin de transport:
 - a) le transporteur ou les transporteurs;
 - b) l'indication que le transport est soumis, nonobstant toute clause contraire, aux présentes règles uniformes; cela peut se faire par le sigle CIV;
 - c) toute autre indication nécessaire pour prouver les obligations contractuelles relatives au transport des véhicules et permettant au voyageur de faire valoir les droits résultant du contrat de transport.
4. Le voyageur doit s'assurer, à la réception du bulletin de transport, que celui-ci a été émis selon ses indications.

Article 25

Droit applicable

Sous réserve des dispositions du présent chapitre, les dispositions du chapitre III relatives au transport des bagages s'appliquent aux véhicules.

TITRE IV

RESPONSABILITÉ DU TRANSPORTEUR

Chapitre I

Responsabilité en cas de mort et de blessures de voyageurs

Article 26

Fondement de la responsabilité

1. Le transporteur est responsable du dommage résultant de la mort, des blessures ou de toute autre atteinte à l'intégrité physique ou psychique du voyageur causé par un accident en relation avec l'exploitation ferroviaire survenu pendant que le voyageur séjourne dans les véhicules ferroviaires, qu'il y entre ou qu'il en sorte et quelle que soit l'infrastructure ferroviaire utilisée.
2. Le transporteur est déchargé de cette responsabilité:
 - a) si l'accident a été causé par des circonstances extérieures à l'exploitation ferroviaire que le transporteur, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles il ne pouvait pas obvier;
 - b) dans la mesure où l'accident est dû à une faute du voyageur;
 - c) si l'accident est dû au comportement d'un tiers que le transporteur, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences duquel il ne pouvait pas obvier; une autre entreprise utilisant la même infrastructure ferroviaire n'est pas considérée comme un tiers; le droit de recours n'est pas affecté.
3. Si l'accident est dû au comportement d'un tiers et si, en dépit de cela, le transporteur n'est pas entièrement déchargé de sa responsabilité conformément au paragraphe 2, lettre c), il répond pour le tout dans les limites des présentes règles uniformes et sans préjudice de son recours éventuel contre le tiers.
4. Les présentes règles uniformes n'affectent pas la responsabilité qui peut incomber au transporteur pour les cas non prévus au paragraphe 1.
5. Lorsqu'un transport faisant l'objet d'un contrat de transport unique est effectué par des transporteurs subséquents, est responsable, en cas de mort et de blessures de voyageurs, le transporteur à qui incombait, selon le contrat de transport, la prestation de service de transport au cours de laquelle l'accident s'est produit. Lorsque cette prestation n'a pas été réalisée par le transporteur, mais par un transporteur substitué, les deux transporteurs sont responsables solidairement, conformément aux présentes règles uniformes.

Article 27

Dommages-intérêts en cas de mort

1. En cas de mort du voyageur, les dommages-intérêts comprennent:
 - a) les frais nécessaires consécutifs au décès, notamment ceux du transport du corps et des obsèques;
 - b) si la mort n'est pas survenue immédiatement, les dommages-intérêts prévus à l'article 28.
2. Si, par la mort du voyageur, des personnes envers lesquelles il avait ou aurait eu à l'avenir une obligation alimentaire, en vertu de la loi, sont privées de leur soutien, il y a également lieu de les indemniser de cette perte. L'action en dommages-intérêts des personnes dont le voyageur assumait l'entretien sans y être tenu par la loi reste soumise au droit national.

Article 28

Dommages-intérêts en cas de blessures

En cas de blessures ou de toute autre atteinte à l'intégrité physique ou psychique du voyageur, les dommages-intérêts comprennent:

- a) les frais nécessaires, notamment ceux de traitement et de transport;
- b) la réparation du préjudice causé, soit par l'incapacité de travail totale ou partielle, soit par l'accroissement des besoins.

*Article 29***Réparation d'autres préjudices corporels**

Le droit national détermine si, et dans quelle mesure, le transporteur doit verser des dommages-intérêts pour des préjudices corporels autres que ceux prévus aux articles 27 et 28.

*Article 30***Forme et montant des dommages-intérêts en cas de mort et de blessures**

1. Les dommages-intérêts prévus à l'article 27, paragraphe 2, et à l'article 28, lettre b), doivent être alloués sous forme de capital. Toutefois, si le droit national permet l'allocation d'une rente, ils sont alloués sous cette forme lorsque le voyageur lésé ou les ayants droit visés à l'article 27, paragraphe 2, le demandent.

2. Le montant des dommages-intérêts à allouer en vertu du paragraphe 1 est déterminé selon le droit national. Toutefois, pour l'application des présentes règles uniformes, il est fixé une limite maximale de 175 000 unités de compte en capital ou en rente annuelle correspondant à ce capital, pour chaque voyageur, dans le cas où le droit national prévoit une limite maximale d'un montant inférieur.

*Article 31***Autres moyens de transport**

1. Sous réserve du paragraphe 2, les dispositions relatives à la responsabilité en cas de mort et de blessures de voyageurs ne s'appliquent pas aux dommages survenus pendant le transport qui, conformément au contrat de transport, n'était pas un transport ferroviaire.

2. Toutefois, lorsque les véhicules ferroviaires sont transportés par ferry-boat, les dispositions relatives à la responsabilité en cas de mort et de blessures de voyageurs s'appliquent aux dommages visés à l'article 26, paragraphe 1, et à l'article 33, paragraphe 1, causés par un accident en relation avec l'exploitation ferroviaire survenu pendant que le voyageur séjourne dans ledit véhicule, qu'il y entre ou qu'il en sorte.

3. Lorsque, par suite de circonstances exceptionnelles, l'exploitation ferroviaire est provisoirement interrompue et que les voyageurs sont transportés par un autre moyen de transport, le transporteur est responsable en vertu des présentes règles uniformes.

Chapitre II

Responsabilité en cas d'observation de l'horaire*Article 32***Responsabilité en cas de suppression, de retard ou de correspondance manquée**

1. Le transporteur est responsable envers le voyageur du dommage résultant du fait qu'en raison de la suppression, du retard ou du manquement d'une correspondance, le voyage ne peut se poursuivre le même jour, ou que sa poursuite n'est pas raisonnablement exigible le même jour à cause des circonstances données. Les dommages-intérêts comprennent les frais raisonnables d'hébergement ainsi que les frais raisonnables occasionnés par l'avertissement des personnes attendant le voyageur.

2. Le transporteur est déchargé de cette responsabilité, lorsque la suppression, le retard ou le manquement d'une correspondance sont imputables à l'une des causes suivantes:

- a) des circonstances extérieures à l'exploitation ferroviaire que le transporteur, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles il ne pouvait pas obvier;
- b) une faute du voyageur; ou
- c) le comportement d'un tiers que le transporteur, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences duquel il ne pouvait pas obvier; une autre entreprise utilisant la même infrastructure ferroviaire n'est pas considérée comme un tiers; le droit de recours n'est pas affecté.

3. Le droit national détermine, si et dans quelle mesure, le transporteur doit verser des dommages-intérêts pour des préjudices autres que ceux prévus au paragraphe 1. Cette disposition ne porte pas atteinte à l'article 44.

Chapitre III

Responsabilité pour les colis à main, les animaux, les bagages et les véhicules

SECTION 1

Colis à main et animaux

Article 33

Responsabilité

1. En cas de mort et de blessures de voyageurs, le transporteur est, en outre, responsable du dommage résultant de la perte totale ou partielle ou de l'avarie des objets que le voyageur avait, soit sur lui, soit avec lui comme colis à main; ceci vaut également pour les animaux que le voyageur avait pris avec lui. L'article 26 s'applique par analogie.

2. Par ailleurs, le transporteur n'est responsable du dommage résultant de la perte totale ou partielle ou de l'avarie des objets, des colis à main ou des animaux dont la surveillance incombe au voyageur conformément à l'article 15 que si ce dommage est causé par une faute du transporteur. Les autres articles du titre IV, à l'exception de l'article 51, et le titre VI ne sont pas applicables dans ce cas.

Article 34

Limitation des dommages-intérêts en cas de perte ou d'avarie d'objets

Lorsque le transporteur est responsable en vertu de l'article 33, paragraphe 1, il doit réparer le dommage jusqu'à concurrence de 1 400 unités de compte pour chaque voyageur.

Article 35

Exonération de responsabilité

Le transporteur n'est pas responsable, à l'égard du voyageur, du dommage résultant du fait que le voyageur ne se conforme pas aux prescriptions des douanes ou d'autres autorités administratives.

SECTION 2

Bagages

Article 36

Fondement de la responsabilité

1. Le transporteur est responsable du dommage résultant de la perte totale ou partielle et de l'avarie des bagages survenues à partir de la prise en charge par le transporteur jusqu'à la livraison, ainsi que du retard à la livraison.

2. Le transporteur est déchargé de cette responsabilité dans la mesure où la perte, l'avarie ou le retard à la livraison a eu pour cause une faute du voyageur, un ordre de celui-ci ne résultant pas d'une faute du transporteur, un vice propre aux bagages ou des circonstances que le transporteur ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles il ne pouvait pas obvier.

3. Le transporteur est déchargé de cette responsabilité dans la mesure où la perte ou l'avarie résulte des risques particuliers inhérents à un ou à plusieurs des faits ci-après:

- a) absence ou défectuosité de l'emballage;
- b) nature spéciale des bagages;
- c) expédition comme bagages d'objets exclus du transport.

Article 37

Charge de la preuve

1. La preuve que la perte, l'avarie ou le retard à la livraison a eu pour cause un des faits prévus à l'article 36, paragraphe 2, incombe au transporteur.

2. Lorsque le transporteur établit que la perte ou l'avarie a pu résulter, étant donné les circonstances de fait, d'un ou de plusieurs des risques particuliers prévus à l'article 36, paragraphe 3, il y a présomption qu'elle en résulte. L'ayant droit conserve toutefois le droit de prouver que le dommage n'a pas eu pour cause, totalement ou partiellement, l'un de ces risques.

Article 38

Transporteurs subséquents

Lorsqu'un transport faisant l'objet d'un contrat de transport unique est effectué par plusieurs transporteurs subséquents, chaque transporteur, prenant en charge les bagages avec le bulletin de bagages ou le véhicule avec le bulletin de transport, participe, quant à l'acheminement des bagages ou au transport des véhicules, au contrat de transport conformément aux stipulations du bulletin de bagages ou du bulletin de transport et assume les obligations qui en découlent. Dans ce cas, chaque transporteur répond de l'exécution du transport sur le parcours total jusqu'à la livraison.

Article 39

Transporteur substitué

1. Lorsque le transporteur a confié, en tout ou en partie, l'exécution du transport à un transporteur substitué, que ce soit ou non dans l'exercice d'une faculté qui lui est reconnue dans le contrat de transport, le transporteur n'en demeure pas moins responsable de la totalité du transport.

2. Toutes les dispositions des présentes règles uniformes régissant la responsabilité du transporteur s'appliquent également à la responsabilité du transporteur substitué pour le transport effectué par ses soins. Les articles 48 et 52 s'appliquent lorsqu'une action est intentée contre les agents et toute autre personne au service de laquelle le transporteur substitué recourt pour l'exécution du transport.

3. Toute convention particulière par laquelle le transporteur assume des obligations qui ne lui incombent pas en vertu des présentes règles uniformes, ou renonce à des droits qui lui sont conférés par ces règles uniformes, est sans effet à l'égard du transporteur substitué qui ne l'a pas acceptée expressément et par écrit. Que le transporteur substitué ait ou non accepté cette convention, le transporteur reste néanmoins lié par les obligations ou les renonciations qui résultent de ladite convention particulière.

4. Lorsque et pour autant que le transporteur et le transporteur substitué sont responsables, leur responsabilité est solidaire.

5. Le montant total de l'indemnité dû par le transporteur, le transporteur substitué ainsi que leurs agents et les autres personnes au service desquelles ils recourent pour l'exécution du transport, n'excède pas les limites prévues aux présentes règles uniformes.

6. Le présent article ne porte pas atteinte aux droits de recours pouvant exister entre le transporteur et le transporteur substitué.

Article 40

Présomption de perte

1. L'ayant droit peut, sans avoir à fournir d'autres preuves, considérer un colis comme perdu quand il n'a pas été livré ou tenu à sa disposition dans les quatorze jours qui suivent la demande de livraison présentée conformément à l'article 22, paragraphe 3.

2. Si un colis réputé perdu est retrouvé au cours de l'année qui suit la demande de livraison, le transporteur doit aviser l'ayant droit, lorsque son adresse est connue ou peut être découverte.

3. Dans les trente jours qui suivent la réception de l'avis visé au paragraphe 2, l'ayant droit peut exiger que le colis lui soit livré. Dans ce cas, il doit payer les frais afférents au transport du colis depuis le lieu d'expédition jusqu'à celui où a lieu la livraison et restituer l'indemnité reçue, déduction faite, le cas échéant, des frais qui auraient été compris dans cette indemnité. Néanmoins, il conserve ses droits à indemnité pour retard à la livraison prévus à l'article 43.

4. Si le colis retrouvé n'a pas été réclamé dans le délai prévu au paragraphe 3 ou si le colis est retrouvé plus d'un an après la demande de livraison, le transporteur en dispose conformément aux lois et aux prescriptions en vigueur au lieu où se trouve le colis.

*Article 41***Indemnité en cas de perte**

1. En cas de perte totale ou partielle des bagages, le transporteur doit payer, à l'exclusion de tous autres dommages-intérêts:
 - a) si le montant du dommage est prouvé, une indemnité égale à ce montant sans qu'elle excède toutefois 80 unités de compte par kilogramme manquant de masse brute ou 1 200 unités de compte par colis;
 - b) si le montant du dommage n'est pas prouvé, une indemnité forfaitaire de 20 unités de compte par kilogramme manquant de masse brute ou de 300 unités de compte par colis.

Le mode d'indemnisation, par kilogramme manquant ou par colis, est déterminé dans les Conditions générales de transport.

2. Le transporteur doit restituer, en outre, le prix pour le transport des bagages et les autres sommes déboursées en relation avec le transport du colis perdu ainsi que les droits de douane et les droits d'accise déjà acquittés.

*Article 42***Indemnité en cas d'avarie**

1. En cas d'avarie des bagages, le transporteur doit payer, à l'exclusion de tous autres dommages-intérêts, une indemnité équivalente à la dépréciation des bagages.
2. L'indemnité n'excède pas:
 - a) si la totalité des bagages est dépréciée par l'avarie, le montant qu'elle aurait atteint en cas de perte totale;
 - b) si une partie seulement des bagages est dépréciée par l'avarie, le montant qu'elle aurait atteint en cas de perte de la partie dépréciée.

*Article 43***Indemnité en cas de retard à la livraison**

1. En cas de retard à la livraison des bagages, le transporteur doit payer, par période indivisible de vingt-quatre heures à compter de la demande de livraison, mais avec un maximum de quatorze jours:
 - a) si l'ayant droit prouve qu'un dommage, y compris une avarie, en est résulté, une indemnité égale au montant du dommage jusqu'à un maximum de 0,80 unité de compte par kilogramme de masse brute des bagages ou de 14 unités de compte par colis, livrés en retard;
 - b) si l'ayant droit ne prouve pas qu'un dommage en est résulté, une indemnité forfaitaire de 0,14 unité de compte par kilogramme de masse brute des bagages ou de 2,80 unités de compte par colis, livrés en retard.

Le mode d'indemnisation, par kilogramme ou par colis, est déterminé dans les Conditions générales de transport.

2. En cas de perte totale des bagages, l'indemnité prévue au paragraphe 1 ne se cumule pas avec celle prévue à l'article 41.
3. En cas de perte partielle des bagages, l'indemnité prévue au paragraphe 1 est payée pour la partie non perdue.
4. En cas d'avarie des bagages ne résultant pas du retard à la livraison, l'indemnité prévue au paragraphe 1 se cumule, s'il y a lieu, avec celle prévue à l'article 42.
5. En aucun cas, le cumul de l'indemnité prévue au paragraphe 1 avec celles prévues aux articles 41 et 42 ne donne lieu au paiement d'une indemnité excédant celle qui serait due en cas de perte totale des bagages.

SECTION 3

Véhicules

Article 44

Indemnité en cas de retard

1. En cas de retard dans le chargement pour une cause imputable au transporteur ou de retard à la livraison d'un véhicule, le transporteur doit payer, lorsque l'ayant droit prouve qu'un dommage en est résulté, une indemnité dont le montant n'excède pas le prix du transport.
2. Si l'ayant droit renonce au contrat de transport, en cas de retard dans le chargement pour une cause imputable au transporteur, le prix du transport est remboursé à l'ayant droit. En outre, celui-ci peut réclamer, lorsqu'il prouve qu'un dommage est résulté de ce retard, une indemnité dont le montant n'excède pas le prix du transport.

Article 45

Indemnité en cas de perte

En cas de perte totale ou partielle d'un véhicule, l'indemnité à payer à l'ayant droit pour le dommage prouvé est calculée d'après la valeur usuelle du véhicule. Elle n'excède pas 8 000 unités de compte. Une remorque avec ou sans chargement est considérée comme un véhicule indépendant.

Article 46

Responsabilité en ce qui concerne d'autres objets

1. En ce qui concerne les objets laissés dans le véhicule ou se trouvant dans des coffres (par exemple, coffres à bagages ou à skis), solidement arrimés au véhicule, le transporteur n'est responsable que du dommage causé par sa faute. L'indemnité totale à payer n'excède pas 1 400 unités de compte.
2. En ce qui concerne les objets arrimés à l'extérieur du véhicule y compris les coffres visés au paragraphe 1, le transporteur n'est responsable que s'il est prouvé que le dommage résulte d'un acte ou d'une omission que le transporteur a commis, soit avec l'intention de provoquer un tel dommage, soit téméairement et avec conscience qu'un tel dommage en résulterait probablement.

Article 47

Droit applicable

Sous réserve des dispositions de la présente section, les dispositions de la section 2 relatives à la responsabilité pour les bagages s'appliquent aux véhicules.

Chapitre IV

Dispositions communes

Article 48

Déchéance du droit d'invoquer les limites de responsabilité

Les limites de responsabilité prévues aux présentes règles uniformes ainsi que les dispositions du droit national qui limitent les indemnités à un montant déterminé ne s'appliquent pas, s'il est prouvé que le dommage résulte d'un acte ou d'une omission que le transporteur a commis, soit avec l'intention de provoquer un tel dommage, soit téméairement et avec conscience qu'un tel dommage en résulterait probablement.

Article 49

Conversion et intérêts

1. Lorsque le calcul de l'indemnité implique la conversion des sommes exprimées en unités monétaires étrangères, celle-ci est faite d'après le cours au jour et au lieu du paiement de l'indemnité.

2. L'ayant droit peut demander des intérêts de l'indemnité, calculés à raison de cinq pour cent l'an, à partir du jour de la réclamation prévue à l'article 55 ou, s'il n'y a pas eu de réclamation, du jour de la demande en justice.
3. Toutefois, pour les indemnités dues en vertu des articles 27 et 28, les intérêts ne courent que du jour où les faits qui ont servi à la détermination du montant de l'indemnité se sont produits, si ce jour est postérieur à celui de la réclamation ou de la demande en justice.
4. En ce qui concerne les bagages, les intérêts ne sont dus que si l'indemnité excède 16 unités de compte par bulletin de bagages.
5. En ce qui concerne les bagages, si l'ayant droit ne remet pas au transporteur, dans un délai convenable qui lui est fixé, les pièces justificatives nécessaires pour la liquidation définitive de la réclamation, les intérêts ne courent pas entre l'expiration du délai fixé et la remise effective de ces pièces.

Article 50

Responsabilité en cas d'accident nucléaire

Le transporteur est déchargé de la responsabilité qui lui incombe en vertu des présentes règles uniformes lorsque le dommage a été causé par un accident nucléaire et qu'en application des lois et des prescriptions d'un État réglant la responsabilité dans le domaine de l'énergie nucléaire, l'exploitant d'une installation nucléaire ou une autre personne qui lui est substituée est responsable de ce dommage.

Article 51

Personnes dont répond le transporteur

Le transporteur est responsable de ses agents et des autres personnes au service desquelles il recourt pour l'exécution du transport lorsque ces agents ou ces autres personnes agissent dans l'exercice de leurs fonctions. Les gestionnaires de l'infrastructure ferroviaire sur laquelle est effectué le transport sont considérés comme des personnes au service desquelles le transporteur recourt pour l'exécution du transport.

Article 52

Autres actions

1. Dans tous les cas où les présentes règles uniformes s'appliquent, toute action en responsabilité, à quelque titre que ce soit, ne peut être exercée contre le transporteur que dans les conditions et limitations de ces règles uniformes.
2. Il en est de même pour toute action exercée contre les agents et les autres personnes dont le transporteur répond en vertu de l'article 51.

TITRE V

RESPONSABILITÉ DU VOYAGEUR

Article 53

Principes particuliers de responsabilité

Le voyageur est responsable envers le transporteur pour tout dommage:

- a) résultant du non respect de ses obligations en vertu
 1. des articles 10, 14 et 20;
 2. des dispositions particulières pour le transport des véhicules, contenues dans les Conditions générales de transport; ou
 3. du règlement concernant le transport international ferroviaire des marchandises dangereuses (RID); ou
- b) causé par les objets ou les animaux qu'il prend avec lui,

à moins qu'il ne prouve que le dommage a été causé par des circonstances qu'il ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles il ne pouvait pas obvier, en dépit du fait qu'il a fait preuve de la diligence exigée d'un voyageur consciencieux. Cette disposition n'affecte pas la responsabilité qui peut incomber au transporteur en vertu des articles 26 et 33, paragraphe 1.

TITRE VI

EXERCICE DES DROITS*Article 54***Constatation de perte partielle ou d'avarie**

1. Lorsqu'une perte partielle ou une avarie d'un objet transporté sous la garde du transporteur (bagages, véhicules) est découverte ou présumée par le transporteur ou que l'ayant droit en allègue l'existence, le transporteur doit dresser sans délai et, si possible, en présence de l'ayant droit, un procès-verbal constatant, suivant la nature du dommage, l'état de l'objet, et, autant que possible, l'importance du dommage, sa cause et le moment où il s'est produit.
2. Une copie du procès-verbal de constatation doit être remise gratuitement à l'ayant droit.
3. Lorsque l'ayant droit n'accepte pas les constatations du procès-verbal, il peut demander que l'état des bagages ou du véhicule, ainsi que la cause et le montant du dommage, soient constatés par un expert nommé par les parties au contrat de transport ou par voie judiciaire. La procédure est soumise aux lois et aux prescriptions de l'État où la constatation a lieu.

*Article 55***Réclamations**

1. Les réclamations relatives à la responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures de voyageurs doivent être adressées par écrit au transporteur contre qui l'action judiciaire peut être exercée. Dans le cas d'un transport faisant l'objet d'un contrat unique et effectué par des transporteurs subséquents, les réclamations peuvent également être adressées au premier ou au dernier transporteur ainsi qu'au transporteur ayant, dans l'État de domicile ou de résidence habituelle du voyageur, son siège principal ou la succursale ou l'établissement qui a conclu le contrat de transport.
2. Les autres réclamations relatives au contrat de transport doivent être adressées par écrit au transporteur désigné à l'article 56, paragraphes 2 et 3.
3. Les pièces que l'ayant droit juge utile de joindre à la réclamation doivent être présentées soit en originaux, soit en copies, le cas échéant, dûment certifiées conformes si le transporteur le demande. Lors du règlement de la réclamation, le transporteur peut exiger la restitution du titre de transport, du bulletin de bagages et du bulletin de transport.

*Article 56***Transporteurs qui peuvent être actionnés**

1. L'action judiciaire fondée sur la responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures de voyageurs ne peut être exercée que contre un transporteur responsable au sens de l'article 26, paragraphe 5.
2. Sous réserve du paragraphe 4, les autres actions judiciaires des voyageurs fondées sur le contrat de transport peuvent être exercées uniquement contre le premier ou le dernier transporteur ou contre celui qui exécutait la partie du transport au cours de laquelle s'est produit le fait générateur de l'action.
3. Lorsque, dans le cas de transports exécutés par des transporteurs subséquents, le transporteur devant livrer le bagage ou le véhicule est inscrit avec son consentement sur le bulletin de bagages ou sur le bulletin de transport, celui-ci peut être actionné conformément au paragraphe 2, même s'il n'a pas reçu le bagage ou le véhicule.
4. L'action judiciaire en restitution d'une somme payée en vertu du contrat de transport peut être exercée contre le transporteur qui a perçu cette somme ou contre celui au profit duquel elle a été perçue.
5. L'action judiciaire peut être exercée contre un transporteur autre que ceux visés aux paragraphes 2 et 4, lorsqu'elle est présentée comme demande reconventionnelle ou comme exception dans l'instance relative à une demande principale fondée sur le même contrat de transport.
6. Dans la mesure où les présentes règles uniformes s'appliquent au transporteur substitué, celui-ci peut également être actionné.
7. Si le demandeur a le choix entre plusieurs transporteurs, son droit d'option s'éteint dès que l'action judiciaire est intentée contre l'un d'eux; cela vaut également si le demandeur a le choix entre un ou plusieurs transporteurs et un transporteur substitué.

*Article 58***Extinction de l'action en cas de mort et de blessures**

1. Toute action de l'ayant droit fondée sur la responsabilité du transporteur en cas de mort ou de blessures de voyageurs est éteinte s'il ne signale pas l'accident survenu au voyageur, dans les douze mois à compter de la connaissance du dommage, à l'un des transporteurs auxquels une réclamation peut être présentée selon l'article 55, paragraphe 1. Lorsque l'ayant droit signale verbalement l'accident au transporteur, celui-ci doit lui délivrer une attestation de cet avis verbal.
2. Toutefois, l'action n'est pas éteinte si:
 - a) dans le délai prévu au paragraphe 1, l'ayant droit a présenté une réclamation auprès de l'un des transporteurs désignés à l'article 55, paragraphe 1;
 - b) dans le délai prévu au paragraphe 1, le transporteur responsable a eu connaissance, par une autre voie, de l'accident survenu au voyageur;
 - c) l'accident n'a pas été signalé ou a été signalé tardivement, à la suite de circonstances qui ne sont pas imputables à l'ayant droit;
 - d) l'ayant droit prouve que l'accident a eu pour cause une faute du transporteur.

*Article 59***Extinction de l'action née du transport des bagages**

1. L'acceptation des bagages par l'ayant droit éteint toute action contre le transporteur, née du contrat de transport, en cas de perte partielle, d'avarie ou de retard à la livraison.
2. Toutefois, l'action n'est pas éteinte:
 - a) en cas de perte partielle ou d'avarie, si:
 1. la perte ou l'avarie a été constatée conformément à l'article 54 avant la réception des bagages par l'ayant droit;
 2. la constatation qui aurait dû être faite conformément à l'article 54 n'a été omise que par la faute du transporteur;
 - b) en cas de dommage non apparent dont l'existence est constatée après l'acceptation des bagages par l'ayant droit, si celui-ci:
 1. demande la constatation conformément à l'article 54 immédiatement après la découverte du dommage et au plus tard dans les trois jours qui suivent la réception des bagages; et
 2. prouve, en outre, que le dommage s'est produit entre la prise en charge par le transporteur et la livraison;
 - c) en cas de retard à la livraison, si l'ayant droit a, dans les vingt et un jours, fait valoir ses droits auprès de l'un des transporteurs désignés à l'article 56, paragraphe 3;
 - d) si l'ayant droit prouve que le dommage a pour cause une faute du transporteur.

*Article 60***Prescription**

1. La période de validité des actions en dommages-intérêts fondées sur la responsabilité du transporteur en cas de mort et de blessures de voyageurs est:
 - a) pour le voyageur, de trois ans à compter du lendemain de l'accident;
 - b) pour les autres ayants droit, de trois ans à compter du lendemain du décès du voyageur, sans que ce délai puisse toutefois dépasser cinq ans à compter du lendemain de l'accident.

2. La période de validité des autres actions nées du contrat de transport est d'un an. Toutefois, la prescription est de deux ans s'il s'agit d'une action en raison d'un dommage résultant d'un acte ou d'une omission commis soit avec l'intention de provoquer un tel dommage, soit témérement et avec conscience qu'un tel dommage en résulterait probablement.

3. La prescription prévue au paragraphe 2 court pour l'action:

- a) en indemnité pour perte totale: du quatorzième jour qui suit l'expiration du délai prévu à l'article 22, paragraphe 3;
- b) en indemnité pour perte partielle, avarie ou retard à la livraison: du jour où la livraison a eu lieu;
- c) dans tous les autres cas concernant le transport des voyageurs: du jour de l'expiration de la validité du titre de transport.

Le jour indiqué comme point de départ de la prescription n'est jamais compris dans le délai.

4. [...]

5. [...]

6. Par ailleurs, la suspension et l'interruption de la prescription sont réglées par le droit national.

TITRE VII

RAPPORTS DES TRANSPORTEURS ENTRE EUX

Article 61

Partage du prix de transport

1. Tout transporteur doit payer aux transporteurs intéressés la part qui leur revient sur un prix de transport qu'il a encaissé ou qu'il aurait dû encaisser. Les modalités de paiement sont fixées par convention entre les transporteurs.
2. L'article 6, paragraphe 3, l'article 16, paragraphe 3, et l'article 25 s'appliquent également aux relations entre les transporteurs subséquents.

Article 62

Droit de recours

1. Le transporteur qui a payé une indemnité en vertu des présentes règles uniformes a un droit de recours contre les transporteurs ayant participé au transport conformément aux dispositions suivantes:
 - a) le transporteur qui a causé le dommage en est seul responsable;
 - b) lorsque le dommage a été causé par plusieurs transporteurs, chacun d'eux répond du dommage qu'il a causé; si la distinction est impossible, l'indemnité est répartie entre eux conformément à la lettre c);
 - c) s'il ne peut être prouvé lequel des transporteurs a causé le dommage, l'indemnité est répartie entre tous les transporteurs ayant participé au transport, à l'exception de ceux qui prouvent que le dommage n'a pas été causé par eux; la répartition est faite proportionnellement à la part du prix de transport qui revient à chacun des transporteurs.
2. Dans le cas d'insolvabilité de l'un de ces transporteurs, la part lui incombant et non payée par lui est répartie entre tous les autres transporteurs ayant participé au transport, proportionnellement à la part du prix de transport qui revient à chacun d'eux.

Article 63

Procédure de recours

1. Le bien-fondé du paiement effectué par le transporteur exerçant un recours en vertu de l'article 62 ne peut être contesté par le transporteur contre lequel le recours est exercé, lorsque l'indemnité a été fixée judiciairement et que ce dernier transporteur, dûment assigné, a été mis à même d'intervenir au procès. Le juge, saisi de l'action principale, fixe les délais impartis pour la signification de l'assignation et pour l'intervention.

2. Le transporteur qui exerce son recours doit former sa demande dans une seule et même instance contre tous les transporteurs avec lesquels il n'a pas transigé, sous peine de perdre son recours contre ceux qu'il n'aurait pas assignés.
3. Le juge doit statuer par un seul et même jugement sur tous les recours dont il est saisi.
4. Le transporteur qui désire faire valoir son droit de recours peut saisir les juridictions de l'État sur le territoire duquel un des transporteurs participant au transport a son siège principal ou la succursale ou l'établissement qui a conclu le contrat de transport.
5. Lorsque l'action doit être intentée contre plusieurs transporteurs, le transporteur qui exerce le droit de recours peut choisir entre les juridictions compétentes, selon le paragraphe 4, celle devant laquelle il introduira son recours.
6. Des recours ne peuvent pas être introduits dans l'instance relative à la demande en indemnité exercée par l'ayant droit au contrat de transport.

Article 64

Accords au sujet des recours

Les transporteurs sont libres de convenir entre eux de dispositions dérogeant aux articles 61 et 62.

ANNEXE II

**INFORMATIONS MINIMALES QUE DOIVENT FOURNIR LES ENTREPRISES FERROVIAIRES
ET/OU LES VENDEURS DE BILLETS****Partie I: informations préalables au voyage**

Conditions générales applicables au contrat

Horaires et conditions pour le voyage le plus rapide

Horaires et conditions pour les tarifs les plus bas

Accessibilité, conditions d'accès et disponibilité à bord d'équipements pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite

Accessibilité et conditions d'accès pour les bicyclettes

Disponibilité de sièges en zones fumeur et non fumeur, en première et en deuxième classes, ainsi que de couchettes et de places en wagons-lits

Toute activité susceptible d'interrompre ou de retarder les services

Disponibilité de services à bord

Procédures de réclamation pour les bagages perdus

Procédures de dépôt des plaintes

Partie II: informations pendant le voyage

Services à bord

Gare suivante

Retards

Correspondances principales

Questions relatives à la sécurité et à la sûreté

ANNEXE III

NORMES MINIMALES DE QUALITÉ DU SERVICE

Informations et billets

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

Annulations de services

Propreté du matériel roulant et des équipements des gares (qualité de l'air dans les voitures, hygiène des équipements sanitaires, etc.)

Enquête de satisfaction de la clientèle

Traitement des plaintes, remboursements et indemnisation en cas de non-respect des normes de qualité du service

Assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite

I

(Actes dont la publication est une condition de leur applicabilité)

RÈGLEMENT (CE) N° 1107/2006 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

du 5 juillet 2006

concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens

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

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

vu le traité instituant la Communauté européenne, et notamment son article 80, paragraphe 2,

vu la proposition de la Commission,

vu l'avis du Comité économique et social européen ⁽¹⁾,

après consultation du Comité des régions,

statuant conformément à la procédure visée à l'article 251 du traité ⁽²⁾,

considérant ce qui suit:

- (1) Le marché unique des services de transport aérien devrait bénéficier à l'ensemble des citoyens. Par conséquent, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, que cette réduction résulte d'un handicap, de l'âge ou de tout autre facteur, devraient avoir des possibilités d'emprunter les transports aériens comparables à celles dont disposent les autres citoyens. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont les mêmes droits que tous les autres citoyens à la libre circulation, à la liberté de choix et à la non-discrimination. Cela s'applique au transport aérien comme aux autres domaines de la vie.
- (2) Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite devraient, par conséquent, avoir accès au transport et ne devraient pas se voir refuser un transport en raison de leur handicap ou de leur manque de mobilité, sauf pour des motifs de sécurité justifiés et imposés par le droit. Avant d'enregistrer des réservations de personnes handicapées ou de personnes à mobilité réduite, les transporteurs aériens, leurs agents et les organisateurs de voyages devraient s'efforcer, dans la mesure du raisonnable, de vérifier s'il existe un motif de sécurité justifié qui empêcherait lesdites personnes d'être embarquées sur les vols concernés.

- (3) Le présent règlement ne devrait pas porter atteinte aux autres droits des passagers établis par la législation communautaire, et notamment par la directive 90/314/CEE du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait ⁽³⁾ et le règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol ⁽⁴⁾. Dans le cas où un même événement donnerait naissance au même droit à remboursement ou à nouvelle réservation en vertu d'un de ces actes législatifs et du présent règlement, la personne concernée ne devrait être admise à exercer ce droit qu'une seule fois, selon son choix.
- (4) Afin de donner aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des possibilités de voyages aériens comparables à celles dont disposent les autres citoyens, il convient de leur fournir une assistance adaptée à leurs besoins spécifiques, aussi bien dans les aéroports qu'à bord des aéronefs, à l'aide du personnel et des équipements nécessaires. Dans l'intérêt de l'inclusion sociale, cette assistance devrait être fournie sans frais supplémentaire pour les personnes concernées.
- (5) L'assistance dispensée dans les aéroports situés sur le territoire d'un État membre auquel le traité s'applique devrait notamment permettre aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite de se rendre d'un point désigné d'arrivée à un aéroport à un aéronef et de cet aéronef à un point désigné de départ de l'aéroport, embarquement et débarquement compris. Ces points devraient être désignés au moins aux entrées principales des bâtiments du terminal, dans les zones des comptoirs d'enregistrement, les gares ferroviaires (grandes lignes et rail léger), les stations de métro et de bus, les stations de taxis et les autres points de débarquement ainsi que dans les parcs de stationnement de l'aéroport. L'assistance devrait être organisée de manière à éviter les interruptions et retards, tout en garantissant le respect de normes élevées et équivalentes dans l'ensemble de la Communauté et en faisant le meilleur usage des ressources, quel que soit l'aéroport ou le transporteur aérien concerné.

⁽¹⁾ JO C 24 du 31.1.2006, p. 12.

⁽²⁾ Avis du Parlement européen du 15 décembre 2005 (non encore paru au Journal officiel) et décision du Conseil du 9 juin 2006.

⁽³⁾ JO L 158 du 23.6.1990, p. 59.

⁽⁴⁾ JO L 46 du 17.2.2004, p. 1.

- (6) Afin d'atteindre ces objectifs, la fourniture d'une assistance de grande qualité dans les aéroports devrait être de la responsabilité d'un organisme central. Étant donné que les entités gestionnaires d'aéroports jouent un rôle central dans la fourniture de services dans leurs aéroports, c'est à elles que cette responsabilité globale devrait être confiée.
- (7) Les entités gestionnaires d'aéroports peuvent fournir elles-mêmes l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. D'un autre côté, eu égard au rôle positif joué dans le passé par certains opérateurs et transporteurs aériens, les entités gestionnaires peuvent passer avec des tiers un contrat pour la fourniture de cette assistance, sans préjudice de l'application d'autres dispositions pertinentes du droit communautaire, y compris celles relatives aux marchés publics.
- (8) L'assistance devrait être financée de manière à en répartir la charge équitablement entre tous les passagers qui utilisent un aéroport et de manière à éviter de décourager le transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite. Une redevance perçue sur chaque transporteur aérien qui utilise un aéroport, proportionnelle au nombre de passagers qu'il transporte au départ ou à destination de celui-ci, semble être le mode de financement le plus efficace.
- (9) Afin de s'assurer, en particulier, que les redevances facturées au transporteur aérien sont proportionnées à l'assistance fournie aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite et qu'elles ne servent pas à financer des activités de l'entité gestionnaire autres que celles liées à la fourniture de ladite assistance, il convient que la fixation et l'application des redevances se fassent en pleine transparence. La directive 96/67/CE du Conseil du 15 octobre 1996 relative à l'accès au marché de l'assistance en escale dans les aéroports de la Communauté⁽¹⁾, et notamment ses dispositions sur la séparation des comptes, devrait donc s'appliquer, sauf disposition contraire du présent règlement.
- (10) Lorsqu'ils organisent la fourniture d'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, et la formation de leur personnel, les aéroports et les transporteurs aériens devraient tenir compte du document n° 30 de la Conférence européenne de l'aviation civile (CEAC), partie I, section 5, et ses annexes y relatives, notamment le code de bonne conduite sur les services d'assistance en escale pour les personnes à mobilité réduite, figurant à son annexe J au moment de l'adoption du présent règlement.
- (11) Lorsqu'elles décident de la conception de nouveaux aéroports et terminaux, ainsi que dans le cadre de réaménagements importants, les entités gestionnaires d'aéroports devraient tenir compte, autant qu'il est possible, des besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite. Il convient de même que les transporteurs aériens prennent ces besoins en compte, autant qu'il est possible, lorsqu'ils décident de la conception d'un nouvel aéronef et du réaménagement d'un aéronef.
- (12) 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 données⁽²⁾ devrait être strictement appliquée afin de garantir que la vie privée des personnes handicapées et à mobilité réduite est respectée et que les informations requises servent uniquement à remplir les obligations d'assistance établies par le présent règlement et ne sont pas utilisées au détriment des passagers faisant appel à ce service.
- (13) Toute information essentielle communiquée aux passagers aériens devrait être fournie sous d'autres formes accessibles aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite et devrait l'être au moins dans les mêmes langues que l'information mise à la disposition des autres passagers.
- (14) Si un fauteuil roulant ou d'autres équipements de mobilité et d'assistance sont perdus ou endommagés durant leur maniement à l'aéroport ou leur transport à bord de l'aéronef, le passager auquel l'équipement appartient devrait être indemnisé, conformément aux règles du droit international, communautaire et national.
- (15) Les États membres devraient superviser l'application du présent règlement, contrôler son application et désigner un organisme approprié chargé de le faire appliquer. Cette supervision ne porte pas atteinte aux droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite de demander réparation auprès des tribunaux conformément au droit national.
- (16) Il importe qu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite qui estime que le présent règlement a été enfreint puisse porter la question à l'attention de l'entité gestionnaire de l'aéroport ou à celle du transporteur aérien concerné, selon le cas. Si elle n'obtient pas satisfaction de cette manière, elle devrait avoir la possibilité de porter plainte auprès de l'organisme ou des organismes désignés à cet effet par l'État membre concerné.
- (17) Les plaintes relatives à l'assistance fournie dans un aéroport devraient être adressées à l'organisme ou aux organismes désignés, en vue de l'application du présent règlement, par l'État membre sur le territoire duquel l'aéroport est situé. Les plaintes relatives à l'assistance fournie par un transporteur aérien devraient être adressées à l'organisme ou aux organismes désignés, en vue de l'application du présent règlement, par l'État membre qui a délivré la licence d'exploitation au transporteur aérien.

⁽¹⁾ JO L 272 du 25.10.1996, p. 36. Directive modifiée par le règlement (CE) n° 1882/2003 du Parlement européen et du Conseil (JO L 284 du 31.10.2003, p. 1).

⁽²⁾ JO L 281 du 23.11.1995, p. 31. Directive modifiée par le règlement (CE) n° 1882/2003.

- (18) Les États membres devraient établir les sanctions applicables aux infractions au présent règlement et en assurer l'application. Ces sanctions, qui pourraient comprendre l'obligation de verser une indemnité à la personne concernée, devraient être efficaces, proportionnées et dissuasives.
- (19) Étant donné que les objectifs du présent règlement, à savoir garantir des niveaux élevés et équivalents de protection et d'assistance dans tous les États membres et assurer que les agents économiques opèrent dans des conditions harmonisées à l'intérieur 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 communautaire, la Communauté peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, le présent règlement n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs.
- (20) Le présent règlement respecte les droits fondamentaux et observe les principes reconnus, en particulier, par la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.
- (21) Par une déclaration conjointe de leur ministre des affaires étrangères, faite à Londres le 2 décembre 1987, le Royaume d'Espagne et le Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord sont convenus de certains arrangements pour une meilleure coopération dans l'utilisation de l'aéroport de Gibraltar. Lesdits arrangements attendent encore d'être mis en application,

ONT ARRÊTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

Article premier

Objet et champ d'application

1. Le présent règlement établit des règles relatives à la protection et à l'assistance en faveur des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite qui font des voyages aériens, afin de les protéger contre la discrimination et de garantir qu'elles reçoivent une assistance.
2. Les dispositions du présent règlement s'appliquent aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite qui recourent à des services commerciaux de transport aérien de passagers, ou ont l'intention de le faire, au départ, à l'arrivée ou en transit dans un aéroport, lorsque celui-ci est situé sur le territoire d'un État membre auquel le traité s'applique.
3. Les articles 3, 4 et 10 s'appliquent aussi aux passagers qui quittent un aéroport situé dans un pays tiers à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre auquel le traité s'applique, si le transporteur aérien effectif est un transporteur aérien communautaire.
4. Le présent règlement ne porte pas atteinte aux droits des passagers établis par la directive 90/314/CEE et en vertu du règlement (CE) n° 261/2004.

5. Dans la mesure où les dispositions du présent règlement sont contraires à celles de la directive 96/67/CE, le présent règlement prime.

6. L'application du présent règlement à l'aéroport de Gibraltar s'entend sans préjudice des positions juridiques respectives du Royaume d'Espagne et du Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord au sujet de leur différend relatif à la souveraineté sur le territoire où cet aéroport est situé.

7. L'application du présent règlement à l'aéroport de Gibraltar est suspendue jusqu'à ce que soient mis en application les arrangements prévus dans la déclaration conjointe faite, le 2 décembre 1987, par les ministres des affaires étrangères d'Espagne et du Royaume-Uni. Les gouvernements d'Espagne et du Royaume-Uni informent le Conseil de la date de cette mise en application.

Article 2

Définitions

Aux fins du présent règlement, on entend par:

- a) «personne handicapée» ou «personne à mobilité réduite»: toute personne dont la mobilité est réduite, lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuels, ou de toute autre cause de handicap, ou de l'âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de tous les passagers;
- b) «transporteur aérien»: une entreprise de transport aérien possédant une licence d'exploitation en cours de validité;
- c) «transporteur aérien effectif»: un transporteur aérien qui réalise ou a l'intention de réaliser un vol dans le cadre d'un contrat conclu avec un passager ou au nom d'une autre personne, morale ou physique, qui a conclu un contrat avec ce passager;
- d) «transporteur aérien communautaire»: un transporteur aérien détenteur d'une licence d'exploitation en cours de validité, octroyée par un État membre conformément au règlement (CEE) n° 2407/92 du Conseil du 23 juillet 1992 concernant les licences des transporteurs aériens ⁽¹⁾;
- e) «organisateur de voyages»: à l'exclusion d'un transporteur aérien, un organisateur ou un détaillant au sens de l'article 2, points 2) et 3), de la directive 90/314/CEE;
- f) «entité gestionnaire de l'aéroport» ou «entité gestionnaire»: une entité qui tient de la législation nationale notamment la mission d'administration et de gestion des infrastructures aéroportuaires ainsi que de coordination et de contrôle des activités des différents opérateurs présents dans l'aéroport ou le système aéroportuaire;

⁽¹⁾ JO L 240 du 24.8.1992, p. 1.

- g) «usager d'un aéroport»: toute personne physique ou morale responsable du transport par voie aérienne de passagers, au départ ou à destination de l'aéroport considéré; son certificat de transporteur aérien au transporteur aérien concerné;
- h) «comité des usagers de l'aéroport»: un comité composé des représentants des usagers de l'aéroport ou des organisations représentatives de ces usagers; b) si la taille de l'aéronef ou de ses portes rend physiquement impossible l'embarquement ou le transport de cette personne handicapée ou à mobilité réduite.
- i) «réservation»: le fait pour un passager d'être en possession d'un billet, ou d'une autre preuve, indiquant que la réservation a été acceptée et enregistrée par le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages; En cas de refus d'accepter une réservation pour les motifs mentionnés au premier alinéa, points a) ou b), le transporteur aérien, son agent ou l'organisateur de voyages s'efforce, dans les limites du raisonnable, de proposer une autre solution acceptable à la personne concernée.
- j) «aéroport»: tout terrain spécialement aménagé pour l'atterrissage, le décollage et les manœuvres d'aéronefs, y compris les installations annexes que ces opérations peuvent comporter pour les besoins du trafic et le service des aéronefs, y compris les installations nécessaires pour assister les services commerciaux de transport aérien; Une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite, à laquelle l'embarquement est refusé sur la base de son handicap ou de sa mobilité réduite, et toute personne qui l'accompagne en application du paragraphe 2 du présent article bénéficient du droit au remboursement ou au réacheminement prévu à l'article 8 du règlement (CE) n° 261/2004. Le droit à un vol retour ou à un réacheminement est subordonné à la réunion de toutes les conditions de sécurité.
- k) «parc de stationnement de l'aéroport»: un parc de stationnement pour véhicules automobiles situé dans le périmètre d'un aéroport ou sous le contrôle direct de l'entité gestionnaire d'un aéroport, qui sert directement aux passagers utilisant ledit aéroport;
- l) «service commercial de transport aérien de passagers»: un service de transport de passagers par voie aérienne, assuré par un transporteur aérien sur un vol régulier ou non régulier et proposé au grand public contre rétribution, qu'il s'agisse d'un transport seul ou d'un transport faisant partie d'un voyage à forfait.

Article 3

Interdiction de refuser le transport

Un transporteur aérien ou son agent ou un organisateur de voyages ne peut refuser, pour cause de handicap ou de mobilité réduite:

- a) d'accepter une réservation pour un vol au départ ou à destination d'un aéroport auquel le présent règlement s'applique;
- b) d'embarquer une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite dans un tel aéroport, si cette personne dispose d'un billet et d'une réservation valables.

Article 4

Dérogations, conditions spéciales et information

1. Nonobstant les dispositions de l'article 3, un transporteur aérien, son agent ou un organisateur de voyages peut, pour cause de handicap ou de mobilité réduite, refuser d'accepter une réservation pour une personne handicapée ou pour une personne à mobilité réduite ou refuser d'embarquer cette personne:

- a) afin de respecter les exigences de sécurité applicables, qu'elles soient prévues par le droit international, communautaire ou national ou établies par l'autorité qui a délivré

2. Dans des conditions identiques à celles énoncées au paragraphe 1, premier alinéa, point a), un transporteur aérien ou son agent ou un organisateur de voyages peut exiger qu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite se fasse accompagner par une autre personne capable de lui fournir l'assistance qu'elle requiert.

3. Un transporteur aérien ou son agent met à disposition du public, sous des formes accessibles et au moins dans les mêmes langues que l'information mise à la disposition des autres passagers, les règles de sécurité qu'il applique au transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite, ainsi que les éventuelles restrictions à leur transport ou à celui de leurs équipements de mobilité en raison de la taille de l'aéronef. Un organisateur de voyages met à disposition ces règles de sécurité et restrictions concernant les vols inclus dans les voyages, vacances et circuits à forfait qu'il organise, vend ou offre à la vente.

4. Lorsqu'un transporteur aérien ou son agent ou un organisateur de voyages fait usage d'une dérogation prévue au paragraphe 1 ou 2, il informe immédiatement la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite de ses motifs. Sur demande, le transporteur aérien, son agent ou l'organisateur de voyages communique ces motifs par écrit à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite dans les cinq jours ouvrables qui suivent la demande.

Article 5

Désignation des points d'arrivée et de départ

1. En coopération avec les usagers de l'aéroport, par l'intermédiaire du comité des usagers de l'aéroport lorsqu'il en existe un, et avec les organisations appropriées représentant les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, l'entité gestionnaire de l'aéroport désigne, en tenant compte des spécificités locales, les points d'arrivée et de départ, situés dans le périmètre de l'aéroport ou à un point qu'elle contrôle

directement, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des bâtiments du terminal, où les personnes handicapées ou les personnes à mobilité réduite peuvent aisément annoncer leur arrivée à l'aéroport et demander de l'assistance.

2. Les points d'arrivée et de départ visés au paragraphe 1 sont signalés clairement et donnent, sous des formes accessibles, les informations de base concernant l'aéroport.

Article 6

Transmission des informations

1. Les transporteurs aériens, leurs agents et les organisateurs de voyages prennent toutes les mesures nécessaires pour la réception, à tous leurs points de vente sur le territoire des États membres auquel le traité s'applique, y compris la vente par téléphone et par l'internet, des notifications de besoin d'assistance émanant des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite.

2. Lorsqu'un transporteur aérien, son agent ou un organisateur de voyages reçoit une notification de besoin d'assistance au moins quarante-huit heures avant l'heure de départ publiée du vol, il communique les informations en question au moins trente-six heures avant l'heure de départ publiée du vol:

- a) aux entités gestionnaires des aéroports de départ, d'arrivée et de transit; et
- b) au transporteur aérien effectif, s'il n'y a pas eu de réservation effectuée auprès de ce transporteur, à moins que l'identité du transporteur aérien effectif ne soit pas connue au moment de la notification, auquel cas les informations sont communiquées dès que cela est faisable.

3. Dans tous les cas autres que ceux visés au paragraphe 2, le transporteur aérien, son agent ou l'organisateur de voyages communique les informations dès que possible.

4. Dès que possible après le départ du vol, le transporteur aérien effectif informe l'entité gestionnaire de l'aéroport de destination, s'il est situé sur le territoire d'un État membre auquel le traité s'applique, du nombre de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite sur ce vol qui ont besoin de l'assistance spécifiée à l'annexe I ainsi que de la nature de cette assistance.

Article 7

Droit à l'assistance dans les aéroports

1. Lorsqu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite arrive dans un aéroport pour un voyage aérien, il incombe à l'entité gestionnaire de l'aéroport de s'assurer que l'assistance spécifiée à l'annexe I est fournie, de telle manière que la personne soit en mesure de prendre le vol pour lequel elle possède une réservation, à condition que ses besoins particuliers en vue de cette assistance aient été notifiés au transporteur aérien

ou à son agent ou à l'organisateur de voyages concerné au moins quarante-huit heures avant l'heure de départ publiée du vol. Cette notification couvre aussi un vol de retour, si le vol aller et le vol de retour ont été réservés auprès du même transporteur aérien.

2. Lorsque l'utilisation d'un chien d'assistance reconnu est requise, il est accédé à cette exigence à condition que notification en ait été faite au transporteur aérien ou à son agent ou à l'organisateur de voyages conformément aux règles nationales applicables au transport de chiens d'assistance à bord des aéronefs, lorsque de telles règles existent.

3. Si aucune notification n'a été effectuée conformément au paragraphe 1, l'entité gestionnaire fait tous les efforts possibles, dans les limites du raisonnable, pour fournir l'assistance spécifiée à l'annexe I de telle sorte que la personne concernée soit en mesure de prendre le vol pour lequel elle possède une réservation.

4. Les dispositions du paragraphe 1 s'appliquent, à condition que:

- a) la personne se présente à l'enregistrement:
 - i) à l'heure spécifiée à l'avance et par écrit (y compris par voie électronique) par le transporteur aérien, son agent ou l'organisateur de voyages; ou
 - ii) si aucune heure n'a été spécifiée, au plus tard une heure avant l'heure de départ publiée; ou
- b) la personne arrive à un point situé à l'intérieur du périmètre de l'aéroport et désigné conformément à l'article 5:
 - i) à l'heure spécifiée à l'avance et par écrit (y compris par voie électronique) par le transporteur aérien, son agent ou l'organisateur de voyages; ou
 - ii) si aucune heure n'a été spécifiée, au plus tard deux heures avant l'heure de départ publiée.

5. Lorsqu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite transite par un aéroport auquel le présent règlement s'applique ou est transférée par un transporteur aérien ou un organisateur de voyages du vol pour lequel elle possède une réservation vers un autre vol, il incombe à l'entité gestionnaire de s'assurer que l'assistance spécifiée à l'annexe I est fournie, de telle manière que la personne soit en mesure de prendre le vol pour lequel elle possède une réservation.

6. Lorsqu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite arrive par voie aérienne dans un aéroport auquel le présent règlement s'applique, il incombe à l'entité gestionnaire de l'aéroport de s'assurer que l'assistance spécifiée à l'annexe I est fournie, de telle manière que cette personne soit en mesure d'atteindre le point de départ de l'aéroport, au sens de l'article 5.

7. L'assistance fournie est, dans la mesure du possible, conforme aux besoins particuliers du passager concerné.

*Article 8***Responsabilité de l'assistance dans les aéroports**

1. Il incombe à l'entité gestionnaire d'un aéroport de s'assurer que l'assistance spécifiée à l'annexe I est fournie sans majoration de prix aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.
2. L'entité gestionnaire peut fournir cette assistance elle-même. Tout en conservant sa responsabilité, et à condition de satisfaire en permanence aux normes de qualité visées à l'article 9, paragraphe 1, elle peut aussi conclure un contrat avec un ou plusieurs tiers pour fournir l'assistance. En coopération avec les usagers de l'aéroport, par l'intermédiaire du comité des usagers de l'aéroport, lorsqu'il en existe un, l'entité gestionnaire peut conclure un ou plusieurs contrats de ce type de sa propre initiative ou sur demande, notamment sur demande d'un transporteur aérien, et en tenant compte des services existant dans l'aéroport concerné. Au cas où elle rejette une telle demande, l'entité gestionnaire fournit une justification écrite.
3. L'entité gestionnaire d'un aéroport peut, pour financer cette assistance, percevoir, sur une base non discriminatoire, une redevance spécifique auprès des usagers de l'aéroport.
4. Cette redevance spécifique doit être raisonnable, être calculée en fonction des coûts, être transparente et être établie par l'entité gestionnaire de l'aéroport en coopération avec les usagers de l'aéroport, par l'intermédiaire du comité des usagers de l'aéroport s'il en existe un ou de toute autre entité appropriée. Elle doit être répartie entre les usagers de l'aéroport en proportion du nombre total de tous les passagers que chacun d'eux transporte au départ et à destination de cet aéroport.
5. L'entité gestionnaire d'un aéroport tient une comptabilité séparée pour ses activités relatives à l'assistance fournie aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite et pour ses autres activités, conformément aux pratiques commerciales courantes.
6. L'entité gestionnaire d'un aéroport met à la disposition des usagers de l'aéroport, par l'intermédiaire du comité des usagers de l'aéroport lorsqu'il en existe un ou de toute autre entité appropriée, ainsi que du ou des organismes chargés de l'application du présent règlement visés à l'article 14, un relevé annuel vérifié des redevances perçues et des frais engagés en ce qui concerne l'assistance fournie aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

*Article 9***Normes de qualité pour l'assistance**

1. À l'exception des aéroports dont le trafic annuel est inférieur à 150 000 mouvements de passagers commerciaux, l'entité gestionnaire fixe des normes de qualité pour l'assistance spécifiée à l'annexe I et détermine les besoins en ressources pour les atteindre, en coopération avec les usagers de l'aéroport, par l'intermédiaire du comité des usagers de l'aéroport lorsqu'il en existe un, et les organisations représentant les passagers handicapés et les passagers à mobilité réduite.
2. Lors de l'établissement de ces normes, il est pleinement tenu compte des politiques et codes de conduite internationalement

reconnus en ce qui concerne la facilitation du transport de personnes handicapées ou de personnes à mobilité réduite, notamment du code de bonne conduite de la CEAC sur les services d'assistance en escale pour les personnes à mobilité réduite.

3. L'entité gestionnaire d'un aéroport publie ses normes de qualité.
4. Un transporteur aérien et l'entité gestionnaire d'un aéroport peuvent convenir que, pour les passagers que le transporteur aérien transporte à destination et au départ de cet aéroport, l'entité gestionnaire fournira une assistance d'un niveau plus élevé que celui prévu dans les normes mentionnées au paragraphe 1, ou fournira des services supplémentaires par rapport à ceux spécifiés à l'annexe I.
5. Afin de financer l'une ou l'autre de ces mesures, l'entité gestionnaire peut percevoir, auprès du transporteur aérien concerné, une redevance s'ajoutant à celle mentionnée à l'article 8, paragraphe 3, et devant être transparente, calculée en fonction des coûts et établie après consultation du transporteur aérien concerné.

*Article 10***Assistance de la part des transporteurs aériens**

Un transporteur aérien fournit l'assistance spécifiée à l'annexe II sans majoration de prix à une personne handicapée ou à une personne à mobilité réduite qui part d'un aéroport auquel le présent règlement s'applique, qui arrive à un tel aéroport ou qui transite par un tel aéroport, à condition que cette personne remplisse les conditions définies à l'article 7, paragraphes 1, 2 et 4.

*Article 11***Formation**

Les transporteurs aériens et les entités gestionnaires d'aéroport:

- a) s'assurent que l'ensemble de leur personnel, y compris le personnel de tout sous-traitant, qui fournit une assistance directe aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, sait comment répondre aux besoins de ces personnes, en fonction de leur handicap ou de leur réduction de mobilité;
- b) fournissent à l'ensemble de leur personnel travaillant à l'aéroport en contact direct avec les voyageurs une formation de sensibilisation au handicap et sur l'égalité face au handicap;
- c) s'assurent que, à l'embauche, tous les nouveaux salariés assistent à une formation relative au handicap et que, en temps opportun, le personnel suit des sessions de rappel.

*Article 12***Indemnisation pour perte ou dégradation de fauteuils roulants et autres équipements de mobilité et d'assistance**

Lorsque des fauteuils roulants ou d'autres équipements de mobilité ou d'assistance sont perdus ou endommagés durant

leur manipulation à l'aéroport ou leur transport à bord d'un aéronef, le passager auquel l'équipement appartient est indemnisé, conformément aux règles du droit international, communautaire et national.

Article 13

Irrecevabilité des dérogations

Les obligations envers les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite qui sont énoncées par le présent règlement ne peuvent être limitées ou levées.

Article 14

Organisme chargé de l'application du présent règlement et ses missions

1. Chaque État membre désigne un organisme ou des organismes chargés de l'application du présent règlement en ce qui concerne les vols au départ d'aéroports situés sur son territoire ainsi que les vols à destination de ces mêmes aéroports. Le cas échéant, cet organisme ou ces organismes prennent les mesures nécessaires au respect des droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, y compris en ce qui concerne le respect des normes de qualité visées à l'article 9, paragraphe 1. Les États membres informent la Commission de l'organisme ou des organismes qui ont été désignés.

2. Les États membres prévoient, s'il y a lieu, que l'organisme ou les organismes désignés en vertu du paragraphe 1 qui sont chargés de l'application du présent règlement s'assurent également de la mise en œuvre satisfaisante de l'article 8, y compris en ce qui concerne les dispositions relatives aux redevances, de manière à éviter une concurrence déloyale. Ils peuvent également désigner un organisme spécifique à cet effet.

Article 15

Procédure relative aux plaintes

1. Une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite qui estime que le présent règlement a été enfreint peut porter la question à l'attention de l'entité gestionnaire de l'aéroport ou à celle du transporteur aérien concerné, selon le cas.

2. Si la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite n'obtient pas satisfaction de cette manière, les plaintes peuvent

être déposées auprès de l'organisme ou des organismes désignés en vertu de l'article 14, paragraphe 1, ou de tout autre organisme compétent désigné par un État membre, pour infraction présumée au présent règlement.

3. Un organisme d'un État membre qui reçoit une plainte sur une question qui relève de la compétence d'un organisme désigné d'un autre État membre transmet la plainte à l'organisme de cet autre État membre.

4. Les États membres prennent des mesures pour informer les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite de leurs droits en vertu du présent règlement et de la possibilité de déposer plainte auprès de cet organisme ou de ces organismes désignés.

Article 16

Sanctions

Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations du présent règlement et prennent toute mesure nécessaire pour assurer la mise en œuvre de ce régime. Les sanctions ainsi prévues doivent être efficaces, proportionnées et dissuasives. Les États membres notifient ces dispositions à la Commission et lui notifient sans délai toute modification ultérieure éventuelle.

Article 17

Rapport

La Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil, au plus tard le 1^{er} janvier 2010, sur le fonctionnement et les effets du présent règlement. 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 réviser.

Article 18

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 26 juillet 2008, à l'exception des articles 3 et 4, qui s'appliquent à partir du 26 juillet 2007.

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

Fait à Strasbourg, le 5 juillet 2006.

Par le Parlement européen

Le président

J. BORRELL FONTELLES

Par le Conseil

La présidente

P. LEHTOMÄKI

ANNEXE I

Assistance sous la responsabilité des entités gestionnaires des aéroports

Assistance et arrangements nécessaires pour permettre aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite de:

- communiquer leur arrivée à un aéroport et leur demande d'assistance aux points désignés à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments du terminal au sens de l'article 5,
- se déplacer d'un point désigné jusqu'au comptoir d'enregistrement,
- procéder à leur enregistrement, ainsi qu'à celui de leurs bagages,
- se rendre du comptoir d'enregistrement jusqu'à l'aéronef, en s'acquittant des formalités d'émigration et douanières et des procédures de sûreté,
- embarquer à bord de l'aéronef, grâce à la mise à disposition d'ascenseurs, de fauteuils roulants ou de toute autre assistance requise, selon le cas,
- se rendre de la porte de l'aéronef jusqu'à leur siège,
- entreposer leurs bagages à bord de l'aéronef et les récupérer,
- se rendre de leur siège jusqu'à la porte de l'aéronef,
- débarquer de l'aéronef, grâce à la mise à disposition d'ascenseurs, de fauteuils roulants ou de toute autre assistance requise, selon le cas,
- se rendre de l'aéronef jusqu'au hall de livraison de bagages et récupérer leurs bagages, en accomplissant les formalités d'immigration et douanières,
- se rendre du hall de livraison de bagages jusqu'à un point désigné,
- obtenir leur correspondance s'ils sont en transit, avec une assistance à bord et au sol, ainsi qu'à l'intérieur des terminaux et entre eux, le cas échéant,
- se rendre aux toilettes sur demande.

Au cas où une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite est aidée par un accompagnateur, celui-ci est autorisé à fournir, sur demande, l'assistance nécessaire dans l'aéroport ainsi que pour l'embarquement et le débarquement.

Prise en charge au sol de tout l'équipement de mobilité nécessaire, y compris les fauteuils roulants électriques, moyennant un préavis de quarante-huit heures et sous réserve de l'existence d'un espace suffisant à bord de l'aéronef, et sans préjudice de l'application de la législation relative aux matières dangereuses.

Remplacement temporaire d'équipement de mobilité endommagé ou perdu, mais pas nécessairement à l'identique.

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

Communication sous des formes accessibles des informations nécessaires pour prendre les vols.

ANNEXE II

Assistance de la part des transporteurs aériens

Transport de chiens d'assistance reconnus en cabine, sous réserve des réglementations nationales.

Transport, outre l'équipement médical, d'au maximum deux pièces d'équipement de mobilité par personne handicapée ou personne à mobilité réduite, y compris un fauteuil roulant électrique, moyennant un préavis de quarante-huit heures et sous réserve de l'existence d'un espace suffisant à bord de l'aéronef, et sans préjudice de l'application de la législation relative aux matières dangereuses.

Communication sous des formes accessibles des informations essentielles concernant un vol.

Mise en œuvre de tous les efforts possibles, dans les limites du raisonnable, pour attribuer les places de manière à répondre aux besoins des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite, à leur demande et sous réserve des exigences de sécurité et de la disponibilité.

Assistance pour se rendre aux toilettes sur demande.

Si une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite est aidée par un accompagnateur, le transporteur aérien déploie tous les efforts possibles, dans les limites du raisonnable, pour attribuer à celui-ci un siège à côté de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite.



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 7.8.2008
COM(2008) 510 final

COMMUNICATION DE LA COMMISSION

Communication relative à la portée de la responsabilité des transporteurs aériens et des aéroports en cas de destruction, de dégradation ou de perte d'équipements de mobilité appartenant à des passagers à mobilité réduite lorsqu'ils font des voyages aériens.

Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE

COMMUNICATION DE LA COMMISSION

Communication relative à la portée de la responsabilité des transporteurs aériens et des aéroports en cas de destruction, de dégradation ou de perte d'équipements de mobilité appartenant à des passagers à mobilité réduite lorsqu'ils font des voyages aériens.

Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE

1. HISTORIQUE

Le 5 juillet 2006, le Conseil et le Parlement européen ont adopté le règlement (CE) n° 1107/2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens¹ (ci-après dénommé «le règlement»). Ce règlement a pour objectif général de garantir que les passagers handicapés et les personnes à mobilité réduite (ci-après dénommées «PMR») ne fassent l'objet d'aucune discrimination lorsqu'ils font des voyages aériens. Le 30 novembre 2005, dans le cadre du processus de négociation politique portant sur la proposition de la Commission, et concernant le futur article 12 sur l'«indemnisation pour perte ou dégradation de fauteuils roulants et autres équipements de mobilité et d'assistance», la Commission a présenté une déclaration à inscrire au procès-verbal² dans laquelle elle s'engageait à lancer une étude sur la possibilité d'améliorer les droits existants, dans le cadre du droit communautaire, national ou international, des passagers aériens dont les fauteuils roulants ou autres équipements de mobilité sont détruits, endommagés ou perdus pendant leur maniement dans un aéroport ou pendant leur transport à bord d'un aéronef, et à présenter un rapport sur cette étude.

La Commission a publié un avis de marché³ visant à mener une «étude relative aux seuils de compensation fixés en cas de dégradation ou de perte d'équipement et de dispositifs appartenant à des passagers aériens à mobilité réduite» (ci-après dénommée «l'étude»), qui est disponible sur le site internet de la Commission. L'objet de la présente communication est de rendre compte des résultats de l'étude et de la possibilité d'améliorer les droits existants.

2. L'AMPLEUR DU PROBLEME

«La dégradation ou la perte de bagages est un événement contrariant. La dégradation ou la perte d'équipements de mobilité peut gâcher tout un voyage et considérablement compliquer la vie de leurs propriétaires pendant longtemps. Elle entraîne une perte d'indépendance et de dignité⁴.»

Une proportion importante de la population actuelle de l'Union européenne présente des problèmes de mobilité qui nécessitent l'utilisation d'un fauteuil roulant ou d'autres équipements de mobilité et d'assistance (ci-après dénommés «équipements de mobilité»). La

¹ JO L 204 du 26.7.2006, p. 1.

² Document de travail du Conseil n° 15206/05 (2005/0007/COD).

³ Avis de marché 2006/S 111-118193 du 14.6.2006.

⁴ Tiré d'une réponse d'une association de PMR aux consultants.

proportion de PMR au sein de la population risque d'augmenter avec le vieillissement de la population de l'UE.

La Commission ne désire pas répéter dans cette communication les données déjà fournies dans l'étude, qui devrait être lue parallèlement à la présente communication. Partant de ces données, la Commission constate néanmoins que les passagers à mobilité réduite qui ont besoin d'équipements de mobilité voyagent assurément moins en avion que l'ensemble de la population. La crainte que leur équipement de mobilité soit perdu, endommagé ou détruit contribue très probablement à les dissuader de voyager et, par conséquent, limite leur intégration dans la société. Cette crainte est dominée par plusieurs raisons objectives:

- (1) la perte ou la dégradation de fauteuils roulants ou d'autres équipements de mobilité prive les PMR de leur indépendance et a des incidences sur tous les aspects de leur quotidien, jusqu'à ce que le problème soit complètement résolu;
- (2) en cas de perte, de dégradation ou de destruction de leur équipement de mobilité, la santé et la sécurité des PMR sont mises en danger car des solutions de remplacement ne sont pas toujours offertes et, même lorsqu'elles le sont, elles ne sont pas toujours adaptées aux besoins de la personne;
- (3) compte tenu de l'urgence du besoin, le temps que prennent les compagnies aériennes ou les aéroports pour résoudre des problèmes pratiques dus à la dégradation ou à la perte d'équipements de mobilité est déraisonnable;
- (4) les procédures existantes et le niveau moyen de formation du personnel dans la plupart des compagnies aériennes et des aéroports en ce qui concerne la manière d'agir en cas de perte ou de dégradation d'équipements de mobilité sont faibles;
- (5) les incidences financières de la perte, de la dégradation ou de la destruction d'équipements de mobilité constituent un risque supplémentaire pour les PMR qui voyagent en avion par rapport aux autres passagers;
- (6) l'octroi d'une indemnisation pour dégradation, destruction ou perte d'équipements de mobilité varie d'une compagnie aérienne à l'autre et selon l'aéroport.

3. RESULTAT DE L'ETUDE: LES DEFIS

Le nombre réel d'incidents par an et par compagnie qui surviennent sur des équipements de mobilité est très faible. Le nombre total de réclamations se situe entre 600 et 1 000 affaires par an, par rapport à 706 millions de passagers aériens transportés dans l'Union européenne sur une année⁵. Cela correspond à une proportion se situant entre moins d'une plainte et une plainte et demi maximum par million de passagers.

L'étude analyse l'expérience aux États-Unis d'une part et la situation en Europe d'autre part. Ces deux analyses fournissent une base suffisante qui permet de considérer que cette estimation est proche de la réalité. L'étude a également conclu que certaines questions restent en suspens concernant les aspects à la fois quantitatifs et qualitatifs du problème qu'il convient de souligner:

⁵ 705,8 millions de passagers aériens transportés dans l'UE en 2005.

3.1. Objectif quantitatif: réduire le nombre d'incidents

Le nombre d'incidents impliquant la destruction, la dégradation ou la perte d'équipements de mobilité de PMR est lié à la manière dont les équipements de mobilité sont manipulés et entreposés à bord des avions; le rangement dans les aéroports est un élément essentiel des conditions de transport des PMR afin de satisfaire leurs besoins et requiert des compétences pour lesquelles le personnel doit être convenablement formé. L'objectif doit rester de permettre à la PMR d'utiliser son équipement personnel aussi longtemps que possible. Dans tous les cas où la PMR ne peut pas utiliser son propre équipement de mobilité à bord de l'appareil, l'idéal est qu'elle le remette et qu'elle le récupère à la porte de l'avion. D'autres procédures peuvent être mises en place pour des raisons de sécurité ou pour des raisons pratiques.

La pièce jointe à l'engagement des compagnies aériennes à l'égard des services aux passagers (ci-après dénommé «l'engagement des compagnies aériennes») de 2001⁶, signé par la majorité des transporteurs aériens nationaux européens, précise que les compagnies aériennes signataires doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter la perte ou l'endommagement de tout équipement de mobilité ou autres dispositifs essentiels d'assistance. Chacune d'entre elles élaborera ses propres services en y intégrant l'engagement des compagnies aériennes; les compagnies signataires instaureront des programmes de formation du personnel et introduiront des changements dans leurs systèmes informatiques afin de concrétiser cet engagement. En outre, *«il doit être permis aux PMR de rester indépendantes dans une très large mesure»*.

L'engagement volontaire des aéroports à l'égard des services aux passagers aériens (ci-après dénommé «l'engagement des aéroports»), élaboré par les aéroports européens sous les auspices de «Airports Council International Europe»⁷, précise que *«le personnel recevra une formation appropriée sur la compréhension des besoins des PMR et comment y répondre»*. L'objectif visé par les signataires était d'élaborer leurs propres services individuels sur la base de cet engagement et d'incorporer les dispositions appropriées du document 30 (section 5) de la Conférence européenne de l'aviation civile (CEAC)⁸, et de l'Organisation de l'aviation civile internationale⁹ (Annexe 9, OACI).

Le point 5.2.3.2 du document 30¹⁰ de la CEAC précise: *«Les États membres devraient encourager la diffusion d'un vademecum pour le personnel des compagnies aériennes et des exploitants aéroportuaires relatif aux démarches à effectuer et aux facilités offertes pour assister les PMR, où tous renseignements concernant les conditions de transport et l'assistance offerte seront énumérés ainsi que les démarches qu'ils ont à faire. Ils devraient veiller à ce que les compagnies aériennes prévoient dans leurs manuels toutes procédures concernant les passagers à mobilité réduite»*. Le point 5.5 de ce même document précise que *«Les États membres devraient s'assurer de la présence, dans les aéroports, d'un service*

⁶ Engagement des compagnies aériennes à l'égard des services aux passagers: voir le point 8 et la pièce jointe.

⁷ ACI Europe (2001), Engagement volontaire des aéroports à l'égard des services aux passagers aériens, et son Protocole spécial pour répondre aux besoins des personnes à mobilité réduite.

⁸ Déclaration de politique de la CEAC dans le domaine de la facilitation de l'aviation civile [ECAC.CEAC DOC N° 30 (Partie I) – 10^e édition / décembre 2006]

⁹ Normes et pratiques recommandées de l'Organisation de l'aviation civile internationale (Annexe 9 de la Convention de Chicago).

¹⁰ Voir note de bas de page 8.

d'assistance au sol, pour les PMR, comportant: des personnels formés et qualifiés pour répondre à leurs demandes (...) des équipements appropriés pour les assister.»

Ces engagements volontaires ne sont toutefois pas toujours convenablement respectés. Tout d'abord, peu de compagnies aériennes et d'aéroports dans l'UE ont réellement élaboré leurs propres services ou stratégies à l'égard de la clientèle pour concrétiser ces engagements volontaires. Ensuite, ceux qui l'ont fait ont adopté des programmes ou des stratégies tellement différents qu'il en résulte un large éventail de degrés de protection pour les PMR. Enfin, ces services et stratégies à l'égard de la clientèle ne sont pas toujours publiés. Il est donc très difficile pour les PMR de savoir à l'avance ce qui les attend.

Dans le cadre de l'engagement des aéroports, la majorité des aéroports prêtent spontanément assistance aux passagers à mobilité réduite. Cependant, les procédures qui permettent à une PMR d'arriver à la porte de l'aéronef dans son propre fauteuil roulant ou de récupérer son fauteuil roulant à l'arrivée varient d'un aéroport à l'autre.

3.2. Objectif qualitatif: réduire au minimum les conséquences d'un incident

3.2.1. L'absence, à ce jour, d'une procédure commune qui permettrait la mise en œuvre de solutions immédiates sur place

Les dommages subis par les équipements de mobilité peuvent avoir de graves répercussions qui vont au-delà de l'aspect financier. Le problème concerne également la période pendant laquelle la PMR ne pourra pas utiliser son équipement et la longue attente avant que l'indemnisation ne soit finalement versée. Les difficultés de savoir où déposer les plaintes pour dégradation et où demander une assistance à l'arrivée, dans ce qui est souvent un aéroport inconnu, viennent s'ajouter d'une part au temps passé à trouver une solution, même temporaire, aux problèmes pratiques du quotidien qui se posent lorsqu'une PMR est privée de son équipement de mobilité, et d'autre part au stress que cela engendre.

Il n'existe actuellement aucune législation internationale, communautaire ou nationale qui prévoient de prêter assistance immédiate aux PMR dont les équipements de mobilité ont été perdus, endommagés ou détruits, qui stipule la façon dont l'assistance immédiate devrait être prêtée ou qui définisse les aspects essentiels de cette assistance.

L'engagement des compagnies aériennes ne précise pas la façon dont les demandes d'indemnisation doivent être traitées ou le type de mesure à prendre sur place lorsqu'un fauteuil roulant ou tout autre équipement de mobilité est endommagé ou perdu.

La majorité des aéroports n'ont pas de politique définie concernant les réclamations formulées pour dégradation ou destruction de fauteuils roulants ou d'équipements de mobilité. L'octroi d'une indemnisation et les procédures suivies par les aéroports pour mettre en place une solution de remplacement varient d'un aéroport à l'autre, malgré l'existence de l'engagement des aéroports¹¹. Cela peut donner lieu à des lacunes et à des incohérences en matière de solution de remplacement et d'indemnisation d'une PMR dont l'équipement a été détruit ou endommagé pendant la durée de prise en charge par l'aéroport. Cela entraîne certainement incertitude et confusion pour les PMR qui ne savent jamais comment faire ou à qui s'adresser en cas d'incident sur leur équipement de mobilité.

¹¹ Voir note de bas de page 6.

3.2.2. *La différence entre la nature et les limites de la responsabilité des compagnies aériennes et la responsabilité des aéroports*

Il y a traditionnellement une différence entre la nature et les limites de la responsabilité des compagnies aériennes et des aéroports. Cette différence peut être source de confusion pour les parties concernées.

3.2.2.1. Transport d'équipements à bord de l'appareil (responsabilité de la compagnie aérienne)

Actuellement, l'assistance aux PMR est prêtée par les transporteurs aériens dans le cadre du service d'assistance au sol. Les transporteurs aériens peuvent prêter assistance directement, via une société tierce ou encore par l'intermédiaire de l'aéroport lorsque celui-ci agit en tant que prestataire de services pour le transporteur aérien. La responsabilité de la compagnie aérienne est actuellement limitée par une série de conventions internationales¹², par des règlements communautaires mettant en œuvre ces conventions internationales au sein de l'UE¹³, et par des procédures juridiques ou administratives que d'autres pays imposent aux sociétés de l'UE qui désirent entrer sur leurs marchés nationaux. Les sociétés peuvent déroger à leur responsabilité limitée et accepter d'indemniser la valeur totale de l'équipement de mobilité perdu ou de rembourser ses coûts de réparation.

Tous ces textes juridiques sont régis par le même mécanisme: la présomption de responsabilité du transporteur aérien en cas de bagages enregistrés¹⁴. Cela signifie que la PMR ne devra pas prouver que le transporteur aérien a commis une faute pour que la responsabilité de ce dernier soit engagée. La seule chose que la PMR doit prouver est que la dégradation ou la perte est survenue pendant la prise en charge de l'équipement par le transporteur (aussi communément appelée «la période du transport»).

En ce qui concerne les équipements qui ont été enregistrés au comptoir d'enregistrement (toujours par le transporteur aérien ou en son nom), et donc étiquetés comme bagages, il est assez évident que la période du transport commence au moment où la procédure d'enregistrement est engagée. Il en va de même pour les bagages qui sont remis en cabine. Bien que les équipements puissent être étiquetés avant d'être réellement remis au transporteur aérien (à la porte d'embarquement ou à la porte de l'aéronef), la responsabilité du transporteur ne doit être engagée qu'au moment où les équipements lui sont physiquement remis (que ce soit à la porte d'embarquement ou à la porte de l'aéronef).

¹² Ces conventions sont les suivantes: 1. La Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Varsovie en octobre 1929, dite Convention de Varsovie (1929). 2. Le Protocole portant modification de la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international signée à Varsovie le 12 octobre 1929, signé à La Haye le 28 septembre 1955, dit Protocole de La Haye (1955). 3. La Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Montréal le 28 mai 1999, dite Convention de Montréal (1999).

¹³ Règlement (CE) n° 889/2002 du Parlement européen et du Conseil du 13 mai 2002 (JO L 140 du 30.5.2002, p. 2) modifiant le règlement (CE) n° 2027/97 du Conseil relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident.

¹⁴ Voir article 1, paragraphe 10, du règlement (CE) n° 889/2002.

3.2.2.2. Maniement des équipements dans un aéroport (responsabilité de l'aéroport)

Les aéroports assument la responsabilité de prêter assistance aux PMR depuis le 26 juillet 2008, date à laquelle le règlement est devenu entièrement applicable. La responsabilité des aéroports n'est, en principe, pas limitée¹⁵ et est établie en fonction de la législation nationale en matière de responsabilité et de responsabilité civile. Le fait que le cadre juridique applicable diffère selon les aéroports et les compagnies aériennes donne lieu à deux grandes différences dans la nature de leur responsabilité respective. Tout d'abord, la responsabilité de l'aéroport est, en règle générale, fondée sur une faute prouvée du gestionnaire de l'aéroport. Deuxièmement, tandis que la responsabilité des aéroports n'est pas limitée, celle des compagnies aériennes l'est assurément. Cela signifie que, dans le cas des aéroports, les PMR devront prouver la faute du responsable devant un tribunal si l'aéroport n'admet pas la réclamation (ce qui n'est pas le cas si le transporteur est responsable), mais elles peuvent récupérer des dommages-intérêts complets (ce qui n'est pas le cas si le transporteur aérien est responsable car sa responsabilité est normalement limitée).

3.2.3. *Indemnisation: montant et procédure*

Longtemps, les organisations représentatives des PMR ont fait pression pour obtenir une responsabilité illimitée en cas d'incidents pendant le maniement des équipements de mobilité dans un aéroport ou pendant leur transfert à bord de l'appareil. Cette approche est motivée par le coût élevé des équipements de mobilité modernes¹⁶ et par la limite relativement basse de la responsabilité actuelle pour les bagages au titre des conventions internationales, notamment la Convention de Montréal¹⁷. Ceci laisse à penser en effet que le montant de l'indemnisation au titre des conventions internationales n'est probablement pas adapté dans tous les cas.

La plupart des transporteurs aériens indemnisent les passagers conformément à la Convention de Montréal. Les dommages causés aux équipements de mobilité et qui dépassent 1 000 DTS relèvent de la seule responsabilité du passager, sauf déclaration spéciale d'intérêt à la livraison faite par le passager au moment de la remise des bagages enregistrés au transporteur et moyennant le paiement éventuel d'une somme supplémentaire¹⁸. Seule une minorité de compagnies aériennes, dans un nombre limité d'aéroports, propose une assurance spéciale pour les équipements de mobilité des PMR. La majorité des transporteurs aériens et des aéroports ne proposent pas de couverture d'assurance spéciale pour les fauteuils roulants ou les équipements de mobilité endommagés ou détruits.

Selon l'étude, seule une minorité de compagnies dans l'UE permettent aux PMR de déclarer que la valeur de leur équipement de mobilité est supérieure et qu'elle peut donc être réclamée en conséquence. Certaines de ces compagnies limitent la déclaration d'excédent de valeur à un montant déterminé supérieur au niveau d'indemnisation défini dans la réglementation internationale et communautaire, mais inférieur au coût réel des équipements de mobilité. Plusieurs transporteurs aériens ont indiqué que le fait de déclarer une valeur particulière implique «un supplément à payer par le passager».

¹⁵ La responsabilité des aéroports n'est traitée dans aucune convention internationale ni dans le droit communautaire.

¹⁶ Par exemple, les fauteuils roulants électriques peuvent coûter jusqu'à 10 000 euros.

¹⁷ Jusqu'à 1 000 DTS (montant approximatif en euros basé sur la valeur du DTS au 10.3.2008 selon la valeur du DTS du FMI: 1 060 euros).

¹⁸ Conformément à ce qui est stipulé à l'article 22, paragraphe 2, de la Convention de Montréal et à l'article premier, paragraphe 5, du règlement 889/2002.

Toutes les parties concernées s'accordent à dire que les coûts liés à la couverture des besoins des PMR ne doivent pas être répercutés directement sur les PMR. Toutefois, seule une minorité d'entre elles en a tiré la conclusion logique et indemnise le coût total de la dégradation ou de la perte de l'équipement de mobilité. Le règlement consolide le principe selon lequel l'assistance doit être fournie sans majoration de prix aux PMR¹⁹, mais il ne spécifie pas le montant de l'indemnisation qui doit être fixé conformément aux «règles du droit international, communautaire et national»²⁰.

Il convient de remarquer que dans le domaine du transport ferroviaire, la législation communautaire impose à une entreprise ferroviaire l'obligation d'indemnisation complète si elle est responsable de la perte, totale ou partielle, ou de l'endommagement, total ou partiel, d'un équipement de mobilité²¹.

3.2.4. *L'inclusion ou l'exclusion des équipements de mobilité dans la définition de «bagages»*

Le point de vue des organisations représentatives des PMR et de la majorité des autorités de l'aviation civile qui ont répondu à l'enquête menée dans le cadre de l'étude est que les équipements de mobilité ne devraient pas être considérés comme bagages. La raison de cette exclusion est que les équipements de mobilité ne devraient pas être soumis aux règles de responsabilité limitée de la compagnie aérienne telles que définies dans les conventions internationales. Par conséquent, les compagnies aériennes et les aéroports devraient indemniser la totalité du coût des équipements de mobilité perdus ou de leurs frais de réparation.

La loi américaine ACAA («Air Carrier Access Act») ne donne pas de définition des équipements de mobilité et ne les exclut pas expressément de sa définition des bagages. Elle impose toutefois une responsabilité complète et objective, sans limite financière, en cas d'incident sur des équipements de mobilité à tous les transporteurs aériens qui désirent exploiter des liaisons intérieures aux États-Unis²². Le ministère des Transports des États-Unis envisage de modifier bientôt son règlement mettant en œuvre la loi américaine ACAA pour faire en sorte que les transporteurs aériens étrangers qui effectuent des liaisons au départ ou à destination des États-Unis soient soumis à la plupart des exigences en matière de handicap actuellement imposées aux transporteurs des États-Unis au titre de la partie 382, notamment le traitement des équipements de mobilité et d'assistance.

La législation canadienne relative aux PMR actuellement en vigueur est la *Partie VII du Règlement sur les transports aériens: Conditions de transport des personnes*²³. L'Office des transports du Canada semble définir les aides à la mobilité comme étant des bagages enregistrés de nature personnelle qui reçoivent un traitement prioritaire, bien que les

¹⁹ Voir article 8 du règlement (CE) n° 1107/2006.

²⁰ Voir article 12 du règlement n° 1107/2006.

²¹ Article 25 du règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, JO L 315 du 3.12.2007, p. 14.

²² La loi ACAA («Air Carrier Access Act») interdit la discrimination à l'égard des passagers aériens handicapés. Le ministère des Transports des États-Unis a publié un règlement (14 CFR, partie 382) mettant en œuvre l'ACAA et qui fait expressément référence au traitement des équipements de mobilité et d'assistance.

²³ Les Conditions de transport de personnes publiées en vertu de la Loi sur les transports au Canada. La partie VII de la Loi traite du transport de personnes handicapées. La section 155 de la partie VII explique les dispositions en cas d'aide perdue ou endommagée.

équipements de mobilité ne soient pas exclus de la définition de bagages au sens strict. Ce faisant, l'Office des transports du Canada ne permet pas aux compagnies qui travaillent sur son territoire d'appliquer aux équipements de mobilité les dispositions concernant la limitation de responsabilité prévues dans les conventions internationales en matière de bagages détruits, endommagés ou perdus. Pour atterrir au Canada, il est entendu que le transporteur aérien doit respecter la réglementation canadienne. Aucun transporteur aérien étranger ne semble avoir remis cet accord en question.

4. UNE REPONSE AUX DEFIS: LE REGLEMENT (CE) N° 1107/2006

4.1. Objectif quantitatif: réduire le nombre d'incidents

Comme démontré au point 3.1 de la présente communication, l'absence de procédure spécifique pour manier les fauteuils roulants ou autres équipements de mobilité et le fait qu'une formation pour apprendre à manier ceux-ci n'est pas offerte dans tous les aéroports ou par toutes les compagnies aériennes permettent de conclure que la situation est facilement améliorable. Le règlement (CE) n° 1107/2006 s'est attaqué à cette lacune actuelle en établissant des obligations légales concernant les procédures et la formation du personnel nécessaires pour assurer des normes de qualité pour l'assistance aux PMR²⁴.

Ces obligations légales comprennent, notamment, le maniement d'équipements de mobilité dans l'aéroport ou leur transport à bord de l'aéronef. Par conséquent, la qualité et l'adéquation de l'assistance fournie par les compagnies aériennes et par les transporteurs aériens devraient s'améliorer sensiblement. Des procédures spécifiques à l'enregistrement et une formation du personnel en matière de maniement des équipements de mobilité permettront de sensibiliser les employeurs et les employés et de réduire davantage le nombre d'incidents et leur gravité, ainsi que les coûts personnels et économiques.

4.2. Objectif qualitatif: réduire au minimum les conséquences d'un incident

Le point 3.2.1 de la présente communication souligne les lacunes dues à l'absence actuelle d'une procédure commune qui aboutirait à des solutions immédiates sur place en cas de dégradation ou de perte d'équipements de mobilité. Le règlement (CE) n° 1107/2006 comble partiellement ce vide juridique. Tout d'abord, l'annexe I du règlement (CE) n° 1107/2006 inclut spécifiquement dans la définition de l'assistance sous la responsabilité des entités gestionnaires des aéroports le *«remplacement temporaire d'équipement de mobilité endommagé ou perdu, mais pas nécessairement à l'identique»*²⁵. Deuxièmement, conformément à l'article 9, *«l'entité gestionnaire fixe des normes de qualité pour l'assistance spécifiée à l'annexe I et détermine les besoins en ressources pour les atteindre»*.

En ce qui concerne la différence entre la nature et les limites de la responsabilité des compagnies aériennes et la responsabilité des aéroports mentionnées au point 3.2.2 de la présente communication, l'article 12 du règlement (CE) n° 1107/2006 établit une obligation d'indemnisation *«conformément aux règles du droit international, communautaire et national»*.

²⁴ Voir les articles 9 et 11 du règlement.

²⁵ Voir l'annexe I du règlement n° 1107/2006.

La Commission suivra étroitement la façon dont les aéroports et les compagnies aériennes exercent cette responsabilité dans le nouveau contexte prévu par le règlement afin d'évaluer à l'avenir s'il serait recommandé d'inclure une définition plus précise de la responsabilité des aéroports, à l'instar de ce qui est prévu pour les transporteurs aériens par le règlement (CE) n° 889/2002.

En ce qui concerne le montant de l'indemnisation et la procédure prévue mentionnés au point 3.2.3 de la présente communication, le nombre d'incidents sur des équipements de mobilité est déjà faible et la nouvelle protection prévue par le règlement (CE) n° 1107/2006 devrait permettre de réduire davantage le nombre d'incidents et leurs conséquences. Il semble donc évident que, si les règles actuellement applicables à l'indemnisation devaient être modifiées, toute conséquence économique que ces incidents pourraient avoir pour les compagnies aériennes ou les aéroports n'aurait pas d'incidence économique majeure sur les transporteurs aériens ou les aéroports.

Enfin, le point 3.2.4 de la présente communication aborde la question de savoir si les équipements de mobilité devraient être inclus dans la notion de «bagages». Cette question est judicieuse parce qu'elle est liée au montant de l'indemnisation, étant donné que les limites de responsabilité imposées par les conventions internationales ne concernent que les bagages. Certains des principaux partenaires de la Communauté en matière de transport aérien ont déjà élaboré des procédures administratives concernant les droits des PMR à cet égard. De manière générale, ces procédures administratives imposent une responsabilité objective et une indemnisation complète aux transporteurs aériens et parfois aux aéroports. Les transporteurs aériens européens qui exploitent des liaisons transocéaniques vers le Canada ou des liaisons intérieures aux États-Unis ou au Canada respectent déjà ces règles en dehors des frontières communautaires. Certaines compagnies aériennes ont déjà renoncé à leur responsabilité limitée à travers leurs propres stratégies à l'égard de leur clientèle ou leurs normes de qualité internes.

Comme le montrent ces exemples, différentes options peuvent être envisagées lorsqu'il s'agit d'évaluer le montant de l'indemnisation payée en cas de destruction, de dégradation ou de perte d'équipements de mobilité en fonction de leur valeur réelle. Cet objectif peut être atteint en essayant d'interpréter ou de définir la notion de bagages afin d'exclure les équipements de mobilité tout en continuant à garantir une couverture juridique de ces équipements au titre des conventions internationales applicables ou, autrement, en supprimant ou en révisant les limites de l'indemnisation financière au titre de ces conventions internationales. Enfin, les compagnies aériennes et les aéroports peuvent volontairement renoncer à leur responsabilité limitée actuelle concernant les équipements de mobilité.

La Commission estime qu'il est utile de traiter cette question au sein de l'OACI dans le but de supprimer ou de réviser toute limite financière concernant les équipements de mobilité perdus, endommagés ou détruits prévue dans la Convention de Montréal. La Commission reconnaît les difficultés liées à la renégociation d'une convention internationale. Toutefois, le fait que certains membres de l'OACI aient décidé unilatéralement de modifier leur réglementation et d'imposer une indemnisation complète des équipements de mobilité pour leurs liaisons internes indique qu'une telle initiative de l'UE pourrait bénéficier d'un appui politique.

À moyen terme, la Commission estime que la pleine application du règlement (CE) n° 1107/2006 améliorera d'une part le contrôle et le respect des droits existants des PMR relatifs à l'indemnisation et/ou au remplacement des équipements de mobilité détruits, endommagés ou perdus et d'autre part le type d'assistance à fournir sur place lorsqu'un

incident survient. Avant de décider s'il convient de présenter une proposition législative sur ces questions, la Commission estime prudent de permettre l'entrée en application du règlement (CE) n° 1107/2006, puis d'en évaluer l'incidence sur la baisse probable du nombre d'incidents. Tout en tenant compte des pratiques actuelles dans d'autres pays et compte tenu de la réglementation communautaire régissant le transport ferroviaire, la Commission encourage, à court terme, les compagnies aériennes à renoncer à leur responsabilité limitée à titre volontaire.

5. CONCLUSIONS

- (1) La Commission rappelle aux aéroports et aux compagnies aériennes leur obligation de mettre en place les normes de qualité ainsi que la formation et les procédures nécessaires concernant le maniement des équipements de mobilité et les droits des passagers à mobilité réduite en cas d'incident sur leurs équipements de mobilité, en particulier suite au document 30 de la CEAC et à ses annexes.
- (2) En ce qui concerne le montant de l'indemnisation et afin de le rapprocher de la valeur réelle des équipements, la Commission proposera au Conseil que la Communauté lance, avec la coopération des États membres, une initiative au sein de l'OACI dans le but de clarifier ou de définir la notion de «bagages» afin d'en exclure les équipements de mobilité ou, autrement, de supprimer ou de réviser toute limitation de responsabilité concernant les équipements de mobilité perdus, endommagés ou détruits, dans le cadre de la Convention de Montréal.
- (3) La Commission encourage les compagnies aériennes dans l'UE à renoncer volontairement à leur responsabilité limitée actuelle afin de rapprocher le montant de l'indemnisation de la valeur réelle des équipements de mobilité.
- (4) Pendant la période 2008 - 2009, la Commission surveillera le respect du droit communautaire, y compris le règlement (CE) n° 1107/2006, par les États membres, par les transporteurs aériens et par les aéroports.
- (5) La Commission encourage les parties concernées à recueillir d'une manière plus fiable et systématique des données relatives aux réclamations concernant les équipements de mobilité.
- (6) La Commission inclura dans le rapport prévu à l'article 17 du règlement (CE) n° 1107/2006 un chapitre sur les droits des PMR dont les équipements de mobilité ont été perdus, endommagés ou détruits. La Commission évaluera alors l'évolution réelle de la situation après l'entrée en vigueur du règlement (CE) n° 1107/2006 et les progrès de l'initiative lancée au sein de l'OACI mentionnée au point (2) des présentes conclusions. Si cette évaluation démontre que les améliorations nécessaires n'ont pas été accomplies, la Commission présentera une proposition législative adéquate en vue d'améliorer les droits existants au titre du droit communautaire des passagers aériens dont les fauteuils roulants ou autres équipements de mobilité ont été détruits, endommagés ou perdus pendant leur maniement dans un aéroport ou pendant leur transport à bord de l'aéronef; cette proposition comprendrait aussi la révision du seuil actuel d'indemnisation et une amélioration indispensable de la définition de la responsabilité des aéroports.

**EVALUATION OF REGULATION
1107/2006**

Final report

Main report and Appendices A-B

June 2010

Prepared for:

European Commission
Directorate-General Energy and Transport
DM28 5/70
Brussels
Belgium

Prepared by:

Steer Davies Gleave
28-32 Upper Ground
London
SE1 9PD

+44 (0)20 7910 5000
www.steerdaviesgleave.com

Contents	Page
EXECUTIVE SUMMARY	1
Background	1
Factual conclusions	1
Recommendations	4
1. INTRODUCTION	8
Background	8
The need for this study	8
This report	8
Structure of this document	9
2. RESEARCH METHODOLOGY	10
Introduction	10
Overview of our approach	10
Selection of case study States	11
Stakeholder selection and inputs	12
Desk research	19
3. APPLICATION OF THE REGULATION BY AIRPORTS	21
Introduction	21
Requirements of the Regulation	21
Categories of PRM defined by carriers and airports	22
Services actually provided by airports	23
Policies on service provision	25
Statistical evidence for carriage of PRMs	27
Organisation of service delivery	31
Airport charges	33
Quality standards	38
Complaints to airports	47
Training	48
Stakeholder views on effectiveness of implementation	49
Conclusions	53
4. APPLICATION OF THE REGULATION BY AIRLINES	55
Introduction	55
Requirements of the Regulation for air carriers	55
Published safety rules	56

Carrier requirements on carriage of PRMs	61
Services provided to PRMs	70
Pre-notification of requirements	74
Complaints to airlines	79
Cost of complying with the Regulation	79
Training	80
Stakeholder views on effectiveness of implementation by airlines	81
Stakeholder views on effectiveness of pre-notification systems	84
Conclusions	85
5. ENFORCEMENT AND COMPLAINT HANDLING BY NEBS	87
Introduction	87
Requirements of the Regulation relating to States and NEBs	87
Overview of the NEBs	88
Legal basis for complaint handling and enforcement	91
Statistics for complaint handling and enforcement	95
The complaint handling and enforcement process	97
Monitoring undertaken by NEBs	106
Other activities undertaken by NEBs	110
Stakeholders views on complaint handling and enforcement	112
Conclusions	113
6. STAKEHOLDER VIEWS ON POLICY ISSUES	116
Introduction	116
Whether changes should be made to the Regulation	116
The content and drafting of the Regulation	117
Conclusions	121
7. FACTUAL CONCLUSIONS	122
Introduction	122
Implementation of the Regulation by airports	122
Implementation of the Regulation by air carriers	124
Enforcement and complaint handling by NEBs	125
Other issues that have arisen with the Regulation	127
Conclusions	127
8. RECOMMENDATIONS	128
Overview	128

Measures to improve the operation of the Regulation	128
Recommendations for changes to the Regulation	133

FIGURES

Figure 3.1	Frequency of PRMs requesting assistance at Airports (2009)	27
Figure 3.2	Frequency of PRMs over the year (2009)	28
Figure 3.3	Rate of PRMs observed at Brussels Zaventum airport	29
Figure 3.4	Variation in types of PRMs assisted (2009)	30
Figure 3.5	Airport Charges per departing passenger (€ at current exchange rates)	35
Figure 3.6	Airport Charges per departing passenger, 2009 (€ at 2008 EU-27 PPP)	36
Figure 3.7	Airport costs per PRM assisted, 2009 (€ at 2008 EU-27 PPP)	37
Figure 3.8	Proportion of Airports Publishing Quality Standards	39
Figure 3.9	Rate of complaints received by airports, 2009	48
Figure 3.10	Views of stakeholders on airport effectiveness	50
Figure 4.1	Conditions on Carriage of PRMs	64
Figure 4.2	Pre-notification rates by airport	78
Figure 4.3	Stakeholder views: airlines	81
Figure 4.4	Stakeholder views: pre-notification	84
Figure 5.1	Views of stakeholders on NEB effectiveness	112

TABLES

Table 2.1	Stakeholder Interviews: Case Study NEBs
Table 2.2	Stakeholder Interviews: Non-case study NEBs
Table 2.3	Airline Selection Criteria
Table 2.4	Stakeholder Interviews: Airlines
Table 2.5	Stakeholder Interviews: Airline Associations

Table 2.6	Airport Selection Criteria
Table 2.7	PRM and Passenger Organisations by Case Study State
Table 2.8	Stakeholder Interviews: Other Organisations
Table 3.1	Airport service provided to non-pre-notified PRMs
Table 3.2	Methods of procuring PRM services at airports
Table 3.3	Scope of quality standards: departing passengers
Table 3.4	Scope of quality standards: arriving passengers
Table 3.5	Airport actions to monitor quality standards
Table 3.6	NEB actions to monitor quality standards
Table 4.1	Information available on carrier websites
Table 4.2	Conditions of Carriage of PRMs
Table 4.3	Airline PRM Limits
Table 4.4	Options to Notify Carriers of Requirements
Table 5.1	Enforcement bodies
Table 5.2	States where NEBs are different under Regulations 1107/2006 and 261/2004
Table 5.3	Relevant national legislation
Table 5.4	Maximum fines
Table 5.5	Complaints received
Table 5.6	Languages in which complaints are handled
Table 5.7	Time taken to resolve complaints
Table 5.8	Responses issued to passengers
Table 5.9	Policy on imposition of sanctions
Table 5.10	Issues with application of sanctions to carriers not based in the State
Table 5.11	NEB actions to monitor airport quality of service (excluding indirect monitoring)
Table 5.12	NEB actions to monitor airline quality of service and policy

Table 5.13 NEB actions to monitor airport charges (excluding indirect monitoring)

Table 5.14 NEB interaction with other organisations

Table 5.15 NEB activity to promote awareness of the Regulation

APPENDICES

A AIR CARRIERS POLICIES ON CARRIAGE OF PRMS

B SERVICES PROVIDED BY AIR CARRIERS

C CASE STUDIES (Provided as separate document)

EXECUTIVE SUMMARY

Background

1. Regulation 1107/2006, which took full effect in July 2008, introduced new protections for people with reduced mobility when travelling by air. Key provisions included:
 - The right, subject to certain derogations, not to be refused embarkation or reservation.
 - The right to be provided with assistance at airports, at no additional cost, in order to allow access to the flight.
 - Responsibility for provision of assistance to PRMs at airports is placed with the airport management company; previously, these services were usually contracted by airlines.
 - The costs of providing assistance at airports can be recovered from airlines through transparent and cost-reflective charges levied for all passengers.
2. The Regulation also required Member States to introduce sanctions into national law for non-compliance with the Regulation, and create National Enforcement Bodies (NEBs) responsible for enforcement of the Regulation. The Regulation applies to all flights from and within the European Union (EU), as well as to flights to the EU operated by EU-registered carriers.
3. The Regulation requires the Commission to report to the Council and the Parliament on its operation and results, and if appropriate to bring forward new legislative proposals. In order to inform this report, the Commission has asked Steer Davies Gleave to undertake an independent review of the Regulation.

Factual conclusions

4. Our review has gathered evidence on the implementation of the Regulation through in-depth discussions and consultation with stakeholders, supplemented by desk research. Stakeholders included airports, airlines, NEBs and PRM organisations. The evidence gathered shows that most of the airports and airlines examined for the study have implemented the requirements of the Regulation. However, there is significant variation in the quality of service provided by airports, and in the policies of airlines on carriage of PRMs. We also identified relatively little activity by NEBs to monitor the Regulation's implementation, or to promote awareness of the rights it grants.
5. Conclusions regarding each of the groups of stakeholders are set out below.

Airlines

6. The key issue we identified in the study is the lack of consistency in policies on carriage, and the significant variation between carriers. For example, Ryanair permits a maximum of 4 PRMs who require assistance on any flight, and Brussels Airlines permits at most 2 on most aircraft; in contrast, British Airways does not impose any restrictions. There is similar variation in policies on whether PRMs have to be accompanied. Approval of policies is the responsibility of national safety regulators, however typically airlines propose policies which are then approved with little or no challenge by the licensing authority (often the same organisation as the NEB).

Although the rationale for these restrictions is safety, there is limited evidence to justify them. Limitations on carriage of PRMs are specifically prohibited by the equivalent US regulation on carriage of PRMs¹.

7. All airlines in the study sample had published some information on carriage of PRMs, however 13 of the 21 did not publish on their websites all of the restrictions on carriage of PRMs that they imposed. Most stated in their Conditions of Carriage that PRMs would not be refused, but this was usually conditional on pre-notification; this may be an infringement of the Regulation.
8. The Regulation encourages PRMs to pre-notify their requirements for assistance to airlines, which are then required to pass on this information to the relevant airports. In theory this should both ensure that PRMs promptly receive the services they need, and allow airports to minimise resourcing costs through efficient rostering. However, our research found that levels of pre-notification too low to allow this: at 11 of 16 airports for which we were provided with information, pre-notification rates were lower than 60%.
9. PRM representative organisations informed us that loss or damage to mobility equipment could still be a significant issue. The Regulation requires airports to handle mobility equipment but does not introduce any new provisions which reduce the risk of loss or damage, or increase the amount of compensation payable, which is restricted by the limits defined in the Montreal Convention.

Airports

10. All airports in the study sample had implemented the Regulation, although we were informed that the Regulation had not been implemented at all at regional airports in Greece. Most had subcontracted the service through a competitive tender; several informed us that they were considering or were in the process of retendering the service, generally because service quality in the initial period had not been sufficient.
11. The frequency with which the PRM services are used varies considerably between airports: among the airports for which we have been able to obtain data use of services varies by a factor of 15, although in most cases between 0.2% and 0.7% of passengers requested assistance.
12. Most airports in the case study States had published quality standards, typically following the format of the minimum recommended standards in ECAC Document 30. Most undertook some form of internal monitoring of performance, however few used external checks of service such as ‘mystery shoppers’. Most stakeholders informed us that airports were providing an adequate level of service quality.
13. Variability in airport service quality (including safety) was reported by PRM organisations and some airlines, but this is subjective and hard to quantify. Airports reported variation in equipment and facilities provided, and we observed significant

¹ US Department of Transport 14 CFR part 382.

variation in the level of training given to personnel providing services to PRMs. In the sample examined, training varied between 3 and 14 days, ostensibly to provide the same services.

14. Charges levied by airports varied considerably (between €0.16 and €0.90 per departing passenger), and we were unable to identify any apparent link to frequency of service use, price differentials between States or service quality. Airports in Spain and mainland Portugal levied uniform charges across all airports managed by the national airport company; this may be an infringement of the Regulation. Many airlines believed consultation by airports regarding charges was poor; Cyprus, Spain and Portugal were identified as particular issues.

NEBs

15. All States except Slovenia have designated NEBs; in most cases the NEB is the CAA, and is the same organisation as the NEB for Regulation 261/2004. All States except Poland and Sweden have introduced penalties into national law for infringements of the Regulation, although several have not introduced sanctions for all possible infringements. The maximum sanction which can be imposed varies significantly, and in some States may not be at a high enough level to be dissuasive; for example, in Estonia, Lithuania and Romania the maximum sanction is lower than €1,000.
16. Most States have received very few complaints to date; in total 1,110 received to date, compared to a total of 3.2m passengers assisted in 2009 across 21 case study airports. 80% of all complaints regarding infringements of the Regulation had been submitted to the UK NEBs; this may be the result of national law in the UK which permits financial compensation to be claimed under the Regulation. No sanctions have yet been imposed, although the NEBs for France, Portugal and Spain have opened proceedings to impose fines. In a number of States we identified significant practical difficulties in imposing and collecting sanctions, typically in relation to imposing fines on carriers registered in other States. These issues are in most cases equivalent to those that apply in relation to Regulation 261/2004².
17. Although most case study NEBs had taken some action to monitor the services provided under the Regulation beyond the monitoring of complaints (14 out of 16 had undertaken at least one inspection of airports), in most cases this was limited. Most inspections focussed on checks of systems and procedures, and did not assess the experience of passengers using the services. Monitoring of PRM charges was also poor: NEBs in 9 of the 16 States had undertaken no direct monitoring of airport charges.
18. Few NEBs had made significant efforts to promote awareness of the Regulation by passengers, as required by the Regulation; only two informed us of national public awareness campaigns they had undertaken. This lack of promotion undermines the claims of some NEBs that reviewing complaints is sufficient to monitor the

² See Evaluation of Regulation 261/2004, February 2010:
http://ec.europa.eu/transport/passengers/studies/doc/2010_02_evaluation_of_regulation_2612004.pdf.

implementation of the Regulation. Awareness of the NEBs' performance appeared in general to be poor: most stakeholders contacted for the study held no opinion on the effectiveness of enforcement by NEBs, and many informed us that this was because they had had no interaction with them.

Other issues

19. A particular issue raised by stakeholders was the conflict between the Regulation and the equivalent US legislation (14 CFR Part 382), which applies to European carriers operating flights to/from the US, and other flights where these are operated as codeshares with US carriers. The most significant conflict is the allocation of responsibilities for assistance: the Regulation requires airports to arrange the provision of services to PRMs, while under the US legislation it is the airlines that have this responsibility. The US legislation also prohibits airlines from imposing numerical limits on PRMs, and from requiring pre-notification from PRMs. This has caused issues for carriers who are required to comply with pieces of legislation that conflict, although the US legislation does allow carriers to apply for a waiver where there is a conflict of laws.
20. A number of other issues regarding specific Articles are discussed in the section below on recommended changes to the Regulation.

Recommendations

21. We have made a number of recommendations, addressing:
 - improvements to the implementation of the Regulation which would not require any legislative changes; and
 - further recommendations which could only be implemented through amendment to the text of the Regulation.

Measures to improve the operation of the Regulation

22. Several airlines argued in their submissions to the study that they should be permitted to provide or contract their own PRM assistance services, as they could provide this more cost-efficiently than airports. We believe that this could create an incentive to minimise the service provided and hence would risk a reduction in service quality. Whilst there were initially significant issues with the quality of PRM service provision at certain airports, most stakeholders believed that these issues had now been addressed, and our most important recommendation is therefore that allocation of responsibility for PRM services to airports should not be amended.
23. Many of the concerns raised regarding airports relate to inconsistency of application of the Regulation. To address this, we suggest that the Commission should:
 - improve provision of information regarding accessibility of airports, through a centralised website listing factors such as maximum likely walking distance within an airport, means used for access to aircraft, and any facilities available for PRMs;
 - develop and share best practice on contracting of PRM service providers, both to improve the content and structure of the contracts used and therefore reduce

-
- the likelihood of unnecessary retendering, and to recommend methods of cooperation; and
- develop and share best practice advice on training of staff providing PRM services, so that a more consistent standard of service is provided.
24. Similarly, many of the concerns raised regarding airlines also relate to inconsistency of application of the Regulation, in particular to inconsistent policies on carriage of PRMs. We therefore suggest that the Commission should:
- work with EASA to determine safe policies on carriage of PRMs, in particular to address the wide and unjustifiable variation in airline policies on carriage of PRMs (in particular on numerical limits and circumstances under which PRMs are required to be accompanied); and
 - ensure that the airlines we have identified as not publishing clear policies on carriage of PRMs do so, through actions by the relevant NEBs (which could also review airlines outside the study sample for the same reason).
25. Given the current low rates of rates pre-notification, we suggest that the Commission monitor this issue, through encouraging NEBs to collect rates of pre-notification. In future, the Commission should assess the situation and consider either eliminating the requirement for pre-notification or alternatively retaining it and providing passengers and carriers with more incentive to pre-notify.
26. An additional problem reported with pre-notification is where PRMs had pre-notified their requirements for assistance, but then found that this information had not been passed on to airport or airline staff. To address this, and to provide PRMs with evidence that they can use when making a complaint, we recommend that the Commission encourage airlines to provide PRMs with a receipt for pre-notification.
27. The greatest problem identified by the study regarding NEBs was the lack of proactive measures taken to monitor or enforce the Regulation. In most cases this has not had significant detrimental effect, as most airports and airlines have implemented the provisions of the Regulation, but could become an issue if the situation changes in the future. We suggest that the Commission should encourage all Member States to:
- designate NEBs and introduce penalties for all infringements of the Regulation;
 - take measures to inform PRMs of their rights under the Regulation and of the possibility of complaint to the relevant NEB, for example through national promotional campaigns; and
 - pro-actively monitor the application of the Regulation (rather than relying on complaints), for example through increased interaction with PRM organisations, and through direct monitoring of quality of service provided.
28. We also recommend that the Commission should, in consultation with stakeholders, develop a detailed good practice guide regarding implementation of the Regulation. This could include sections regarding recommendations on safety limits, the format and content of policies on carriage, and consultation. It could also specify recommended minimum quality standards covering qualitative aspects of the services provided. Publishing voluntary policies such as these would allow potential future amendments to the Regulation to be tested in practice before adoption.
-

Changes to the Regulation

29. There are some areas where improvements can only be effected through changes to the text of the Regulation. These include minor amendments which we recommend should be implemented as soon as possible, and more significant amendments to be considered in the longer term.
30. The minor amendments we would suggest are:
- Extend Article 11 to require airlines to ensure that the personnel of their ground handling companies are trained to handle mobility equipment.
 - Amend Article 8 to make specific PRM charges obligatory for airports wishing to recover costs from users, and therefore ensure costs are transparent, reasonable and cost-related.
 - Amend Article 8 to make clear that that PRM charges are airport-specific and cannot be set at a network level.
 - Amend Article 14 to require that NEBs must be independent of any bodies responsible for providing services under the Regulation (at present this is not the case in Greece).
 - Amend Article 14 to clarify that NEBs are responsible for flights departing from (rather than both departing from and arriving at) airports in their territory, in addition to flights by Community carriers arriving at airports within the State's territory but departing from a third country.
 - Amend Recital 17 to be consistent with Article 14, so that both state that complaints regarding the Regulation should be addressed to the NEB of the State where the flight departed, rather than of the State which issued the operating license to the carrier.
31. These changes would improve the functioning of the Regulation in its current form, without making significant changes to its overall approach.
32. A key issue with the Regulation is its lack of detail when compared to equivalent legislation (in particular, the equivalent US regulations on carriage of PRMs); in our view, as a result of this, it leaves too much scope for interpretation and variation in service provision. We suggest that, to ensure greater consistency, and that PRMs' rights are adequately respected, the Commission should consider making the text more detailed and specific about the requirements for airlines and airports. Some key areas in which we suggest that changes could be made are as follows:
- Specify the circumstances under which carriage of PRMs may be restricted (including any numerical limits) or where PRMs may be required to be accompanied³.
 - Clarify the definitions of 'PRM', 'mobility equipment' and 'cooperation'.

³ This could be implemented either through amendment to this Regulation or through amendment to Commission Regulation (EC) 859/2008

-
- Clarify whether airlines may levy additional charges for supply of medical oxygen and for multiple seats where one seat is insufficient for the passenger (for example, in the case of obese or injured passengers).
 - Extend the Regulation to include a provision requiring airports to publish information on the rights of PRMs (including the right to complain) at accessible points within the airport.
33. It would be necessary to consult with stakeholders about these changes and to undertake an impact assessment, and therefore these changes could not be introduced immediately.
34. We also suggest that the Commission and the Member States should work with other contracting States to amend the Montreal Convention so as to exclude mobility equipment from the definition of baggage. This would address the problem faced by users of technologically advanced wheelchairs, the values of which often substantially exceed the maximum compensation allowable under the Montreal Convention (1,131 SDRs, or €1,370). Although most airlines we contacted for the study informed us that they waived the Montreal limits in this type of situation, several PRM organisations informed us of cases where they did not, and even in the case that an airline voluntarily waives the limit the PRM is in a position of uncertainty.

1. INTRODUCTION

Background

- 1.1 Approximately 10% of the EU population has some type of disability⁴. Equal access to air transport services is necessary to enable full and equal participation in modern society. In order to ensure equal treatment as far as possible, Regulation 1107/2006 introduced new protections for people with reduced mobility when travelling by air, including the right, subject to certain derogations, not to be refused embarkation or reservation, and the right to be provided with assistance at airports, at no additional cost, in order to allow access to the flight. Before the introduction of the Regulation, there had been some well-publicised examples of carriers charging passengers for the provision of assistance that was essential in order to travel⁵.
- 1.2 The Regulation creates obligations towards disabled persons and persons of reduced mobility (PRMs) for air carriers and their agents, tour operators, airport management companies, and Member States:
- Airlines are prohibited from refusing carriage (except where necessary to comply with safety regulations or where it is physically impossible) and have to provide certain types of assistance on board the aircraft.
 - Airlines, their agents and tour operators have to ensure that they can accept notification of the need for assistance at all points of sale, and transmit this information to the airport and the operating air carrier.
 - Airport management companies have to provide assistance at the airport, and develop and publish quality standards for this assistance. The costs of providing this assistance can be recovered through transparent and cost-reflective charges levied for all passengers.
 - Member States are required to introduce sanctions into national law for non-compliance with the Regulation, create bodies responsible for enforcement of the Regulation, and promote awareness of the rights created by the Regulation and how to complain about infringements.

The need for this study

- 1.3 Article 17 of the Regulation requires the Commission, by 2010, to report to the Parliament and the Council on the operation and results of the Regulation. In order to inform this report, the Commission requires an independent evaluation of the operation of the Regulation.

This report

- 1.4 This report is the Final Report for the study. It sets out the work undertaken over the five month duration of the study, and draws conclusions on the current functioning of the Regulation. The recommendations set out in this report were discussed at the final

⁴ ECAC document 30, section 5, annex N

⁵ For example, on January 2004 a UK court ruled that Ryanair had acted unlawfully by charging a passenger Bob Ross £18 in each direction for wheelchair hire at London Stansted airport

meeting with the Commission.

Structure of this document

- 1.5 The rest of this report is structured as follows:
- Section 2 summarises the methodology used for this study;
 - Section 3 sets out how the Regulation is being applied by airports;
 - Section 4 sets out how the Regulation is being applied by airlines;
 - Section 5 describes enforcement and complaint handling by NEBs;
 - Section 6 summarises stakeholder views on other policy issues relating to the Regulation;
 - Section 7 summarises the factual conclusions; and
 - Section 8 summarises the recommendations.
- 1.6 Further detailed information on the policies of airlines regarding carriage of PRMs is provided in Appendices A and B.
- 1.7 Case studies have been undertaken of complaint handling and enforcement in 16 Member States. These are provided in Appendix C, which, due to its size, is provided as a separate document.

2. RESEARCH METHODOLOGY

Introduction

2.1 This section provides a summary of the research methodology used. It describes:

- the overall approach used;
- the selection of case studies;
- the scope of the desk research that has been undertaken; and
- the stakeholders that have participated in the study, and how they have provided inputs.

Overview of our approach

2.2 The Commission requested us to collect evidence to address a number of questions, most of which can be categorised as either relating to:

- enforcement and complaint handling undertaken by National Enforcement Bodies (NEBs); and
- application of the Regulation by air carriers, their agents, tour operators and airports.

2.3 In order to address these questions, we developed a research methodology divided into two parts:

- case study research; and
- cross-EU interviews and analysis.

2.4 The rationale for this division is that enforcement and complaint procedures are specific to Member States and are therefore best evaluated through a case study approach. It was agreed to undertake case studies of complaint handling and enforcement in 16 Member States as part of this study. The case studies also describe state-specific aspects of airline and airport implementation of the Regulation.

2.5 Key airlines cover the whole of the EU rather than restricting operations primarily to one State (for example, the Irish-registered carrier Ryanair operates domestic flights in the UK, France, Spain and Italy). In addition, the issues faced by airports in implementing the Regulation are, in most cases, not State-specific. Questions relating to the application of the Regulation by airlines and airports have therefore been addressed through a cross-EU approach. Information from both elements of the research has been used for the conclusions, and will be used in the development of recommendations.

2.6 Both the case study and the cross-EU research use a mixture of stakeholder interviews and desk research. The desk research has been useful to supplement the information provided by stakeholders, particularly regarding the charges levied by airports for services to PRMs.

Selection of case study States

2.7 The 16 case study states were selected in agreement with the Commission, with reference to the following criteria:

- The Member States with the largest aviation markets (measured by passenger numbers these are UK, Spain, Germany, Italy, France, Greece, Netherlands and Ireland);
- At least some of the Member States that, at the time the study commenced, had not introduced sanctions into national law;
- Member States in which the structure of the NEB is unusual (for example, in the UK, the Equality and Human Rights Commission is responsible for complaint handling);
- Member States in which airlines are based with which we identified significant issues of non-compliance with Regulation 1107/2006 in our 2008 review of Conditions of Carriage (carriers with some particularly non-compliant terms were based in Denmark and Italy); and
- States covering a wide geographical scope and variation in sizes.

2.8 The case study states are:

- Belgium;
- Denmark;
- France;
- Germany;
- Greece;
- Hungary;
- Ireland;
- Italy;
- Latvia;
- Netherlands;
- Poland;
- Portugal;
- Romania;
- Spain;
- Sweden; and
- United Kingdom.

2.9 In order to present a thorough analysis of the operation of the Regulation across the EU we conducted a more limited programme of data collection and stakeholder interviews in the remaining 11 Member States.

Stakeholder selection and inputs

2.10 The stakeholders important for the study were:

- NEBs;
- Airlines;
- Airport managing bodies; and
- Organisations representing disabled people, and people with reduced mobility (PRM organisations).

2.11 In addition to these, we spoke to cross-EU bodies which represented these organisations at a European level.

National Enforcement Bodies

2.12 We interviewed (face-to-face or by telephone) the NEB(s) notified to the Commission in every case study State, and obtained written responses from the NEBs of all other States.

2.13 We obtained the following information from each NEB:

- The legal basis for complaint handling and enforcement in the Member State;
- The degree of compliance by airlines;
- The degree of compliance by airports;
- Statistics on the number of complaints and the process for handling them;
- Issues relating to enforcement; and
- Any other issues.

2.14 Non-case study states were provided with a shorter question list which, while addressing the areas listed above, does so at a less detailed level.

2.15 Engagement of the NEBs was obtained through a combination of written responses, meetings and telephone interviews, depending on whether the State concerned is one of the 16 case study states. The approach adopted for case study NEB is listed in Table 2.1, together with the final status of contact as we drafted this Report.

TABLE 2.1 STAKEHOLDER INTERVIEWS: CASE STUDY NEBS

Member State	Organisation	Form of input
Belgium	SPF Mobilité et Transport	Written response and face-to-face interview
Denmark	CAA-Denmark (Støtens Luftfartsvesen)	Face-to-face interview
France	DGAC Sous-direction du tourisme	Face-to-face interview
Germany	Luftfahrt-Bundesamt (LBA) BM für Verkehr, Bau und Stadtentw	Face-to-face interview
Greece	CAA, Air Transport Economics Section CAA, Airports Division	Written response and telephone interview

Member State	Organisation	Form of input
Hungary	Nemzeti Közlekedési Hatóság (Directorate for Aviation) Egyenlő Bánásmód Hatóság (Equal Treatment Authority)	Face-to-face interview
Ireland	Commission for Aviation Regulation	Face-to-face interview
Italy	ENAC - Direzione Centrale Operazioni	Face-to-face interview
Latvia	Civil Aviation Agency	Written response and telephone interview
Netherlands	Inspectie Verkeer en Waterstaat	Written response and face-to-face interview
Poland	Civil Aviation Office	Face-to-face interview
Portugal	Instituto Nacional de Aviação Civil	Face-to-face interview
Romania	Autoritatea Nationala Pentru Persoanele cu Handicap Romanian Civil Aeronautical Authority	Face-to-face interview
Spain	Servicio de inspección y relaciones con usuarios	Written response and face-to-face interview
Sweden	Swedish Civil Aviation Authority	Written response and telephone interview
United Kingdom	Equality and Human Rights Commission (England) Civil Aviation Authority	Face-to-face interview

2.16 We obtained responses from all NEBs in the non-case study States, as shown in Table 2.2. We requested written responses from all non-case study NEBs and these were followed up with telephone interviews where necessary for clarification.

TABLE 2.2 STAKEHOLDER INTERVIEWS: NON-CASE STUDY NEBS

Member State	Organisation
Austria	Civil Aviation Authority
Bulgaria	Civil Aviation Administration Ministry of Transport, Information Technologies and Communications
Cyprus	Department of Civil Aviation
Czech Republic	Civil Aviation Authority
Estonia	Consumer Protection Body
Finland	Civil Aviation Authority
Lithuania	Civil Aviation Administration
Luxembourg	Direction de l'Aviation Civile
Malta	Department of Civil Aviation
Slovakia	Slovak Trade Inspection Ministry of Transport, Posts and Telecommunications, Directorate General of Civil Aviation and Water Transport, Air Transport Department
Slovenia	Ministry of Transport, Directorate of Civil Aviation

Airlines

2.17 20 airlines have been selected to include a sample with variation across several criteria. These are:

- One key airline with major operations in each case study State;
- At a minimum to include the top 10 European airlines measured in terms of passenger numbers;
- Also to include a mix of different airline types (legacy, low cost and charter), States of registration, and sizes; and
- At least 2 non-EU airlines.

2.18 The airlines selected, and their relevance to each of the criteria, is shown in Table 2.3. We were originally planning to consider Air France-KLM as one airline, but various differences (for example, in its Conditions of Carriage) have meant that it is more logical to consider it as two airlines, meaning there are 11 airlines under the ‘Top 10 passenger numbers’ criterion. We have consequently excluded the 11th (Austrian) from the interview sample, although the airline still forms part of the desk research.

TABLE 2.3 AIRLINE SELECTION CRITERIA

Airline	Case study State coverage		Airline type				Top 10 passenger numbers
	Selected for case study state coverage	Case study states	Non-EU	Legacy	Low cost	Charter	
Aegean Airlines	✓	Greece			✓		
Air Berlin					✓		✓
Air France	✓	France / Netherlands		✓			✓
AirBaltic	✓	Latvia			✓		
Alitalia	✓	Italy		✓			✓
British Airways	✓	UK		✓			✓
Brussels Airlines	✓	Belgium		✓			
Delta			✓	✓			
EasyJet					✓		✓
Emirates			✓	✓			
Iberia	✓	Spain		✓			✓
KLM	✓	Netherlands		✓			✓
Lufthansa	✓	Germany		✓			✓
Ryanair	✓	Ireland			✓		✓
SAS	✓	Denmark / Sweden		✓			✓
TAP Portugal	✓	Portugal		✓			
TAROM	✓	Romania		✓			
Thomas Cook						✓	
TUI (Thomsonfly)						✓	

Wizzair	✓	Hungary / Poland	✓
---------	---	------------------	---

2.19 We approached all 21 case study airlines requesting either a face-to-face or telephone interview. The methods they chose to respond are shown in Table 2.4 below.

TABLE 2.4 STAKEHOLDER INTERVIEWS: AIRLINES

Airline	Form of input
Aegean Airlines	Written response and telephone interview
Air Berlin	Input through IACA only
Air France	Telephone interview
AirBaltic	Did not respond
Alitalia	Written response
British Airways	Declined to participate
Brussels Airlines	Did not respond
Delta	Written response
easyJet	Face-to-face interview
Emirates	Did not respond
Iberia	Telephone interview
KLM	Face-to-face interview
Lufthansa	Declined to participate
Ryanair	Face-to-face interview
SAS	Written response
TAP Portugal	Face-to-face interview
TAROM	Face-to-face interview
Thomas Cook	Face-to-face interview
TUI (Thomsonfly)	Input through IACA only
Wizzair	Did not respond

2.20 We also consulted the five main associations representing airlines operating airlines within the EU, listed in Table 2.5 below.

TABLE 2.5 STAKEHOLDER INTERVIEWS: AIRLINE ASSOCIATIONS

Organisation	Full Name	Type of airline represented	Form of input
IATA	International Air Transport Association	Legacy	Written response and telephone interview
ELFAA	European Low Fares Airline Association	European low cost	Face-to-face interview
AEA	Association of European Airlines	European legacy	Face-to-face interview
ERA	European Regions Airlines Association	European regional	Face-to-face interview
IACA	International Air Carrier Association	Leisure / charter	Face-to-face interview

Airports

2.21 The 21 case study airports were selected according to the following criteria:

- All of the top 10 European airports in terms of passenger numbers;
- The main airport in each of the 16 case study Member States; and
- A sample of smaller airports.

2.22 The airports selected under each criterion, and the methods they chose to respond, are shown in Table 2.6. Note that three of the top 10 airports were excluded from the case study consultation as they were operated by the same organisations as others in the top 10. These comprise Paris Orly, London Gatwick, Zaragoza and Barcelona airports which, at the time the study was planned, were managed by the same companies as Paris CDG, Heathrow and Madrid Barajas respectively⁶. These airports do still form part of the desk research, however.

TABLE 2.6 AIRPORT SELECTION CRITERIA

Airport	State	Main airport in case study State	Top 10 passenger numbers	Smaller airport	Form of input
Amsterdam	Netherlands	✓	✓		Face-to-face interview
Athens	Greece	✓			Written response and telephone interview
Bologna	Italy			✓	Face-to-face interview
Brussels	Belgium	✓			Face-to-face interview
Bucharest Otopeni	Romania	✓			Face-to-face interview
Budapest	Hungary	✓			Face-to-face interview
Brussels Charleroi	Belgium			✓	Face-to-face interview
Copenhagen	Denmark	✓			Written response and telephone interview
Dublin	Ireland	✓			Face-to-face interview
Frankfurt Main	Germany	✓	✓		Face-to-face interview
Lisbon	Portugal	✓			Face-to-face interview
London Heathrow	United Kingdom	✓	✓		Face-to-face interview
London Luton	United Kingdom			✓	Face-to-face interview
Madrid Barajas	Spain	✓	✓		Face-to-face interview*
Munich	Germany		✓		Not able to obtain a response
Paris Charles De Gaulle	France	✓	✓		Face-to-face interview
Riga	Latvia	✓			Written response and telephone interview
Roma Fiumicino	Italy	✓	✓		Written response and telephone interview

⁶ Gatwick ceased to be managed by BAA, the operator of Heathrow, on 2 December 2009

Stockholm	Sweden	✓		Written response and telephone interview
Warsaw	Poland	✓		Face-to-face interview
Zaragoza	Spain		✓	Face-to-face interview*

* Interview with AENA covered all State airports in Spain

Selection of PRM organisations and other passenger groups

2.23 In each case study State we selected a PRM organisation representing all disabilities and impairments at a national level. We initially approached the national council organisations that are members of the European Disability Forum (EDF); however in a small number of cases we were unable to obtain a response from this organisation and had to contact an alternative organisation in their place. The table also includes four cross-EU PRM organisations.

TABLE 2.7 PRM AND PASSENGER ORGANISATIONS BY CASE STUDY STATE

State	Organisation	Form of input
Belgium	Belgium Disability Forum	Telephone interview
Denmark	Danske Handicaporganisationer (DH; Disabled Peoples Organisations Denmark)	Face-to-face interview
France	Conseil Français des personnes Handicapées pour les questions Européennes (CFHE ; French Council of Disabled People for European Affairs)	Telephone interview
Germany	Deutscher Behinderten Rat (DBR; German Disability Council)	Unable to obtain a response
Greece	National Confederation of Disabled People (ESAEA)	Written response and telephone interview
Hungary	National Council of Federations of People with Disabilities (FESZT)	Written response and telephone interview
Ireland	People with Disabilities in Ireland (PWDI)	Face-to-face interview
Italy	Forum Italiano sulla Disabilità (FID; Italian Disability Forum)	Face-to-face interview
Latvia	Latvian Umbrella Body for Disability Organisations (SUSTENTO)	Written response and telephone interview
Netherlands	CG-Raad*	Face-to-face interview
Poland	Polskie Forum Osob Niepełnosprawnych (PFON; Polish Disability Forum)	Face-to-face interview
Portugal	Confederação Nacional dos Organismos de Deficientes (CNOD; National Confederation of Organisations of Disabled People)	Unable to obtain a response
Romania	National Disability Council (CNDR)	Face-to-face interview
Spain	Fundación ONCE*, on request of Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI)	Face-to-face interview
Sweden	Swedish Disability Federation (HSO)	Written response and telephone interview
United Kingdom	UK Coalition for Disability Rights in Europe (UKCDRE)	Telephone interview

EU	European Disability Forum	Face-to-face interview
EU	European Blind Union	Face-to-face interview
EU	European Union of the Deaf	Written response and telephone interview
EU	Inclusion Europe	Declined to respond

* Not a national council organisation member of EDF

Selection of other organisations

2.24 In addition to the stakeholders listed above, we contacted a number of cross-EU organisations. These comprised:

- **Passenger organisations:** the European Passenger Federation;
- **Travel agent associations:** ECTAA;
- **Airport association:** ACI Europe; and
- **Advisory bodies:** EASA, ECAC.

2.25 At the level of Member States, there were stakeholders which did not correspond to the categories described so far, but which we believed would provide useful information. These organisations were as follows:

- **Wings on Wheels (UK):** This organisation provides package holidays tailored to the needs of disabled people.
- **Thomas Cook, TUI:** Elements of the Regulation apply to travel agents as well as to airlines.
- **Air Transport Users Council (UK):** Prior to the introduction of the Regulation, this organisation had handled complaints from disabled passengers regarding travel by air, and as a result continued to receive some complaints after the Regulation came into force. In addition, the AUC is the only government-funded body in the EU specifically to represent the interests of air passengers

2.26 The form of input adopted by each stakeholder is shown in Table 2.8.

TABLE 2.8 STAKEHOLDER INTERVIEWS: OTHER ORGANISATIONS

State	Association name	Form of input
EU	ECTAA	Written response
EU	EPF	Did not respond
EU	ACI Europe	Face-to-face interview
EU	EASA	Written information provided
EU	ECAC	Face-to-face interview
United Kingdom	Wings on Wheels	Unable to obtain a response
Germany	Thomas Cook	Face-to-face interview
United Kingdom	TUI	Through IACA only
United Kingdom	Air Transport Users Council	Face-to-face interview

Desk research

- 2.27 The main objectives of the desk research were:
- To evaluate the extent to which air carriers demonstrate compliance with the Regulation through published information, such as Conditions of Carriage and policies on carriage of PRMs; and
 - The extent to which airports have complied with the requirement to develop and publish PRM quality standards, as specified in Article 9 of the Regulation, and the content of these standards.
- 2.28 Conclusions emerging from the desk research were supplemented by the information collected through stakeholder interviews.

Airlines

- 2.29 The research methodology employed for this part of the study was based on a review of the websites of the 21 case study airlines listed above. Although the focus was on the English language version of the websites, versions in other languages were checked to check whether additional information was provided.
- 2.30 Three key sources of information were surveyed from each website:
- Conditions of Carriage, with particular regard to the conditions set out for the carriage of PRMs;
 - Other policies on the carriage of PRMs: a more detailed search across the airline's website for any policies and relevant information on PRM travel; and
 - Options to notify carriers of assistance requirements.

Airports

- 2.31 Again, the research conducted for this part of the study was internet-based. The websites of each of the case study airports was surveyed against the following criteria:
- whether the airport publishes quality standards;
 - how easy these are to find;
 - the content of the standards; and
 - whether the airport publishes details of its performance against the standards.

Review of relevant legislation and other documentation

- 2.32 We also reviewed airline and airport policies with reference to other applicable legislation and guidance. The only other EU-wide legislation which relates to the carriage of PRMs by air is EU-OPS 1 (Commission Regulation 859/2008). In addition, many EU carriers which operate flights to the US are also covered by the corresponding US regulation (14 CFR Part 382, Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel); this is significantly different from Regulation 1107/2006 and this has an impact on the operating procedures of some carriers.

2.33 Other current guidance includes:

- ECAC Document 30;
- JAR-OPS 1 Section 1;
- JAA Temporary Guidance Leaflet (TGL) No. 44; and
- UK Department for Transport (DfT), *Access to Air Travel for Disabled Persons and Persons with Reduced Mobility – Code of Practice*.

3. APPLICATION OF THE REGULATION BY AIRPORTS

Introduction

- 3.1 One of the most fundamental changes introduced by the Regulation was the change in responsibility for provision of assistance to PRMs: where previously these services were provided by airlines, the Regulation requires airports to provide them, and permits them to pass on the associated costs to users, provided this is done in a fair and transparent manner. The Regulation also requires airports handling over 150,000 passenger movements per year to develop and publish quality standards for assistance. The detailed requirements are set out in the following section.
- 3.2 In order to assess how airports are implementing these requirements, we met or sought responses from a sample of airports selected under the criteria set out above (see 2.21). The information gathered was supplemented by tours of the services provided at certain airports, by interviews with other stakeholders who gave their views on service provision, and by desk research. The desk research included analysis of the charges and quality standards set out by the airports in the sample.

Requirements of the Regulation

- 3.3 As noted above, the Regulation places responsibility for provision of assistance with the airport, whereas previously assistance had been provided by ground handling companies on the basis of contracts with individual airlines. The Regulation requires each airport to provide a uniform service quality for all airlines that it handles (except where an airline requests a higher level of service). The key requirements for the PRM assistance service are summarised below:
- **Designated points:** Airports are required to designate points inside and outside the terminal building at which PRMs can announce their arrival at the airport and request assistance. These must be developed in cooperation with airport users and relevant PRM organisations, must be clearly signed and must offer basic information about the airport in accessible formats.
 - **Assistance:** Airports must provide assistance to PRMs so that they are able to take the flight for which they hold a reservation, providing that they have pre-notified their requirements and arrive with sufficient time before the departure of their flight. If they have not pre-notified, the airport must make all reasonable efforts to enable them to take their flight. For PRMs on arriving flights, the airport must provide assistance to enable them to leave the airport or reach a connecting flight. The assistance provided should be appropriate to the individual passenger. An airport may contract for these services to be provided by another company, in compliance with quality standards (discussed below).
 - **Charges:** An airport cannot charge a PRM for this service, but may levy a specific charge on airport users for it. The charge must be reasonable, cost-related and transparent, and the accounts for these services must be separated from its other accounts. The charge must be shared between airport users in proportion to the total number of passengers carried to and from the airport by each. If an airport wishes to contract for services or levy a charge, both must be done in cooperation with airport users through the Airport Users Committee (AUC).

- **Quality standards:** Airports with over 150,000 annual passenger movements must set and publish quality standards for these services, and decide resource requirements to meet them, in cooperation with airport users and PRM organisations. The standards must take account of relevant policies and codes, such as the ECAC Code of Good Conduct in Ground Handling for Persons with Reduced Mobility (ECAC Document 30). An airline can agree with an airport to receive a higher standard of service, for an additional charge.
- **Training:** All employees (including those employed by sub-contractors) providing direct assistance to PRMs should be trained in how to meet their needs. Disability-equality and disability-awareness training should be provided to all airport personnel dealing directly with the travelling public, and all new employees should attend disability-related training.

Categories of PRM defined by carriers and airports

3.4 The Regulation covers passengers with a wide range of impairments for which the needs for assistance are different. Although each individual is different, airlines and airports find it helpful to apply some categorisation when referring to the needs of different passengers. The most commonly used categorisation is the list of Special Service Request (SSR) codes defined by IATA. These categories are:

- **WCHR:** Wheelchair (R for Ramp). Passengers who are able to ascend and descend steps and move about inside the aircraft cabin, but who require a wheelchair or other assistance for longer distances (e.g. between the terminal and the aircraft).
- **WCHS:** Wheelchair (S for Steps): Passengers who cannot ascend or descend steps, but can move about inside the aircraft cabin. They require a wheelchair for the distances to and from aircraft and must be assisted up and down any steps.
- **WCHP:** Wheelchair (P for Paraplegic). Passengers with a disability of the lower limbs who have sufficient personal autonomy to take care of themselves, but who require assistance to embark and disembark and can move about inside the aircraft cabin only with the assistance of an onboard wheelchair.⁷
- **WCHC:** Wheelchair (C for Cabin Seat). Passengers who are completely immobile, and who can move about only with the assistance of a wheelchair or other means, and require this assistance at all points from arrival at the airport to seating (which may be fitted to their specific needs) on board the aircraft, and the reverse process on arrival.
- **BLND:** Blind or visually impaired passengers.
- **DEAF:** Deaf or hearing impaired passengers, and passengers who are deaf without speech.
- **BLND/DEAF:** Passengers who are both visually and hearing impaired, and who can only move about with the assistance of an accompanying person.
- **DPNA:** Disabled passengers with intellectual or developmental disabilities who need assistance.
- **MEDA:** Passengers whose mobility is impaired due to illness or other clinical reasons, and who are authorised to travel by medical authorities.

⁷ This code is not widely used or universally recognised at present

- **STCR:** Passengers who can only be transported on a stretcher.
 - **MAAS:** Meet and Assist. All other passengers requiring special assistance.
- 3.5 Some airlines use different categorisations. For example, Ryanair uses a more detailed classification system with 16 categories that also identify, for example, whether the passenger is travelling with their own wheelchair.
- 3.6 In addition to the codes above which describe the needs of the passenger, when referring to wheelchair users airlines may also add a description of the type of wheelchair which will be carried. The codes used are WCMP for manual power, WCBD for dry cell battery and WCBW for wet cell battery. These codes are useful for planning the type of assistance which will be necessary to transport them, for example if they require preparation or disassembly.

Services actually provided by airports

- 3.7 All of the case study airports had implemented the Regulation, and were providing the required services in some form. We were given tours of the services provided at several of the airports we visited. From these, and descriptions of services given in interviews, we have drawn together a description of a typical process by which the services required by the Regulation are provided.

Departures

<i>Pre-notification</i>	Almost all airports and airlines have contracted SITA (a company providing aviation information technology) to provide a telex or email service for the purpose of passing notification of the needs of PRMs (see 4.64). For each series of flights for a given aircraft, any assistance required is communicated via a telex which includes a four letter code describing the category of disability of each PRM on each flight (see 3.4). This message is known as the passenger assistance list (PAL); if requirements change prior to the flight this is updated by a change assistance list, or CAL. Where a request for assistance is made by a PRM at least 48 hours before the published departure time for the flight, the airline is obliged to transmit this information to the relevant airports at least 36 hours before the published departure time.
<i>Recording of notification</i>	This information arrives at a telex server in the dispatch office of the airport PRM service provider. The telex describes: the time of the flight, the flight number, the names of passengers on board requiring assistance, and the category of disability of these passengers. The information from this telex is used to update the service provider's task management system, either via an automatic link, or via manual input. The task management system can be purposely developed task management software, or in some airports a piece of paper containing notes on expected assistance. Information regarding requests for assistance may also arrive via email. Airlines and airports may use email for several reasons: some airlines (such as non-EU charter carriers) may not have a SITA terminal; larger groups (such as operators of cruises) may send an off-line message in addition to PAL/CAL messages.
<i>PRM arrives and is assigned an assistant</i>	Each new request for assistance creates a new task; if a passenger arrives without notification, the task is created on their arrival. The task management software lists PRMs requiring assistance as tasks, and sets out expected arrival times and real-time information about their flights. When the passenger announces their arrival (either via a designated point or a check-in desk), the type of assistance they require is confirmed, and the task is assigned to one or more available assistants. At some airports, assistants carry personal digital assistants (PDAs) which record progress on a particular task; if this is the case, information regarding the passenger to be met will be forwarded to the PDA of the selected assistant. At other airports (for example in Spain) the management of tasks is a manual process. More than one assistant may be assigned if the passenger requires more involved assistance, such as carrying into their seat or is in a stretcher.

<i>PRM is met and needs are confirmed</i>	<p>The assistant meets the passenger at the point at which they announced their presence; when they meet the PRM, they update the dispatch office with their action. This update may be via PDA linking through to the software in the dispatch office, or via calling in. Assistants should be trained in how to approach passengers with different requirements. If the PRM has difficulty with long distances, the airport may use electric carts, or may push the passenger in a wheelchair provided by the airport. The electric carts may be capable of carrying a passenger in an airport wheelchair. The extent of the use of electric carts may be dependent on airport design.</p> <p>PRMs who are blind or visually impaired may require someone whose arm they can hold guide them through the airport. A PRM with an intellectual disability may require information about the airport to be presented to them in a simplified manner, or may require check-in and other procedures to be conducted in a particular manner. The assistant will help PRMs with a reasonable amount of baggage, but only as much as any other passenger would take.</p>
<i>PRM is assisted through check-in and security</i>	<p>The passenger is taken through check-in and security. At check-in, there may be lowered desks for passengers in wheelchairs. At security, there may be a track where the security staff are trained in searching PRMs, including searching wheelchairs, and a screen to provide privacy for the search. Usually it is not possible for wheelchairs to be taken through metal detector arches, and therefore wheelchair users are searched manually. The security track is not typically exclusively for PRMs, but they may receive priority. There may be a dedicated PRM lounge; if there is time before their flight leaves, they will have the option of resting there or if there is time may wish to use the facilities in the departure lounge until called for their flight. Some airports are willing to take PRMs to these facilities (such as restaurants and shops), while others require PRMs to remain in the waiting area allocated. Where the airport is willing to provide this, the assistant arranges a time at which to collect the passenger. Some airports allow PRMs to use the business lounge regardless of class of travel.</p>
<i>PRM is assisted through customs and to gate</i>	<p>Once the flight is ready for boarding, the assistant takes the passenger to the gate. Different methods of assisting a PRM into the aircraft will be used depending on the passenger's needs and on the manner in which the aircraft is embarked (e.g. via airbridge or from the apron). Some PRMs will be able to use either stairs or an airbridge and will not require specific assistance at this point.</p>
<i>PRM is assisted on board aircraft with airbridge</i>	<p>Where passengers board via an airbridge, category WCHC and WCHS PRMs are transferred to the onboard wheelchair at the door of the aircraft. If they have remained in their own chair up to this point, their wheelchair is transferred to the hold; otherwise the airport's wheelchair is returned with the assistant. The onboard wheelchair is narrower to allow it to pass down the aisle, and has straps to hold the passenger safely in the chair. Other categories of PRM board the aircraft on foot, without particular assistance. Depending on the policy of the carrier concerned, PRMs may have to board either first or last.</p>
<i>PRM is assisted on board aircraft without airbridge</i>	<p>Where passengers board via steps, category WCHC and WCHS PRMs are transferred to the onboard wheelchair on the apron before entering the aircraft. They are then lifted up to the aircraft either by an Ambulift⁸, by a motorised stair-climbing chair or at some airports by manual lifting. Other categories of PRM board the aircraft on foot, and may require assistance to ascend the stairs. If the aircraft is boarded away from the terminal building and passengers are brought to the aircraft by bus, a dedicated PRM vehicle may be used to bring the PRM to the aircraft.</p>
<i>PRM is assisted to seat on board aircraft</i>	<p>On board, the assistant provides the assistance necessary for the passenger to get to their seat. This may include lifting the passenger from the on-board wheelchair into the seat and if, as required by certain carriers, the PRM has to be seated in a window seat, transferring across other seats. The assistant may also help the passenger with storing any baggage in the overhead lockers. Once the passenger is installed in their seat, the airport ceases to have responsibility for providing assistance, and it transfers to the airline.</p>

⁸ An Ambulift is a vehicle with a hydraulic platform which can be raised to the level of the flight deck to allow wheelchairs to be pushed on board.

Arrivals

<i>Notification arrives</i>	In addition to arriving via PAL or CAL, notification for arriving passengers may arrive by passenger service message (PSM). This is a list of passengers on board the aircraft requiring particular treatment on arrival, dispatched when an aircraft departs. The message states the points of embarkation and disembarkation, the flight number and date, and lists the names of the passengers requiring particular assistance with a description of the assistance. In addition to PRMs, the PSM lists children travelling alone (unaccompanied minors, or UMs), deportees and returned inadmissible passengers. In some circumstances, no PAL or CAL is received for arriving passengers, and the only notification is via PSM; this reduces the period of notification from 36 hours to the duration of the flight. In some cases no notification is received at all.
<i>PRM is met and assisted to disembark</i>	The information from the PSM is input into the task management system in the same manner as the PAL or CAL. When a flight lands, available assistants are assigned to each of the PRMs on board the flight, and dispatched to meet them at the gate. On landing, if a PRM requires assistance to disembark they will typically disembark once all other passengers have disembarked. The PRM is met at the door of the aircraft or within the aircraft by their assigned assistant. Depending on the code included in the PSM the assistant may have equipment such as wheelchairs, or may be accompanied by another member of staff. If the passenger has their own wheelchair, this is removed from the hold, and the passenger may then be assisted to transfer from the aircraft wheelchair into their own. At some airports the passenger's wheelchair is not returned to them until baggage reclaim, for security reasons.
<i>PRM is assisted from aircraft to point of arrival</i>	The passenger is then assisted through passport control (where there may be a dedicated PRM-accessible track) to the baggage hall, where they are assisted to retrieve their bags. They are then assisted through customs, and the assistant accompanies them as far as is required, up to the designated point of arrival outside the terminal. If it is situated close to the arrival point, they may also assist the PRM to their car if requested.

Connections

<i>Connecting flights</i>	Where a PRM requires assistance to make a connecting flight, the assistance offered varies depending on the length of time between arrival and departure. If there is limited time, assistance is offered as described above to disembark, transfer, and embark the passenger onto their next flight. If there is a significant wait between arrival and departure, the passenger may be taken to a PRM lounge or waiting area, until their departing flight is ready for boarding.
---------------------------	---

Policies on service provision

Provision for non pre-notified passengers

- 3.8 The Regulation sets out the assistance which must be provided to PRMs where they have notified the air carrier or tour operator at least 48 hours before the published time of departure of their flight. It also requires that where no such notification is made, the airport should make all reasonable efforts to provide this assistance.
- 3.9 Of the airports we contacted, most stated that there was little or no difference in the service received by passengers who had not pre-notified, and differences in service quality only occurred when the services were busy. Even in the cases where a choice did have to be made between assisting a pre-notified and non-pre-notified passenger, some airports informed us that they would make decisions on the basis of ensuring all passengers could make their flights, rather than on the basis of notification. Some airports informed us that the level of notification was so low that it was not useful to make any distinction on this basis. Only a small minority of the case study airports stated that a slower service was provided to passengers who did not pre-notify (Table 3.1 below).

TABLE 3.1 AIRPORT SERVICE PROVIDED TO NON-PRE-NOTIFIED PRMS

Airport	Service provided to non-pre-notified PRMs
Amsterdam Schiphol	Equivalent service, priority based on ensuring passengers can make their flights
Athens	Slower service than pre-notified for departures, equal service for arrivals
Bologna	Equivalent service is provided
Brussels	Equivalent service as pre-notified, lower priority when busy
Bucharest Otopeni	Equivalent service is provided (some equipment may not be available)
Budapest	Equivalent service is provided (possible delay of a few minutes)
Brussels Charleroi	Equivalent service, priority based on ensuring passengers can make their flights
Copenhagen	Equivalent service as pre-notified, lower priority when busy
Dublin	Slower service
Frankfurt Main	Equivalent service as pre-notified, lower priority when busy
Lisbon	Standards not defined
London Heathrow	N/A
London Luton	Equivalent service is provided
Madrid Barajas	Equivalent service is provided (possible delay on arrival)
Munich	Equivalent service as pre-notified, lower priority when busy
Paris Charles De Gaulle	Equivalent service as pre-notified, lower priority when busy
Riga	Equivalent service is provided
Roma Fiumicino	Slower service
Stockholm	Slower service
Warsaw	Equivalent service as pre-notified, lower priority when busy
Zaragoza	Equivalent service is provided (possible delay on arrival)

3.10 Airports' estimates of the impact of pre-notification rates on staffing and equipment levels varied considerably. Several airports informed us that while an increase in the rate of pre-notification would improve the quality of the service provided, they would not expect it to significantly affect the number of staff they employed. In contrast, Aéroports de Paris believed that improving rates of pre-notification could allow them to reduce the costs of PRM service provision by 30%-40%. In January 2010, London Heathrow introduced a banded charge which varies the amount paid depending on the level of pre-notification of the airline (see 3.34).

Restrictions on service

3.11 Unlike for airlines, the Regulation does not explicitly state any grounds for airports to restrict the services provided. However, there may be national laws which have bearing on the functions which airport staff are permitted to undertake; for example, we were informed that in Denmark national laws on health and safety did not permit people of above a certain weight limit to be carried up stairs and into an aircraft.

Other issues noted

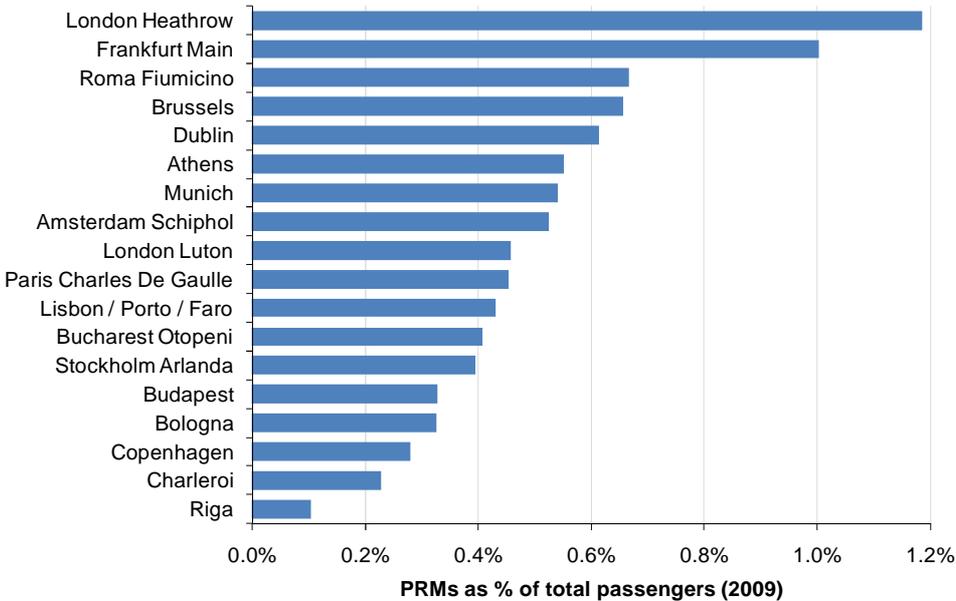
- 3.12 All of the case study airports provide the services required under the Regulation. The manner and quality of provision varies among the sample, and there have been a number of incidents of significant service failure, but we identified no fundamental problems with service provision at major airports. However, we were informed that the Regulation had not been implemented at Greek airports other than Athens: at these airports, services are provided to PRMs, but the change of responsibility from airline to airport has not yet been effected; provision of and payment for services is agreed between airlines and ground handling companies, as it was prior to the introduction of the Regulation.
- 3.13 The views of stakeholders on the provision of services are discussed at the end of this chapter (see 3.76).

Statistical evidence for carriage of PRMs

The proportion of passengers requiring assistance

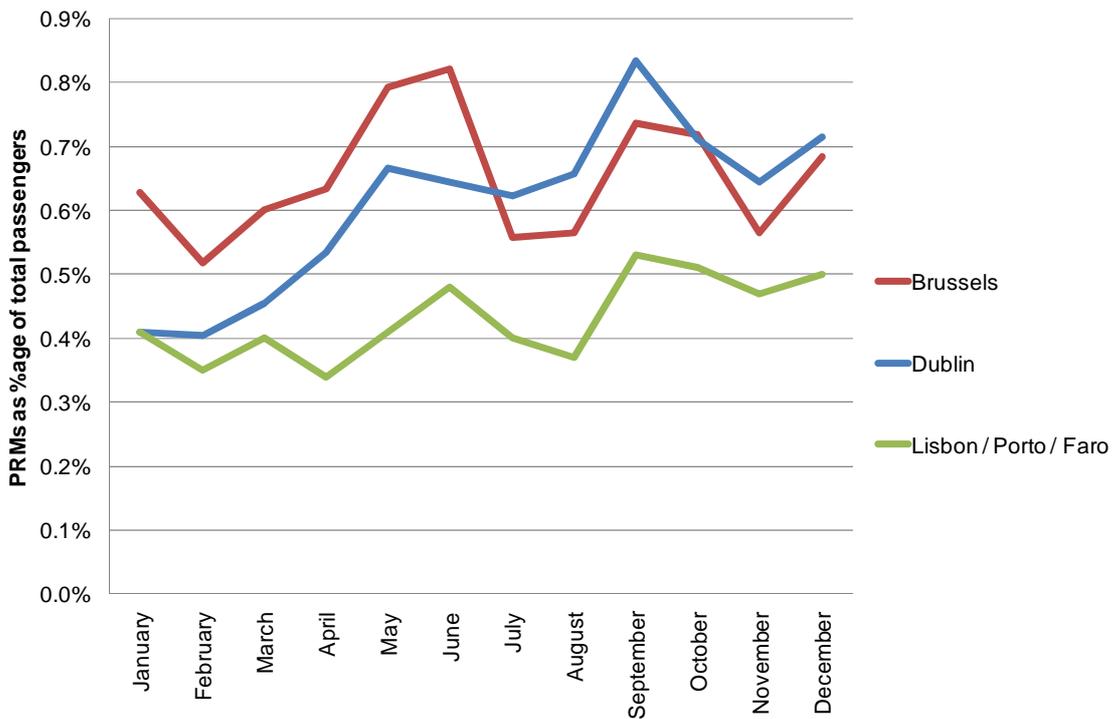
- 3.14 The frequency with which PRM assistance services are used varies considerably between airports. Figure 3.1 shows the rate of use at the airports in our sample for which we were provided with data. At London Heathrow 1.2% of passengers are PRMs requiring assistance, while at Riga only 0.1% of passengers require assistance. However, for most airports in the sample, the proportion requiring assistance is between 0.2% and 0.7%. ACI informed us that the higher rates at some airports were the result of the demographics of the passengers flying to these destinations.

FIGURE 3.1 FREQUENCY OF PRMS REQUESTING ASSISTANCE AT AIRPORTS (2009)



- 3.15 Some other airports have higher proportions of PRMs requiring assistance, resulting from the demographic profile of passengers using the airports. These include holiday destinations popular with elderly people, such as Alicante, Malaga and Tenerife Sur; and pilgrimage destinations such as Lourdes.
- 3.16 Based on the information we have received from airports, the profile of PRM travel differs markedly from that of other passengers (see Figure 3.2). Most data indicates that the number of PRMs travelling tends to be lower in relative terms, and at some airports also in absolute terms, during July and August when total air travel is at a peak. At some airports, there appears to be a peak in December and January, however this is not consistent across all the airports for which we have data. Airports informed us that provision of services between April and September can be particularly affected by passengers travelling to cruise ships: these often carry high numbers of PRMs, and since a cruise ship usually disembarks passengers at the same time as it embarks the next load, there is a twofold increase in the number of PRMs travelling through the airport. The winter peak in PRMs is partly due to high rates of injury amongst passengers returning from winter sports holidays.

FIGURE 3.2 FREQUENCY OF PRMS OVER THE YEAR (2009)

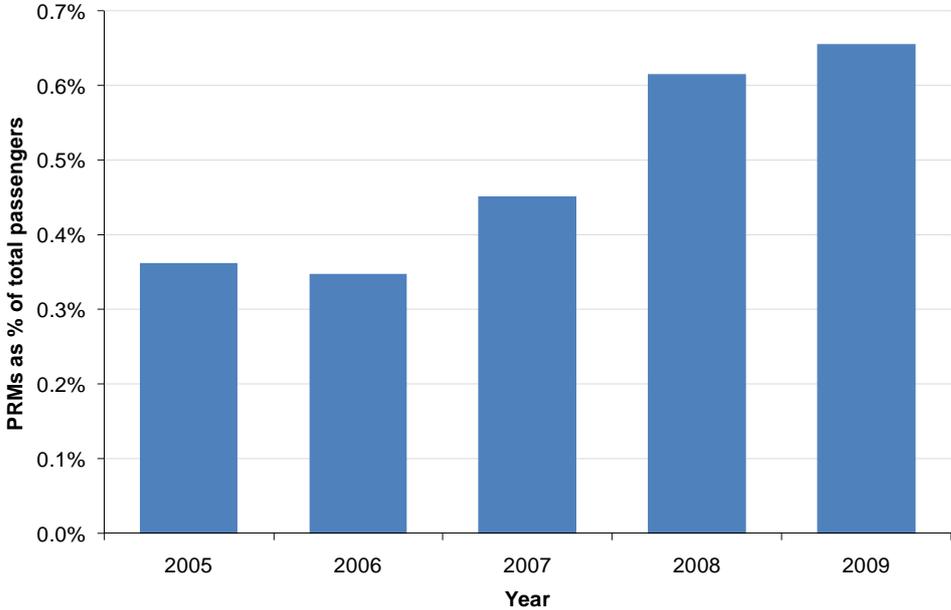


Trend in PRM travel

- 3.17 Several airports and airlines informed us that the number of PRMs requiring assistance has increased significantly since the introduction of the Regulation. It is difficult to verify this, as airports generally did not provide PRM services before July 2008, and therefore did not have a time series of data available. However, Brussels Zaventum airport introduced a PRM service similar to that required by the Regulation earlier, and as a result was able to provide figures for PRM's travelling between 2005 and 2010. This shows an increasing trend (Figure 3.3): the proportion of passengers

requiring assistance appears stable at approximately 0.35% over 2005 and 2006, and then climbs to 0.66% in 2009. It believed that this was a result of significant abuse of the services.

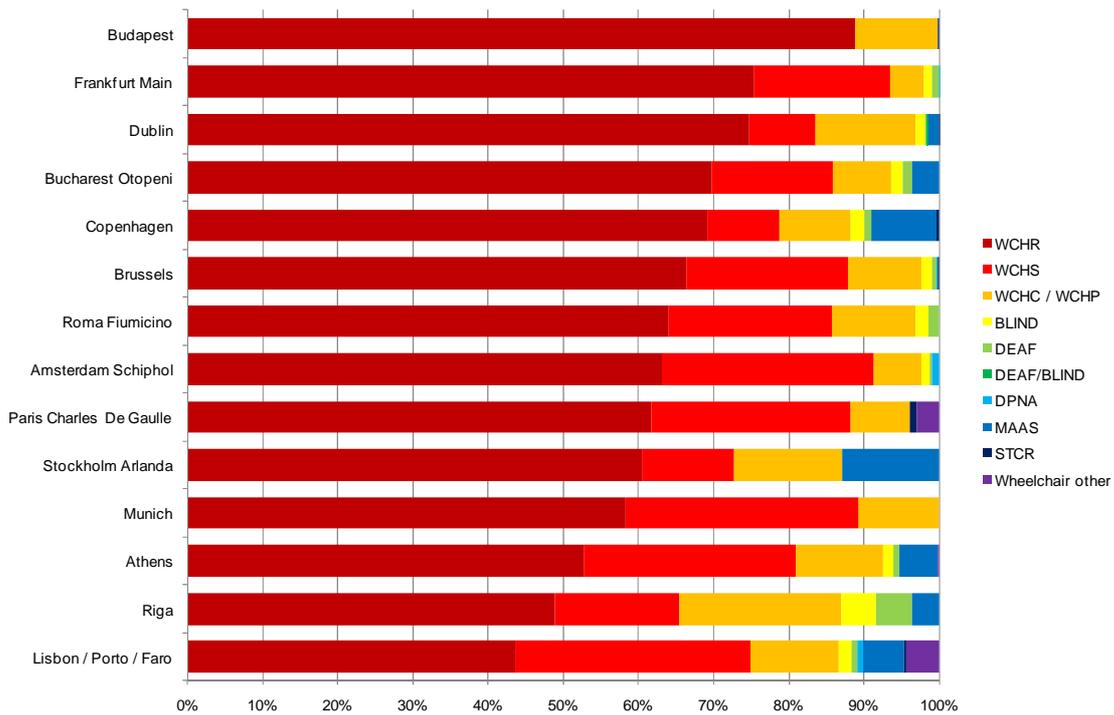
FIGURE 3.3 RATE OF PRMS OBSERVED AT BRUSSELS ZAVENTUM AIRPORT



Types of assistance provided

3.18 Assistance is often divided by airports into WCHC/WCHS (see 3.4), which requires significant time and resources, and others. We requested data on the types of passengers assisted from each of the case study airports and a summary of the data is shown in Figure 3.4. At all airports which provided data, the most frequent category of assistance was WCHR, although the proportion ranged from 44% to 89% (median 64%). The category “Wheelchair other” comprises wheelchair codes which do not fit into the other wheelchair categories: WCMP, manually powered wheelchair; WCBBD, dry cell operated wheelchair; and WCBW, wet cell operated wheelchair. We have excluded the codes for medical cases and unaccompanied minors (MEDA and UM respectively) from this analysis, as they are not within the scope of the Regulation.

FIGURE 3.4 VARIATION IN TYPES OF PRMS ASSISTED (2009)



Abuse of services

3.19 Many airports – particularly larger and busier airports – reported that the services they provided for PRMs were sometimes used by passengers who did not appear to have the right to do so under the Regulation. A typical observation was of a passenger who was assisted in a wheelchair from a designated point of arrival through security and customs, and who then walked to the gate unassisted. Several types of passenger who might be motivated to do this were suggested:

- Passengers who feel confused by a large and complex airport, and do not feel that they would be able to navigate it successfully;
- Passengers who do not speak the language used for the airport signs and announcements;
- Passengers who have no mobility impairment which prevented them from walking long distances within the airport, but who did not wish to; and
- Passengers (particularly those who arrive at the airport with limited time before the departure of their flight) who wish to avoid lengthy queues at immigration, customs and security.

3.20 In addition, some airports reported cases where airlines had requested PRM assistance for passengers such as unaccompanied minors, passengers with excessive cabin baggage, and VIPs. These passengers might previously have been classified ‘meet and assist’ (MAAS) and any assistance required would have been paid for by the airline.

- 3.21 By its nature, it is hard to establish the true level of this abuse. PRM organisations noted that a passenger's disability may not always be visible. They also noted the perceived stigma attached to travelling in a wheelchair, and believed that many passengers would prefer to avoid this in preference to receiving the services offered under the Regulation.
- 3.22 The level of abuse reported varied between airports. Copenhagen Airport reported a rate of approximately one passenger per day whom they suspected was not entitled to services under the Regulation, while Brussels reported 20-30 passengers per day. Brussels Airport perceived abuse as a bigger problem than other airports within the sample.
- 3.23 However, Charleroi Airport informed us that abuse of services had decreased since the introduction of the Regulation, as a result of changes made to procedures. The two changes it identified as having had an impact were:
- requiring passengers who had not pre-notified requirements for assistance to wait; and
 - boarding passengers requiring assistance after, rather than before, other passengers, and hence users of the PRM service no longer get first choice of seats on low cost carriers that do not allocate seats in advance.
- 3.24 These changes had the effect of reducing the number passengers without mobility needs who wished to use the services to avoid queues, and to obtain first choice of seating. However, these policies create some disadvantages for passengers who are entitled to the services.

Organisation of service delivery

- 3.25 Airport managing bodies may provide the services required under the Regulation themselves, or may contract with other parties to provide the assistance. Any arrangements for assistance to be provided through other parties must be compliant with published quality standards, and must be determined with the cooperation of airport users.

Overview

- 3.26 15 of the sample of 21 airports provided PRM services through a subcontractor (Table 3.2 below) and, of these, 12 were procured through open tenders. The advantage of procuring this service through an open tender include:
- a specialised provider might more easily be able to provide services of the cost or quality required;
 - providing services through subcontractors facilitates the separation of costs of PRM services in an airport's accounts; and
 - open tenders allow the airport to demonstrate that the costs are reasonable, as required by the Regulation.
- 3.27 Some of the largest airports split the tendering of provision into more than one contract, usually through grouping terminals together on a geographical basis.

- 3.28 In contrast, some of the airports provide the services required under the Regulation through specially trained airport staff. This may be through the creation of new department with this remit, or through extending the remit of a pre-existing department (for example the firefighting department). Airports may also subcontract some services (such as assisting passengers from the gate to the aircraft) to ground handling staff whilst providing other elements of the service themselves.
- 3.29 We also identified variation in the type of organisation providing services, where this was sub-contracted:
- **Subsidiary company of airport:** This approach is very similar to providing the services in-house, although an advantage is that it is easier for the airport to separate the accounts relating to the provision of PRM services.
 - **Ground handling companies:** Airports may be able to realise economies of scope through provision of PRM services by ground handling companies.
 - **Specialist PRM contractor:** Among the airports examined for this study, the most frequent type of organisation providing PRM services was a company that specialised in this kind of assistance service. Some such companies provided PRM services only, while a number provide it as part of a range of services. These other services might include cleaning services, facilities management, emergency assistance, and ambulance services.

TABLE 3.2 METHODS OF PROCURING PRM SERVICES AT AIRPORTS

Airport	Approach to procurement	Type of organisation providing PRM services
Amsterdam Schiphol	Open tender	Specialist PRM contractor
Athens	Open tender	3 ground handling companies
Bologna	In-house / non-competitive tender	Airport staff, 2 ground handling companies
Brussels	Open tender	Specialist PRM contractor
Bucharest Otopeni	In-house	Airport staff
Budapest	Open tender	Ground handling company
Brussels Charleroi	In-house	Airport staff
Copenhagen	Open tender	Specialist PRM contractor
Dublin	Open tender	Specialist PRM contractor
Frankfurt Main	Non-competitive tender	Subsidiary of airport
Lisbon	In-house	Airport staff, subcontracted ground handling staff
London Heathrow	Open tender	2 specialist PRM contractors
London Luton	Open tender	Specialist PRM contractor
Madrid Barajas	Open tender	Information not provided at interview
Munich	Open tender	Specialist PRM contractor
Paris Charles De Gaulle	Open tender	2 specialist PRM contractors
Riga	In-house	Airport staff
Roma Fiumicino	Non-competitive tender	Subsidiary of airport

Stockholm Arlanda	In-house	Airport staff
Warsaw	Non-competitive tender	Ground handling company
Zaragoza	Open tender	Information not provided at interview

3.30 Although the PRM service had only been provided by airports for around 18 months at the time of our research, we were informed by a number of airports that they were considering or were in the process of retendering the service. The primary reason given for retendering was that service quality had not been sufficiently high, although some airports cited a higher than expected increase in use of services after the introduction of the Regulation.

3.31 The Regulation also allows⁹ for airlines to request a higher level of service than those set out in the quality standards for the airport, and to levy a supplementary charge for this service. However, none of the sample airports or airlines were requesting or providing such a service.

Consultation

3.32 The Regulation requires contracts for the supply of services under the Regulation to be entered into in cooperation with airport users and with organisations representing PRMs. Cooperation with airport users is usually through the airport users committee (AUC). Although this is intended to improve consultation, airlines informed us that in some circumstances it did not do so, citing examples where:

- the proceedings of the AUC were conducted only in the native language of the airport;
- only ground handlers were represented on the committee; and
- one stakeholder has a voting majority on the committee, allowing it to disregard the views of other carriers.

3.33 We were also informed of circumstances where the consultation provided by airports was extensive. London Luton retendered for PRM services in March 2010, and involved airport users (airlines and ground handling companies) at all stages of the tendering process, including the development of the specification, and the evaluation and scoring of bids.

Airport charges

3.34 The Regulation permits airports to fund the provision of assistance through a specific charge on airport users. This charge must be reasonable, cost-related, transparent and established in co-operation with airport users. It must be shared among airport users in proportion to the total number of passengers that each carries to and from the airport (this is typically calculated on the basis of departing passengers). The accounts of the airport relating to provision of PRM services must be separate from its accounts relating to other services, and it must make available to airport users and NEBs an audited annual overview of charges received and costs incurred relating to the provision.

⁹ Articles 9 (4) and (5).

3.35 The majority of the case study airports recover costs for PRM assistance through a PRM charge levied on all departing passengers which is specific to the airport and set to fully recover the costs of the PRM service. However, we identified the following key variations in this approach:

- **Uniform charge:** The PRM charges in Spain and Portugal are uniform across the airports operated by AENA and ANA respectively. This approach appears to infringe the Regulation, which requires a specific charge “established by the managing body of the airport”, although there is some uncertainty about this due to differences between the English and Spanish language versions of the Regulation. Both AENA and ANA believed that, since the service was provided across a network of airports, it was appropriate that there should be a uniform network charge.
- **Economic regulation:** Many airports are subject to economic regulation of the charges they may levy on airlines. At most of the airports in our sample, the PRM charge is excluded from the regulated price cap, but at Dublin and Brussels Zaventem the PRM charge is included within this. As a result, their flexibility to amend charges (for example to reflect a higher than expected use of PRM services) is constrained: for example, they may require regulatory approval for any changes, or have the level of any increases limited by a charging cap. Charges may also be fixed over the course of a given regulatory period.
- **Pre-existing provision:** Stockholm Arlanda and all other State-owned airports in Sweden provided some elements of the services required under the Regulation prior to its introduction. In Sweden, charges for services for WCHC and WCHS passengers were introduced in 2001 at a rate of 1 SEK (€0.10¹⁰) per departing passenger; charges have not yet been increased since the Regulation came into force to reflect the wider range of passengers requiring assistance, but we were informed that this is likely to happen in the next year.
- **Non-implementation of the Regulation:** With the exception of Athens, none of the airports in Greece provide assistance for PRMs. Assistance is provided by ground handling companies, and charges are negotiated directly between airlines and ground handling companies, and consequently not made public.

3.36 We were informed by ACI that the proportion of airports which identify this fee separately was 52% across the airports it surveyed, as opposed to 48% which include it in the passenger fee.

3.37 The types of costs which may be recovered using the PRM charge are:

- **Direct assistance costs:** The direct costs of the day-to-day running of the service.
- **Other incidental operating costs:** These may include maintenance, purchase of operating materials, other services, etc.
- **Capital expenditure:** Expenditure to invest in facilities required to provide services, such as mobility equipment and the fitting out of a dispatch office.
- **Administrative expenses:** These may include time spent by airport personnel in running the contract, and project costs such as airport management time in developing the tender.

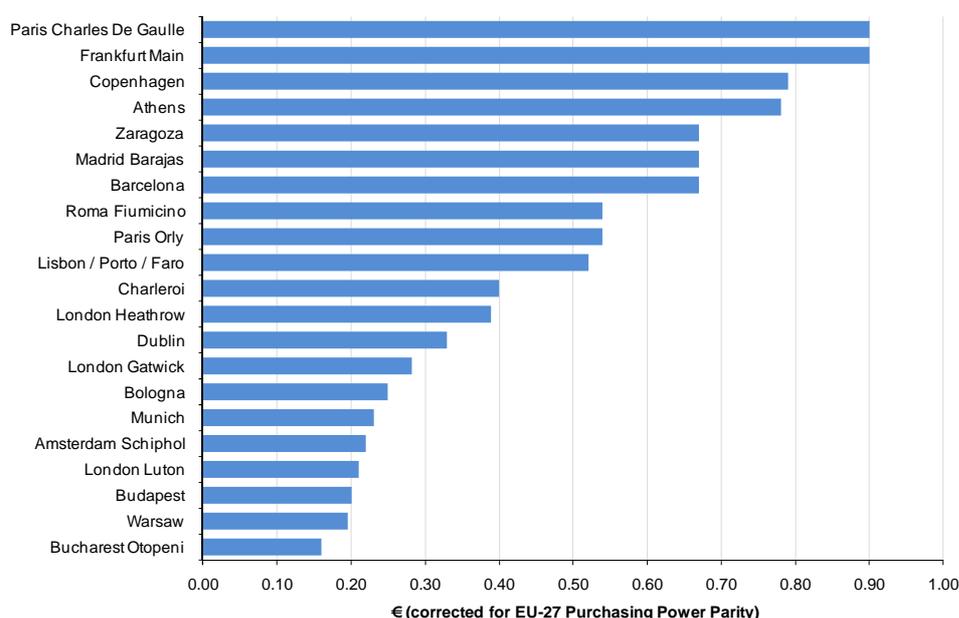
¹⁰ Calculated on the basis of €1 = 9.7 SEK.

- **Other airport fees:** The PRM contractor may have to, for example, rent space from the airport and to pay a fee for doing so. This would also be recovered through the PRM charge.

Level of charges

3.38 Figure 3.5 shows the charges at the case study airports in euros, converted using current (January 2010) exchange rates where required. There is significant variation in the level of the PRM charge between airports, from a minimum of €0.16 in Bucharest to €0.90 at Frankfurt Main and Paris CDG.

**FIGURE 3.5 AIRPORT CHARGES PER DEPARTING PASSENGER
(€ AT CURRENT EXCHANGE RATES)**



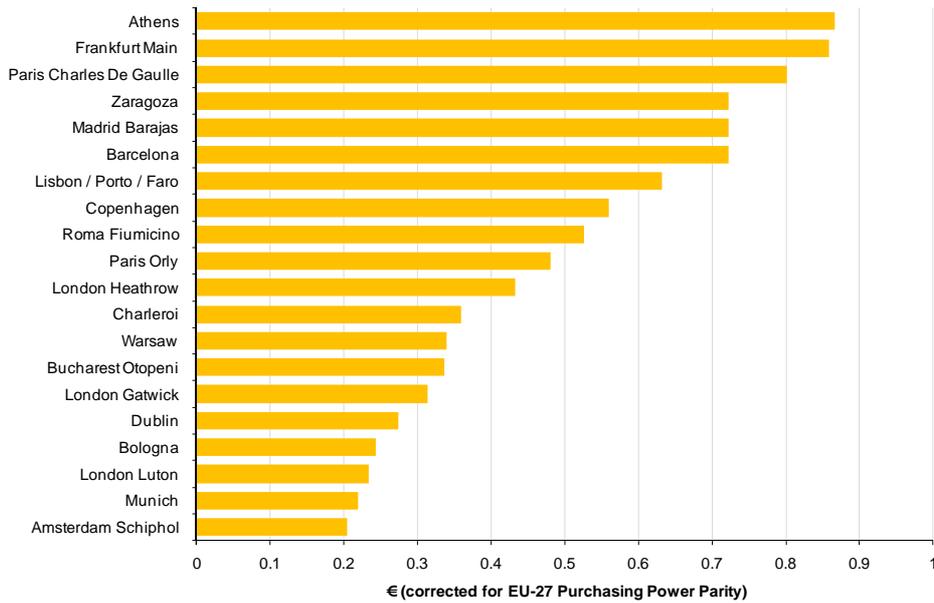
3.39 The variation in charges between airports may result from several factors, including:

- staff cost variation;
- quality standards in place;
- the frequency with which the PRM services are used;
- the proportion of connecting flights; and
- the design of the terminal or airport.

3.40 We discuss each of these possible reasons for variation in turn.

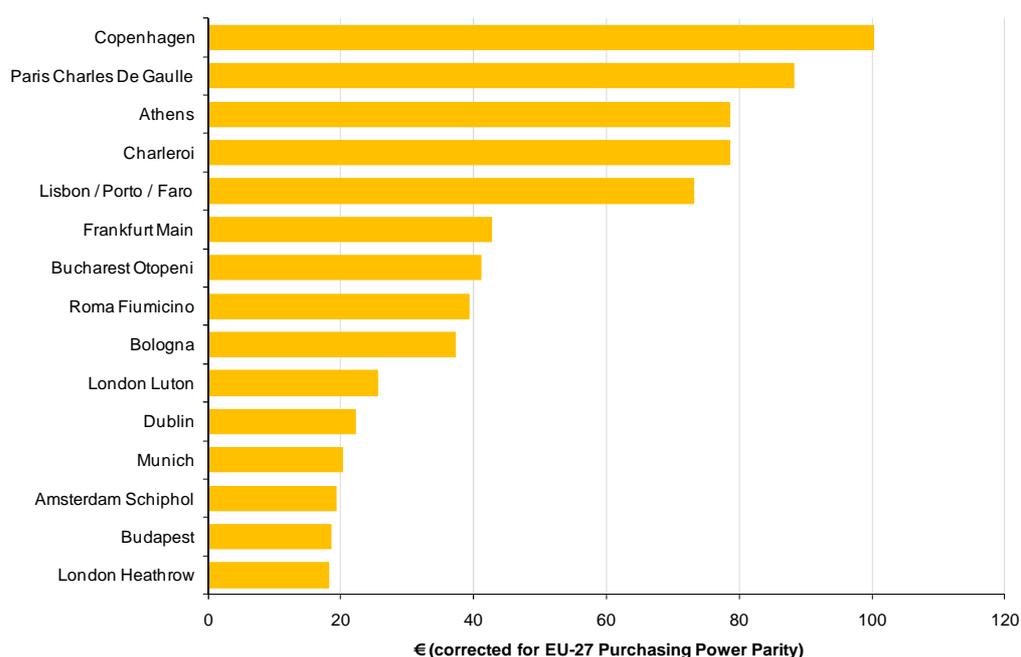
3.41 **Purchasing power parities (PPPs)** can be used to compensate for differences in price levels between States. Figure 3.6 uses Eurostat PPPs for 2008 to convert PRM charges in national currency to euros at average price levels for the EU-27. The harmonisation only very slightly reduces the variation in the charges (measured in terms of standard deviation).

**FIGURE 3.6 AIRPORT CHARGES PER DEPARTING PASSENGER, 2009
(€ AT 2008 EU-27 PPP)**



- 3.42 Although it was not possible to find published data showing the actual **level of service** offered to PRMs at any of the case study airports, the level of service set out in the PRM quality standards might help explain the variation in charges. To test this, we have calculated a weighted average PRM wait time and compared this with the PRM charge at each airport. This analysis suggests little or no correlation: for example, although the London airports state the highest service standards in terms of waiting times, the charges levied are lower than those at many other airports. Similarly, low charges at Bucharest are not reflected in longer proposed waiting times for PRMs requesting assistance.
- 3.43 It might also be expected that airports with **higher proportions of PRMs** would have higher charges. To examine this we calculated a proxy for the cost of assisting each PRM, for the airports for which we had data. This was obtained by dividing the PRM charge by the proportion of PRMs at each airport, to obtain the revenue gained by the airport for each PRM assisted.
- 3.44 It should be noted that there are some limitations to this analysis. It calculates revenue per PRM, and for this to be a valid proxy for costs, it must be assumed that charges are accurately cost-reflective, which is not the case in some airports: in Spain and Portugal the charge is uniform across all mainland State-owned airports, and does not therefore reflect local variation in costs; at State-owned airports in Sweden, the charge reflects only the costs of providing services for WCHC and WCHS passengers. For the costs to be cost-reflective it is also necessary that the frequency of use of the service is as forecast when the charges were calculated.
- 3.45 Figure 3.7 shows the results of the analysis. There is still significant variation between airports; the maximum cost per PRM assisted (€100 at Copenhagen, PPP adjusted) is 5 times the minimum cost (€18 at Bucharest, PPP adjusted). This shows that the variation in the number of PRMs does not fully explain the variation in the charge.

**FIGURE 3.7 AIRPORT COSTS PER PRM ASSISTED, 2009
(€ AT 2008 EU-27 PPP)**



- 3.46 The level of variation also does not appear to be accounted for by the **size of the airport**: the charge at London Heathrow is relatively low, while Paris CDG is relatively high.
- 3.47 Several airports cited **high proportions of connecting passengers** as a factor which increased costs. However, we do not believe that high proportions of connecting passengers would increase the costs of provision: transfer passengers are counted as two passengers in airport statistics and any PRM charge is levied twice, so if the service is less than twice the cost of that for an arriving or departing passenger, such passengers would in fact result in a cost saving relative to other PRMs. This view is supported by the data, where the charge at London Heathrow is relatively low.
- 3.48 **Terminal design** may impact on the amount of time required to provide assistance, or the efficiency with which it can be provided. For example, Amsterdam Schiphol airport, which has one integrated terminal building and the concourse is generally at the same level, can make extensive use of electric carts to transport multiple passengers together; this is not practical at airports such as CDG.

Changes to charges in 2010

- 3.49 The charges and costs in this section are based on those current in 2009, as this is the only complete year for which data was available. Where updated charges have been published for 2010¹¹, we have compared these with those for 2009. Most airports had not made any changes, but Munich and Rome Fiumicino increased charges by 48% and 28% respectively.

¹¹ IATA Airport, ATC and Fuel Charges Monitor, February revision, published March 2010.

3.50 London Heathrow changed the structure of its PRM charges in 2010. Whereas previously it levied a charge of £0.35 (€0.38) per passenger for all airlines, from 1 January 2010 the charges vary depending on the level of pre-notification. Airlines which pre-notify 85% or more of PRMs are charged £0.42 (€0.46) per departing passenger, while those which pre-notify 45% or less of their passengers are charged £0.83 (€0.91).

Consultation

3.51 Airports are required to determine charges in cooperation with users through airport user committees. The Regulation does not define cooperation further, however, and as a result the form this consultation has taken varies considerably. London Luton informed us that their tender process involved airlines, ground handlers and PRM organisations at all points of the tender process, from developing the specification to evaluating the bids and awarding the contract. In contrast, several airlines informed us that the consultation in Portugal and Spain was limited to the publication of a letter stating the amount the charge per person. We were also informed that consultations on PRM charges were often included in wider general charge negotiations.

3.52 A number of issues were raised regarding this cooperation.

- We were informed by several airports that certain carriers have contested the procedural steps taken by airport managing bodies to establish the charge. This has in at least one case been supported by an NEB taking a strict interpretation of the meaning of ‘in cooperation with airport users’, as requiring agreement between the airport and the airline both on the tender and the level of the charge. This has led to delays, particularly due to challenges by low-cost airlines, including requests to see cost information, which the airports regarded as unnecessary, after the tender processes were completed.
- Some airlines have blocked the process of approving charges by refusing to participate in the consultation.
- Some airports believed that direct involvement of users in the tender process can be problematic: without signing personal non-disclosure agreements, it may not be possible to share the commercially sensitive information included in tenders; there may also be conflicts of interests between some of the handlers and the tendering parties. However, the example of London Luton discussed above demonstrates that these barriers are not impossible to overcome.

Quality standards

Standards published

3.53 The Regulation requires all airports serving over 150,000 passenger movements per year to set and publish quality standards. Figure 3.8 indicates the proportions of airports publishing quality standards. The following airports had not yet done so:

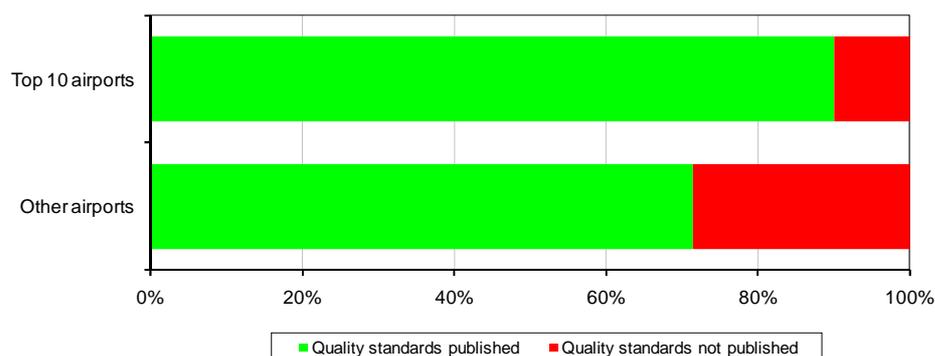
- Amsterdam Schiphol: quality standards are in the process of being re-developed with airlines, and have not been published yet;
- Bologna: standards not yet published;
- Budapest: standards published to airlines and handling companies by letter; and
- Stockholm Arlanda: standards published to airlines but not yet published on its

website; it informed us that the standards would be published soon.

3.54 Three of these airports provided the quality standards to us at interview, but Amsterdam Schiphol and Bologna did not provide any details of their quality standards.

3.55 We found that the largest ten European airports in terms of passenger numbers were more likely to publish quality standards than those outside the top 10.

FIGURE 3.8 PROPORTION OF AIRPORTS PUBLISHING QUALITY STANDARDS



Ease of finding quality standards

3.56 The ease with which the quality standards could be located on airport websites varied considerably. For the airports which published quality standards, some of the main issues encountered were:

- Having to click through an excessive number of links before finding the standards, e.g. the website of Charleroi Airport requires the user to click on five links before the standards can be viewed;
- Locating the standards on the site of the management company rather than within the section or website dedicated to the airport – this was the case for the Spanish airports for which the information is on the main AENA website;
- Using terminology which may not be obvious, avoiding the actual term ‘quality standards’, e.g. BAA use the term ‘Service Level Agreement’; and
- Restrictions on language – Bucharest Otopeni, Brussels Charleroi and the Paris airports only publish quality standards on the local language versions of their websites.

Standards for waiting time

3.57 The standards defined by the case study airports are shown in Table 3.3 and Table 3.4 below. At all of the case study airports for which we were able to obtain standards, these are defined in terms of the percentage of PRMs who should wait for up to a given number of minutes. For example, at Barcelona, 80% of departing passengers who have pre-notified requirements for assistance should wait for 10 minutes or less from the point at which notice is given that they have arrived at the airport. This

approach is consistent with the example standards in Annex 5-C of ECAC Document 30¹², and eight of the airports in the sample (including Copenhagen, Munich and the AENA Spanish airports) follow these exactly.

- 3.58 There are however variations in both how the standards are structured and the level of the standards. Paris Charles de Gaulle is unusual in that, with the exception of the top 99% bracket, an additional ten minutes is added to the wait time for departing passengers located ‘further away’. The published standards do not define how far away this is. Aéroports de Paris also define an additional category, of pre-notification of between 8 and 36 hours, for whom the standards are part-way between those applying to PRMs for which notification was received 36 hours or more before travel (‘pre-booked’), and those for which notification was received less than 8 hours beforehand (‘non-pre booked’). This is not shown in the table as it is not comparable with the standards offered by the other airports.
- 3.59 There are also some differences in how the wait time for arriving passengers is measured. At most airports, it is measured from when the aircraft reaches the parking position, but there are the following exceptions:
- From descent of last passenger: Rome Fiumicino;
 - From boarding bridge lock: Brussels; and
 - Not defined: Athens, Budapest, Lisbon, Stockholm Arlanda.
- 3.60 The standards proposed for pre-booked departing passengers are generally consistent, at least in terms of the waiting times which percentages are applied to: 10, 20 and 30 minutes are the most commonly used intervals, at 80%, 90% and 100% respectively. For non pre-booked passengers 80%, 90% and 100% apply to 25, 35 and 45 minutes. Better standards are offered by the UK and French airports that we reviewed. This is also reflected in the standards for arriving passengers, with the London and Paris airports targeting zero waiting time for 90-100% of passengers. There is also a clear pattern for arriving passengers, with 80% of pre-notified PRMs waiting no more than 5 minutes, 90% no more than 10 and 100% no more than 20 minutes. Standards are not as high as this for non pre-booked passengers, however.
- 3.61 Several airports informed us that the standards suggested by ECAC Document 30 for arriving passengers were not short enough to meet airline requirements on turnaround times: if the airports adhered only to these standards, there would be significant operational issues. Some of these airports published standards in line with Document 30, but stated that they actually provided services in much shorter times.

¹² ECAC Policy Statement in the field of Civil Aviation Facilitation, 11th Edition/December 2009.

Other elements of published quality standards

- 3.62 Some airports define additional standards other than the waiting time targets, generally reflective of the assistance set out in Annex 1 of the Regulation. For example, Charleroi provides detailed information regarding the level of assistance which will be provided for PRMs, for example support for embarking and disembarking the aircraft, or for dealing with customs formalities. Brussels Airport also defines how many assistants will accompany a PRM, depending on their type of disability.
- 3.63 Some airports also include more general, qualitative targets, less directly related to the assistance offered to an individual PRM. For example, Luton Airport's published standards include responding to 'disabled customer enquiries to offer guidance and advice', and auditing to ensure compliance with all disability legislation. Athens Airport also provides extensive details of the measures it has taken to accommodate PRMs, including disabled-access internet points and a special walkway for partially sighted PRMs.

TABLE 3.3 SCOPE OF QUALITY STANDARDS: DEPARTING PASSENGERS

	Pre-booked / airport informed % of PRMs who should wait no longer than (minutes)										Non-pre-booked / airport not informed % of PRMs who should wait no longer than (minutes)									
	5	10	15	20	25	30	35	40	45	60	5	10	15	20	25	30	35	40	45	60
Athens		80%		90%	100%								80%		90%	100%				
Barcelona		80%		90%	100%										80%		90%		100%	
Brussels		80%		90%	100%										80%		90%		100%	
Bucharest Otopeni		80%		90%	100%										80%		90%		100%	
Budapest		100%										100%								
Charleroi		80%		90%	100%										80%		90%		100%	
Copenhagen		80%		90%	100%										80%		90%		100%	
Dublin		80%		90%	100%										80%		90%		100%	
Frankfurt Main		80%		90%	100%										80%		90%		100%	
Lisbon		80%		90%	100%										80%		90%		100%	
London Gatwick	80%	90%	100%									80%	90%	100%						
London Heathrow	80%	90%	100%									80%	90%	100%						
London Luton		90%	95%	100%									90%	95%	100%					
Madrid Barajas		80%		90%	100%										80%		90%		100%	
Munich		80%		90%	100%										80%		90%		100%	
Paris CDG		90%		99%											80%		90%		99%	
Paris Orly		90%		99%				100%				40%			80%		90%		90%	100%
Riga		80%		90%	100%										80%		90%		100%	
Roma Fiumicino		80%													80%			100%		
Stockholm Arlanda		80%		90%	100%										80%		90%		100%	
Warsaw		100%													100%					
Zaragoza		80%		90%	100%										80%		90%		100%	

TABLE 3.4 SCOPE OF QUALITY STANDARDS: ARRIVING PASSENGERS

	Pre-booked / airport informed % of PRMs who should wait no longer than (minutes)										Non-pre-booked / airport not informed % of PRMs who should wait no longer than (minutes)									
	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45
Athens		80%	90%	100%	100%								80%		90%		100%			
Barcelona		80%	90%	100%	100%								80%		80%		90%			100%
Brussels		80%	90%	100%	100%								80%		90%		100%			
Bucharest Otopeni		80%	90%	100%	100%								80%		90%		100%			100%
Budapest		100%																		
Charleroi		80%	90%	100%	100%								80%		80%		90%			100%
Copenhagen		80%	90%	100%	100%										80%		90%			100%
Dublin		80%	90%	100%	100%								80%		90%		100%			
Frankfurt Main			80%		100%										Not defined					
Lisbon		80%	90%	100%	100%										Not defined					
London Gatwick	100%												80%	90%	100%					
London Heathrow	100%												80%	90%	100%					
London Luton	99%												90%	100%						
Madrid Barajas		80%	90%	100%	100%								80%		80%		90%			100%
Munich		80%	90%	100%	100%										80%		90%			100%
Paris CDG	90%		99%												80%		90%			100%
Paris Orly	90%		99%												80%		90%			100%
Riga		80%	90%	100%	100%										80%		90%			100%
Roma Fiumicino					90%	100%									Not defined					
Stockholm Arlanda		80%	90%	100%	100%										80%		90%			100%
Warsaw		100%													100%					
Zaragoza		80%	90%	100%	100%										80%		90%			100%

Monitoring

3.64 While the Regulation requires larger airports to develop and publish quality standards, it does not require them publish whether they are actually met, and none of the case study airports do so. Nonetheless most airports do undertake some form of monitoring and several provided us with performance statistics. There were a number of approaches to monitoring:

- **Time spent waiting to receive assistance:** This is the most common measure used by airports, as set out above. These times are often measured by time stamps inputted into the personal digital assistants (PDAs) or equivalent devices carried by staff providing assistance to PRMs (discussed earlier). The data recorded can often give wider outputs than solely the time taken to receive assistance, such as time from gate to boarding, or time waiting once disembarked from an aircraft. This approach should give accurate information on the time spent waiting by passengers, but does not address other aspects of quality of service.
- **Spot checks:** Many airports reported that the PRM service manager will undertake frequent unannounced tours of the services and infrastructure provided within the airport. They may check, for example, that the designated points of arrival and departure are functioning correctly. This approach is useful to identify wide-ranging problems but may not be sufficiently systematic to identify all problems.
- **Surveys:** A number of airports reported using surveys to obtain feedback from passengers. Typically, a postcard with survey questions to be completed was given to PRMs at some point during their use of the airport's services, which could be submitted at information desks or at various comment boxes placed throughout the airport. These covered questions on the services received, and in some cases assessed the passenger's knowledge of the Regulation. A potential problem with this approach is the lack of accessibility for all passengers.
- **Mystery shoppers:** 'Mystery shoppers' are people (typically PRMs) paid to anonymously receive the service provided by the airport and afterwards give detailed reports or feedback about their experiences. This approach gives a thorough appraisal of the service provided at a particular time.

3.65 Table 3.5 sets out the actions airports have taken to monitor their quality standards. Most airports do not include any external auditing in their monitoring processes; Athens, Bucharest Otopeni, Luton, Madrid Barajas, Zaragoza include some external checks.

TABLE 3.5 AIRPORT ACTIONS TO MONITOR QUALITY STANDARDS

Airport	Measures monitored
Amsterdam Schiphol	Manual checks of numbers of PRMs and service quality
Athens	Audits, including 'mystery PRM' audit; PRM surveys
Bologna	PRM survey; time taken for assistance
Brussels	Time taken for assistance (in real time); passenger complaints
Bucharest Otopeni	Passenger surveys; complaints; external audits by NEB, PRM organisations, Commission, and airlines
Budapest	Monthly reports of time taken for assistance and passenger complaints; daily contact with service provider; 'walk-throughs' of service provided; airline audits

Brussels Charleroi	Passenger complaints received
Copenhagen	Time taken for assistance (in real time)
Dublin	Weekly audits of time taken; annual training audit
Frankfurt Main	Monthly reports of time taken for assistance
Lisbon	Time taken for assistance
London Heathrow	Time taken for assistance; missed flights; flight delays; internal audits; regular meetings with service providers; complaints from passengers and airlines; some of these measures monitored through a 'dashboard'; monthly 'scorecard' review
London Luton	Passenger feedback forms; 'walk-throughs' of service provided; internal and external audit teams of provider; airline and PRM organisation audits
Madrid Barajas	Monthly meetings with service providers and PRM organisation; surveys by service providers; independent surveys; PRM feedback forms
Munich	Monthly reports of time taken for assistance; spot checks; quality service manager as 'mystery shopper'; yearly passenger survey
Paris Charles De Gaulle	Flight delays for which PRM services are responsible; passenger complaints
Riga	Questionnaires to airlines, passengers and others; daily service monitoring by duty managers; internal audits
Rome Fiumicino	Time taken for assistance (in real time); other unspecified monitoring
Stockholm Arlanda	Time taken for assistance; passenger complaints; AOC meetings
Warsaw	Infrequent spot checks of time taken
Zaragoza	Monthly meetings with service providers and PRM organisation; surveys by service providers; independent surveys; PRM feedback forms

3.66 In addition, we found that most NEBs had not undertaken any direct, systematic monitoring of whether airports were meeting quality standards. Table 3.6 sets out the actions NEBs have taken to monitor airport quality standards.

TABLE 3.6 NEB ACTIONS TO MONITOR QUALITY STANDARDS

Member State	Monitoring
Belgium	Inspections of infrastructure and procedures
Denmark	No monitoring, biannual meetings
France	No monitoring
Germany	No monitoring
Greece	Inspections of infrastructure and procedures at Athens, not of regional airports
Hungary	Inspections of infrastructure and procedures, questionnaire on training
Ireland	No monitoring
Italy	Inspections of quality standards including infrastructure, procedures, information, training
Latvia	Inspection of infrastructure, procedures, waiting times, documentation
Netherlands	Inspection of infrastructure and procedures
Poland	No monitoring
Portugal	No monitoring

Member State	Monitoring
Romania	Request annual reports
Spain	Checks of staff training and procedures
Sweden	No monitoring
United Kingdom	Inspections of infrastructure and procedures, attend monthly PRM groups at major airports, less frequently at smaller airports

Complaints to airports

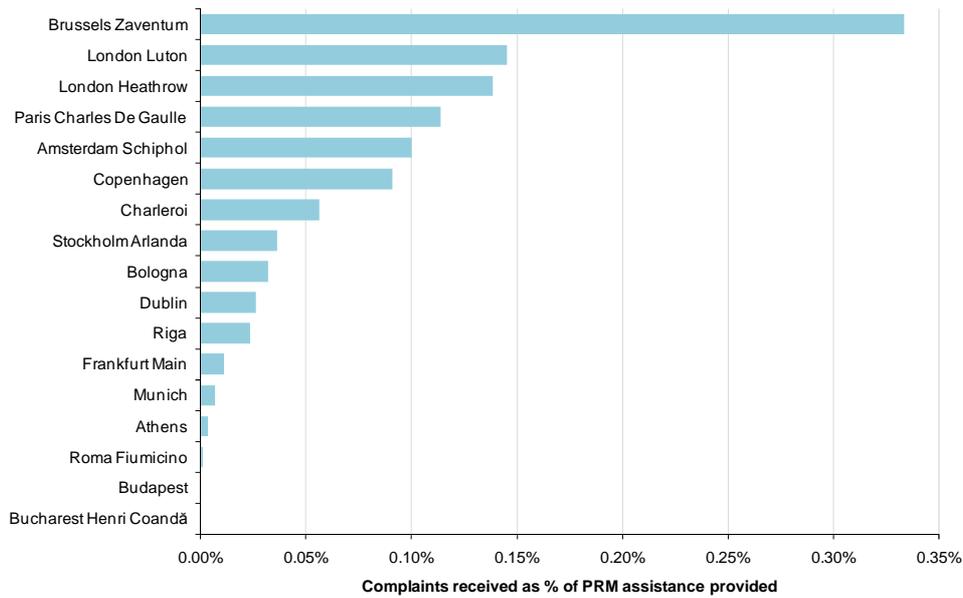
Airport processes for handling complaints

- 3.67 Most case study airports accepted complaints relating to PRM services in the same way as other complaints. Often airports will accept complaints via email, via information desks at the airport, or via forms which can be filled in and deposited in comment boxes located at various points within the terminals.
- 3.68 Typically, complaints are registered in a database which is reviewed by a member of staff on the service quality team. The staff member allocated to the complaint reviews documents relating to the service referred to in the complaint, and talks to the member of staff who provided the service (this member of staff may be employed by either the airport or a contractor). After investigating the complaint, the staff member writes a report including the findings and any response which is sent to the passenger. The service quality manager may review monthly reports on complaints, which will include complaints regarding the PRM service.
- 3.69 The level of detail to which the complaint handling process is specified varies depending on the volume of complaints received: an airport which handles many complaints may follow clearly defined procedures for handling complaints, while an airport which receives only few complaints may address them on a more ad hoc basis.

Number of complaints received

- 3.70 For each airport in the case study sample we requested the number of complaints received relating to provision of services to PRMs. We compared the data received with the assistance provided to give a rate of complaints, shown in Figure 3.9. This shows a high level of variation in the number of complaints received. Most of the larger airports have a similar rate of complaints. The highest rate of complaints is at Brussels Zaventem (0.33%, over double the next highest).

FIGURE 3.9 RATE OF COMPLAINTS RECEIVED BY AIRPORTS, 2009



3.71 Some airports note that they have received no complaints regarding the Regulation since its introduction, while during the same period they have received several thousand complaints regarding aspects of their service not covered by the Regulation. This is evidence that their system for receiving complaints is functioning well, but it is not necessarily evidence that there are no problems regarding the implementation of the Regulation. We were informed by several PRM organisations that a mobility-impaired passenger who receives poor service may be reluctant to complain, as they may wish to forget the incident, and since these passengers may face many obstacles during a journey, they may take the view that reporting the more frequent minor incidents is not worthwhile. In addition, the lack of compensation in most Member States means there is little direct incentive to complain.

Training

3.72 The Regulation requires that airports provide training relating to PRMs for their personnel:

- All personnel who provide direct assistance to PRMs, including those employed by subcontractors, must have knowledge of how to meet the needs of various different types of PRMs.
- All airport personnel who have direct contact with the travelling public must have disability-equality and disability-awareness training.
- All new employees must attend disability-related training and personnel must have appropriate refresher training.

3.73 We requested information on the training provided at each of the airports in the sample for the study. As many considered this material confidential, we were not able to obtain many copies of training documents. From the information we have received, the content of the three types of training may typically include the following:

- **Staff assisting PRMs directly:** Most courses described included: theoretical training on rights and obligations under the Regulation, training in awareness of disabilities, and physical training in lifting and other handling of PRMs. Some elements of training may be given to all staff; these could include Ambulift licenses and sign language. It may also include training not directly related to PRMs, such as training in first aid. Not all of the training courses we were given information for included provision for ‘soft’ elements of interacting with PRMs, such as ensuring that the person providing assistance is at the same height as a wheelchair user when talking to them, or being aware of the type of circumstances which could cause a person with autism to become distressed.
- **Passenger-facing staff:** This training is typically the disability-equality and disability-awareness sections of the training for staff providing direct assistance to PRMs. Several airports ensured that this training was undertaken by all staff working in the airport (including external staff) by making this training a requirement for obtaining the security clearance pass needed to work in the airport. It may include specific training for security staff who perform searches on PRMs, relating for example to how to search a passenger in their own wheelchair, and awareness of the importance to blind passengers of having belongs replaced in exactly the same place within their baggage.
- **Other employees:** The form of this training was often a short video on disability awareness. Some airports did not provide this training, or did not make it compulsory, which appears to be an infringement of the Regulation.

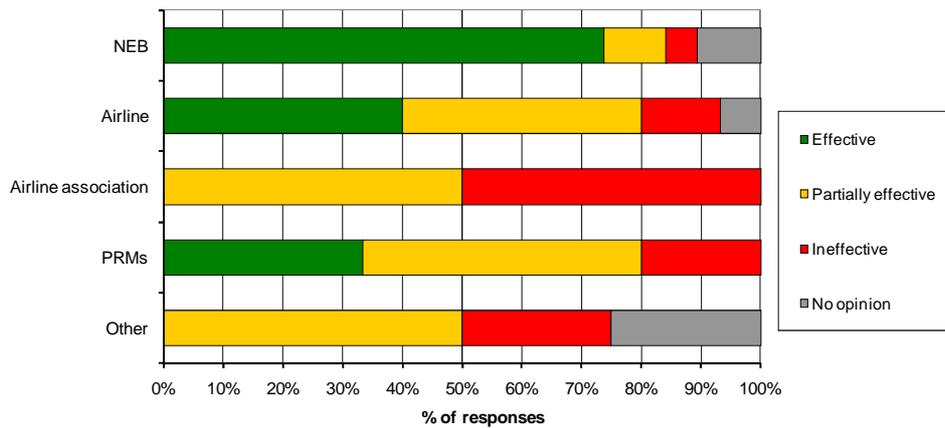
3.74 Training was delivered either internally, by external contractors specialising in training, or by PRM organisations. Several airports informed us that they used a “train the trainer” approach, where employees who have received the training then go on to train other employees. Several airports informed us that their training programmes were compliant with the guidance given in Annex 5-G of ECAC Document 30. A number of airports had involved PRM organisations in their training in some way, including in the development of the training, in its delivery, or through audit and approval. Several airports informed us that they had sought assistance from local PRM organisations but had found this problematic.

3.75 The lengths of the training programmes about which we were given information varied widely. We were given information relating to 6 training programmes for those providing direct assistance to PRMs: of these, 4 lasted 3-6 days, while two lasted 12 days or more. The length of training for passenger-facing staff also varied, with some airports requiring a full day of training whilst others only required the staff member to watch a 20 minute video. Refresher courses also varied considerably in length (between 1 and 4.5 days) and frequency: one airport informed us that it had monthly refresher training, while another required refresher training every 2 years.

Stakeholder views on effectiveness of implementation

3.76 We asked each of the stakeholders we contacted about how effectively they believed airports had implemented the Regulation; views vary considerably between different groups of stakeholders (Figure 3.10 below). Airlines and PRM organisations both believe that there are significant improvements to be made, but over 70% of NEBs believe that the actions of airports are largely sufficient. The rest of this section summarises the views expressed by stakeholders.

FIGURE 3.10 VIEWS OF STAKEHOLDERS ON AIRPORT EFFECTIVENESS



Airports

3.77 Most airports viewed their own actions as effective implementations of the Regulation. The most common problem reported by airports was misuse of the PRM service, however the level of impact of this reported misuse varied considerably between airports. The following other issues were identified by airports:

- Connecting flights: Minimum connection times, while sufficient for other passengers, can be insufficient for a PRM.
- Initial implementation of the Regulation: Several airports informed us that they had had problems with subcontracted service providers; a number had since retendered the service because of unsatisfactory service quality.
- Several airports informed us that they had had difficulty obtaining the cooperation of PRM organisations when developing quality standards.

Airlines and airline associations

3.78 Many airlines reported that quality of service and level of charges varied considerably between airports. This did not necessarily relate to size of airport: some airlines informed us that larger airports tended to provide better assistance, while other airlines informed us that their provision tended to be worse. Few airlines reported significant delays due to PRM services.

3.79 The most common problems with airport implementation of the Regulation reported by airlines related to airport charges. These issues were raised, in particular, by low cost and charter carriers:

- many airlines believed that the method of determining charges was not transparent and that the charges determined by airports were not reasonable or cost reflective;
- many airlines reported that the costs of the PRM service had increased (in some cases significantly) since the introduction of the Regulation, relative to the previous situation when the PRM service was contracted directly by the carrier, generally from its ground handler;

- this increase was believed by several airlines to be a result of overstaffing, or by some as a result of the inclusion of a margin, which they believed to be a contravention of the Regulation;
- at the same time as this perceived increase in cost, many airlines believed the quality of service had decreased, or at best not improved, since the introduction of the Regulation, and that the charges therefore represented poor value for money; and
- some States (in particular Spain and Portugal) have introduced uniform charges for services at State-operated airports, which airlines do not believe are cost-reflective or give value for money.

3.80 Some airlines informed us that they had serious concerns regarding the safety of uses of the PRM assistance services provided by airports, and noted that the airlines have no right to audit or directly influence the service provider.

3.81 Airline associations raised many of the same issues. ELFAA had particularly negative views regarding the assistance provided by airports: it believed that assistance was provided by unskilled staff and that the quality had decreased as a result, and that the cost of provision had tripled at some airports. It also believed that services were poorly synchronised with airline schedules. All of the airline associations from whom we obtained a response raised at least some concerns on all points regarding charges, including whether the costs were reasonable, cost-related and transparent, and whether the cooperation with airlines was sufficient.

NEBs

3.82 Most NEBs believed that airports had implemented the Regulation effectively. Several informed us that they believed there had initially been problems with implementation, but that these were now resolved. Those that believed there were areas which should be improved identified problems with designated points, infrastructure, delays on arrival and provision of information. It is not clear whether the level of supervision by most NEBs would be sufficient to allow an in-depth analysis of airport effectiveness (see 5.42).

PRM organisations

3.83 Most organisations representing disabled people believed there were some issues with the implementation of the Regulation by airports, and identified issues at all points of the process. Most organisations also noted that there was wide variation in the quality of service provided at different airports; several believed that this was a result of variation in the training given. Frequently identified problems included:

- **Mobility equipment is frequently damaged:** Many PRM organisations informed us that understanding of mobility equipment was poor and that training regarding it was insufficient. They believed that this poor understanding amongst airport and ground handling staff contributed to frequent damage. There was an expectation amongst most of the PRMs using wheelchairs that we spoke to that, if they travel by air, there is a high likelihood their chair will be damaged. For disabled people with extremely limited mobility who rely heavily on their wheelchair and may have adaptations particular to their needs, damage to their chair can be extremely distressing.

- **Lengthy waits for disembarkation:** Although the initial disembarking from the plane may be completed within the time set out in the quality standards, the passenger may then have to wait a long period of time in a holding area before the rest of the arrivals procedure is finished.
- **Information provision is poor:** This includes information on the layout of the airport, accessible real-time information on flights, and information on the rights of PRMs.
- **Websites are inaccessible:** We were informed by many organisations that airport websites are frequently inaccessible to visually impaired people.
- **Poor training of staff:** Several organisations reported that the interaction of airport assistance staff with PRMs could be poor. Examples of this included the assumption that all PRMs require a wheelchair, and where the assistance staff talk to a companion of a PRM rather than directly to the PRM.
- **Inability to use own wheelchair:** As discussed above, some wheelchair users with particularly limited mobility may wish to use their own wheelchair for as long as possible. We were informed that many airports do not permit the use of a passenger's own chair up to the gate, and that some have a policy of transferring the passenger to an airport chair at check-in.
- **Inadequate provision where connection times are long:** Where there is a wait of several hours between the arrival of one flight and the scheduled departure of the connecting flight, at some airports this may result in a PRM being left unattended for a long period in an area without facilities or assistance.
- **Insufficient time allowed for connections:** The minimum connection time given by airports may not be sufficient to unload, transfer and board a PRM. This is a particular problem at larger, more complex airports with multiple terminals.
- **Parking provision:** A number of issues were raised with the parking spaces made available to PRMs. These included comments on inconvenient location, insufficient capacity, or inappropriate requirements for payment.
- **“Holding areas”:** Some airports do not enable PRMs to access departure lounge facilities such as shops or restaurants, and require them to remain in a “holding area” for PRMs. Although such access to facilities is not required by the Regulation, it can significantly improve the experience of air travel of PRMs, and is provided by many airports.
- **Communication of arrival:** Communication of arrival at the airport can be difficult, for example through poor signage for points of communication, or points of communication failing to respond to calls for assistance.
- **Poor provision for the visually impaired:** Many airports do not provide adaptations to allow visually impaired passengers to access the airport independently. These can include tactile surfaces or Braille maps. We were also informed that training on how security staff should search the bags of these passengers was often lacking; it is important that all items are returned to their original location, as otherwise the passenger may have difficulty finding them.

Other organisations

3.84 The other organisations we interviewed raised issues which have been raised by the stakeholder groups already discussed. These included:

- “Teething problems” when the Regulation was first introduced;
- Poor provision of information;

- Variability of training; and
- Falling service levels, in particular falling standards of safety.

Conclusions

- 3.85 All airports in the sample for this study had implemented the provisions of the Regulation. We were informed that the regional airports in Greece had yet to effect the change from provision by ground handlers to provision by airports, but we were not told of any other airports at which the Regulation has not been implemented. Most of the sample airports had contracted the provision of PRM assistance services to an external company, and several had changed their service provider within 18 months of the Regulation coming into force; this was interpreted by some as a sign that initial procurement and specification had not met actual needs.
- 3.86 The service provided at the sample airports varies in terms of a number of factors including the resources available to provide the services; the level of training of the assistance staff; the type of equipment used to provide services; the facilities provided to accommodate PRMs (such as PRM lounges). According to the information provided by PRM organisations, there is resulting variability in service quality, although this is difficult to quantify.
- 3.87 There is also significant variation between airports in the frequency with which PRM services are requested: the level of use of the service varies by a factor of 15 between the airports for which we have been able to obtain data. The type of PRM service requested also varies considerably between airports. Both the frequency of use and the type of service required are likely to be affected by the varying demographics of the passengers using different airports.
- 3.88 The Regulation requires airports to publish quality standards. Most sample airports had done so, although some had published them only to airlines and other service users. Almost all quality standards followed the example format set out in ECAC Document 30, which defines the percentage of PRMs who should wait for up to given numbers of minutes. Some airports published qualitative measures in addition to these time standards, such as descriptions of the treatment the passenger should expect at all points of the service. However, none of the sample airports had published the results of any monitoring of these quality standards, and whilst most did undertake monitoring in some form, only four had commissioned external checks of the service.
- 3.89 The Regulation allows airports to levy a specific charge to cover the costs of assistance. All but one of the sample airports had done so. The level of charges varied considerably. We analysed this charge to examine whether variation could be explained by higher frequency of use of the service, differences in price levels between States, or differences in service quality, but there was no evidence that this was the case. The design of the airport may be a further factor influencing the cost of service provision and hence the level of charges.
- 3.90 Some stakeholders believe that the requirements to select contractors and establish charges in cooperation with users and PRM organisations were not followed thoroughly. Many airlines did not believe that consultation on either element had been sufficient, and this view was shared by some PRM organisations. There were a

number of barriers to effective consultation, including linguistic restrictions and airport user committees which failed to include all interested stakeholders. Consultation with airlines was reported as particularly poor in Spain, Portugal and Cyprus. In contrast to this, we note that several airports stated that they had sought the participation of PRM organisations but had found this difficult to obtain.

- 3.91 The Regulation requires airports to provide specialised disability training for staff directly assisting PRMs, and whilst all sample airports had done so, there were significant variations in the length and format of this training. The shortest training course among those for which we have data was 3 days long, while the longest lasted 14 days. There was similar variation in the length of training provided for passenger-facing staff who did not provide direct assistance. A number of airports informed us that they did not provide disability-awareness training for staff not in public-facing roles, or only provided it on a voluntary basis.

4. APPLICATION OF THE REGULATION BY AIRLINES

Introduction

4.1 Regulation 1107/2006 also sets out requirements for air carriers relating to their treatment of passengers with reduced mobility (PRMs). This section assesses how airlines are implementing these requirements. Information is drawn from two key sources:

- a detailed review of information published by the case study airline on their websites, against a range of criteria; and
- interviews with representatives of the carriers and other stakeholders.

4.2 This section begins by outlining the obligations imposed on airlines by the Regulation, and evaluates how airlines are implementing these requirements.

Requirements of the Regulation for air carriers

4.3 The Regulation imposes a range of requirements on airlines, which can be summarised as follows:

- **Prevention of refusal of carriage:** The Regulation prohibits airlines from refusing carriage or accepting reservations from PRMs, unless this is necessary to comply with safety requirements, or necessitated by the physical constraints of the aircraft. Where boarding is refused, the provisions of Regulation 261/2004 should apply with regard to refunds or rerouting. Airlines are permitted to require that a PRM be accompanied by a person who is able to provide any assistance that is required (again subject to this being necessary to meet safety requirements), and are required to publish any safety rules which they attach to the carriage of PRMs.
- **Transmission of information:** Airlines are required to take all necessary measures to enable the receipt of PRM assistance requests at all points of sale. Where such requests are received up to 48 hours prior to departure, the airline should transmit the information to the relevant airport(s) at least 36 hours before departure, or as soon as possible if notification is received from the passenger less than 48 hours before departure. Following departure of a flight the airline is also required to provide the destination airport with details of the PRMs requiring assistance on the arriving flight.
- **Assistance:** Annex II specifies the level of assistance which air carriers should provide to PRMs. This comprises carriage of assistance dogs, transport of up to two items of mobility equipment, communication of flight information in accessible formats, making efforts to accommodate seating requests (and seating accompanying persons next to the PRM where possible) and assistance in moving to toilet facilities.
- **Training:** All employees (including those employed by sub-contractors) handling PRMs should have knowledge of how to meet their needs. Disability-equality and disability-awareness training should be provided to all airport personnel dealing directly with the travelling public, and all new employees should attend disability-related training.

- **Compensation for lost or damaged mobility equipment:** Airlines are required to compensate passengers for lost or damaged mobility equipment or assistive devices, in accordance with national and international law.

Published safety rules

- 4.4 Article 4(3) requires airlines to publish the safety rules relating to carriage of PRMs. The Regulation does not state in any more detail what these safety rules should cover, but we would expect from the context that this is intended to mean rules relating to where carriers would exercise a derogation under Article 4(1) to allow refusal or limitation of carriage, or for where passengers would have to be accompanied. This would include any rules necessitating limitations on the number of PRMs which can be carried, restrictions on the types of PRM posing specific safety risks, or limitations on their carriage or on that of mobility equipment due to the size of aircraft.
- 4.5 In some cases the information published by airlines is in the form of a document defined as ‘safety rules’ or ‘information pursuant to Regulation 1107/2006’, but more commonly information is provided on a web page (or pages) without these descriptions. The limited use of the ‘safety rules’ term by airlines may indicate that carriers do not understand what is meant by the term, or that the requirement is open to interpretation. It is also possible that airlines do not have specific PRM safety rules – both KLM and SAS informed us that the same safety rules apply to PRMs as to all other passengers.
- 4.6 The airlines’ Conditions of Carriage may also provide a useful source of information on policy on the carriage of PRMs, and in some cases may provide more detail than dedicated PRM web pages.
- 4.7 Seven carriers’ Conditions of Carriage also refer to other requirements (often described as ‘Our regulations’ or ‘Other regulations’) which apply to carriage of PRMs. In the sample we have reviewed, the reference to such regulations does not always specify exactly what the scope of these is or where they are to be found. This may infringe the requirement in Article 4(3) to publish any safety rules affecting PRMs, and may also raise issues of consistency with the Unfair Contract Terms Directive, as the conditions on which bookings are made should be transparent at the time. Whilst some airlines’ Conditions state that these regulations are published on their websites, the following case study carriers’ Conditions include such references without saying where the information can be found:
- Air Baltic;
 - Emirates;
 - SAS; and
 - TAP Portugal.
- 4.8 The carriers which provided the most detailed information set out the information listed below, and we would therefore expect a comprehensive PRM web page to provide at least some information on these topics:
- Any limitations on the carriage of PRMs, for example a limit on the number that can be conveyed on a given flight;

- Advance booking requirements for any PRM requiring assistance;
- Conditions under which an accompanying passenger will be required;
- Guidance on the carriage of assistance animals;
- Policies on the carriage of equipment, e.g. wheelchairs, stretchers and oxygen; and
- Any assistance which will be offered on board.

Information actually published by carriers

- 4.9 Three of the sample airlines (Air Berlin, easyJet and Ryanair) provide either ‘safety rules’, or a notice specifically stated to be pursuant to Regulation 1107/2006. In a further six cases Regulation 1107/2006 is mentioned in a first sentence of the web page / PRM document, or elsewhere in the text.
- 4.10 We found that eight of the sample airlines include on their website all the information likely to be required. This was normally in the form of a web page, sometimes with sub-sections, however AirBaltic and KLM provide downloadable documents containing all PRM guidance. Delta also provides a PRM brochure, but this does not contain all the information provided on the PRM web page. In the remainder of cases airlines provide fairly comprehensive web pages, but omit certain items which may appear on other sections of the website (for example in the Conditions of Carriage).
- 4.11 In some cases we found inconsistencies between the PRM web page and that the information provided in the Conditions of Carriage. For example, Delta’s Conditions of Carriage state that 48 hours’ advance notice is required for any PRMs who wish to receive special assistance, but the PRM information section states that 48 hours’ advance notice is only required if the passenger needs to use oxygen during the flight, requires the packaging of a wheelchair battery for shipment as checked luggage, or is travelling with a group of 10 or more people with disabilities. Austrian Airlines’ PRM information emphasises the importance of booking in advance, but does not reflect the stronger wording in the Conditions of Carriage, which state that carriage of PRMs ‘is subject to express prior arrangement’. Similarly, the Conditions of Carriage of Alitalia, Brussels Airlines, Delta, Ryanair and Wizzair state that carriage may be refused to PRMs if not arranged in advance; however although the PRM webpage states that assistance should be requested at the time of booking, it is not indicated that failure to do this may result in denial of boarding.
- 4.12 Some of the rules set out in airlines’ Conditions of Carriage do not appear in the PRM information section of the website. For example, Thomsonfly imposes a limit on the number of PRMs or wheelchairs which will be accepted per flight in their Conditions of Carriage, which does not appear on the airline’s PRM web page.

Table 4.1 outlines the coverage of the PRM web pages against the criteria set out in paragraph 4.9 above.

TABLE 4.1 INFORMATION AVAILABLE ON CARRIER WEBSITES

Airline	Information provided	Key issues and omissions
Aegean Airlines	'Travel Guide' section of website provides some information on carriage of assistance animals, wheelchairs and oxygen.	No information on advance booking, accompanying passengers or animals Information on wheelchairs is incomplete – conditions of carriage state that spillable batteries cannot be carried. No information on stretchers.
Air Berlin	Information is provided within a section entitled 'Flying barrier-free', and in a safety rules section entitled 'airberlin's safety regulations for the carriage of passengers with restricted mobility (PRMs) in accordance with EC regulation no. 1107/2206' downloadable from the same page. The safety rules discuss the following: <ul style="list-style-type: none"> • PRM limit • Accompanying persons • Seat allocation • Guide dogs • Information in the event of refusal of carriage 	The safety rules do not include advance booking or policies on carriage of equipment. However, with the exception of stretchers this information is provided on the PRM webpage which contains the safety rules.
Air France	Information is provided within a section entitled 'Passengers with reduced mobility'	None
AirBaltic	Detailed information is provided within a document entitled 'Air travel for physically challenged passengers'	None
Alitalia	Limited information across all categories is provided in a section entitled 'No barriers travelling'.	More detailed information on some topics can be accessed only by searching the site for specific terms, e.g. 'stretcher'.
Austrian	Information on most categories is provided in a section entitled 'Barrier-free travel'.	No reference is made to the carriage of stretchers.
British Airways	Information on all categories is provided within a section entitled 'Disability assistance'	None
Brussels Airlines	Reasonably detailed information across all categories is provided in a section entitled 'Special Assistance'.	Information on accompanying passengers, wheelchairs and stretchers is incomplete.
Delta	Detailed information on all categories is provided within a section entitled 'Services for Travelers with Disabilities'. A brochure providing a summary of this information can also be downloaded from the site.	None
easyJet	Detailed information on almost all categories is provided within a notice entitled 'For passengers who are disabled or have reduced mobility (PRM) due to a physical, cognitive (learning) disability or any physical impairment, as defined by current European law, Regulation EC1107/2006 Article 2(a).' In addition detailed information is provided in the 'Carrier's Regulations'.	The information notice on the website is detailed and generally appears complete. There is no reference to provision of oxygen or carriage of stretchers although both are addressed in the Carrier's Regulations.
Emirates	Some information across all categories is provided within the sections 'Health & Travel', 'Special Needs' and 'FAQs'.	The information provided appears to be complete but it is fragmented between these

Airline	Information provided	Key issues and omissions
		three sections, which could be confusing.
Iberia	The website has a general information section entitled 'Passengers with reduced mobility or special needs'. This provides a link to a more detailed information leaflet, downloadable by clicking on a 'No barriers to travel' icon.	The location of the information leaflet is not obvious as it is not listed under 'Information of interest'. Information in the leaflet on accompanying passengers and carriage of mobility equipment appears to be incomplete. There is a document entitled 'Attending to the needs of people with reduced mobility' but this appears to be a general summary of ECAC/ICAO guidance and it is not clear what applies to Iberia.
KLM	Information is provided within a section entitled 'Physically challenged passengers' and in a 'Carefree travel' brochure.	None
Lufthansa	Information on most categories is provided in a section entitled 'Travellers with special needs'.	No information on accompanying passengers or stretchers, although some info is provided in a section on flights to and from the USA.
Ryanair	Detailed information on almost all categories is provided within a notice entitled 'NOTICE PURSUANT TO EC REGULATION 1107/2006 CARRIAGE OF DISABLED PERSONS AND PERSONS WITH REDUCED MOBILITY'.	None
SAS	Information on almost all categories is provided within a section entitled 'Special needs'.	No information on accompanying passengers or stretchers
TAP Portugal	Detailed information on all categories is provided within a section entitled 'Special Assistance'.	None
TAROM	Limited information across all categories is provided in a section entitled 'Persons with disabilities'.	Because the information is not detailed it is not clear whether it is complete, e.g. whether all circumstances where passengers need to be accompanied are listed.
Thomas Cook	Information on all categories is provided within a section entitled 'Medical - passengers with Reduced Mobility'.	None
TUI (Thomsonfly)	Some information on most categories is provided within a section entitled 'Passengers with special needs'.	No information on stretchers or oxygen
Wizzair	Limited information is provided within a section entitled 'Passengers with Special Needs'.	No information on assistance animals or stretchers, although both are referred to in the Conditions of Carriage.

Carrier requirements on carriage of PRMs

Safety requirements defined in law or by licensing authorities

- 4.13 Article 4(1) allows derogations from Article 3 in order to meet safety requirements defined by national or international law, or to meet safety requirements established by the authority that issued the air operator's certificate to the air carrier concerned. The only EU-wide legislation which applies is EU-OPS1 (Commission Regulation 859/2008), which is aligned with JAR-OPS 1 Section 1 guidance previously produced by the Joint Aviation Authorities.
- 4.14 National health and safety legislation may also provide safety-related grounds for imposing restrictions on the carriage of PRMs – for example cabin crew may not be permitted to lift passengers between their seat and an on-board wheelchair, which would then necessitate an accompanying passenger if it is expected that they will need to leave their seat at any point during the flight.
- 4.15 All other restrictions are governed by safety requirements established by licensing authorities, which are often (although not always) the same organisation that has been designated as the NEB for the Regulation. The main guidance material relating to carriage of PRMs that licensing authorities should take into account is that originally defined in Section 2 of JAR-OPS 1. Section 2 was not included in EU-OPS1, but ECAC Document 30 states that, pending the adoption of implementing rules related to operations based on the EASA Regulation (216/2008), Member States are allowed to use the Section 2 guidance material, provided that there is not conflict with EU-OPS. To accompany EU-OPS 1, the JAA published an updated version of Section 2 in the form of Temporary Guidance Leaflet (TGL) 44. The section relating to the carriage of PRMs, ACJ OPS 1.260, remains unchanged from the original JAR-OPS 1 Section 2. It states that:

- 1 *A person with reduced mobility (PRM) is understood to mean a person whose mobility is reduced due to physical incapacity (sensory or locomotory), an intellectual deficiency, age, illness or any other cause of disability when using transport and when the situation needs special attention and the adaptation to a person's need of the service made available to all passengers.*
- 2 *In normal circumstances PRMs should not be seated adjacent to an emergency exit.*
- 3 *In circumstances in which the number of PRMs forms a significant proportion of the total number of passengers carried on board:*
 - a. *The number of PRMs should not exceed the number of able-bodied persons capable of assisting with an emergency evacuation; and*
 - b. *The guidance given in paragraph 2 above should be followed to the maximum extent possible.*

- 4.16 Licensing authorities may require their carriers to impose more stringent restrictions on carriage of PRMs than the 50% limit defined by TGL 44. However, this is rare: the only example identified amongst the case study States is the Belgian Civil Aviation Authority (BCAA), which has set restrictions on the numbers of certain types of PRM, and minimum numbers of accompanying passengers. The numerical limits, which are outlined in more detail in the case study for Belgium in appendix C, are reflected in the conditions imposed by Brussels Airlines. In contrast, some licensing authorities

(for example the UK CAA) have stated that they will not generally approve limits on carriage of PRMs below the 50% defined in TGL 44.

- 4.17 In the remainder of cases, licensing authorities do not have any defined policy and will consider any restrictions on carriage of PRMs on a case by case basis. Therefore, more stringent restrictions on carriage of PRMs may be proposed by the airlines themselves, included in their Operations Manuals and submitted for approval by the licensing authority. As a result, there are significant variations between airlines, even where operational models and types of aircraft are similar. For example, whilst Wizzair, easyJet and Ryanair have similar operational models and aircraft types, Ryanair has a limit of 4 PRMs who require assistance per aircraft whilst Wizzair has a limit of 28 PRMs and easyJet 50%. Although the limits imposed by the three airlines are all based on safety, it is difficult to imagine that all three could be ‘safe’ limits. There does not seem to be an evidence base for these limits and a stakeholder suggested to us that, in the event of an emergency, it is impossible to predict whether even ‘able bodied’ passengers will be in a physical or psychological state consistent with evacuating the aircraft in the expected time; therefore, it was discriminatory to have a PRM limit.
- 4.18 The policy adopted by many of the legacy carriers is influenced by the United States Department of Transport Regulation, 14 CFR Part 382 (hereafter described as rule 382). The United States Air Carrier Access Act of 1999 made rule 382 apply to non-US carriers on flights to/from the US, and to all flights which are codeshares with US carriers (even flights not to/from the US), except where there is a specific conflict with non-US law. Despite sharing the same aspiration of ensuring equal access to air travel for all, there are significant differences between the US and EU regulations. Rule 382 specifically prohibits airlines from imposing numerical limits on PRMs, on the basis that this practice is discriminatory. Lufthansa and TAP Portugal are the only case study airlines operating to and from the US to publish PRM limits.
- 4.19 PRM limits have also been challenged on the basis of national law. In 2009, the Madrid Provincial Court ruled that Iberia must change its Flight Operation Manual because it was indirectly discriminatory against disabled people. The case was brought by three deaf people who were refused boarding because they were unaccompanied.
- 4.20 The Regulation allows airlines to **request that a passenger be accompanied**, but only on the basis of safety. Three carriers cited the UK Department for Transport’s *Access to Air Travel for Disabled Persons and Persons with Reduced Mobility – Code of Practice* as the basis for the criteria they use to determine whether a PRM should be accompanied. The document also supports the Regulation in providing guidance to airlines and airports on best practice approaches to the handling and transit of PRMs. The guidance states that an accompanying passenger should only be required “when it is evident that the person is not self-reliant and this could pose a risk to safety”. The document defines this as being as passenger who cannot:
- Unfasten their seat belt;
 - Leave their seat and reach an emergency exit unaided;
 - Retrieve and fit a lifejacket;
 - Don an oxygen mask without assistance; or
 - Is unable to understand the safety briefing and any advice and instructions given

by the crew in an emergency situation (including information communicated in accessible formats).

- 4.21 The document also states that passengers who require a level of personal care which cabin crew cannot provide should be told that they should be accompanied. This includes assistance with the following:
- Breathing (reliance on supplementary oxygen);
 - Feeding;
 - Toileting; and
 - Medicating.
- 4.22 The guidance implies that a passenger should only be required to be accompanied if they are likely to require such assistance during the course of the flight. This is consistent with rule 382, which states that "concern that a passenger with a disability may need personal care services...is not a basis for requiring the passenger to travel with a safety assistant".
- 4.23 The most significant difference between US and EU law relates to the **48 hour advance notification** requirement in the Regulation for passengers requiring assistance. Rule 382 states that requiring pre-notification from PRMs is discriminatory, given that the same requirement is not imposed on other passengers. It does however allow airlines to require 48 hours pre-notification in circumstances where a passenger:
- Requires oxygen on a domestic flight (72 hours notice can be requested on international flights);
 - Is travelling in an incubator;
 - Requires a respirator or oxygen concentrator to be connected to the aircraft power supply;
 - Is travelling in a stretcher;
 - Is travelling in an electric wheelchair on an aircraft with 60 seats or less;
 - Requires hazardous material packaging, e.g. for an electric wheelchair;
 - Is travelling in a group of 10 or more PRMs;
 - Requires an on-board wheelchair on an aircraft with more than 60 seats that does not have an accessible toilet;
 - Intends to travel in the cabin with an emotional support animal;
 - Intends to travel in the cabin with a service animal on a flight of 8 hours or more; or
 - Has both severe vision and hearing impairments.
- 4.24 The Regulation does not define the circumstances under which **medical clearance** can be reflected from a passenger, but rule 382 prohibits airlines from requesting medical certification unless the passenger's condition poses a 'direct threat', which 'means a significant risk to the health or safety of others that cannot be eliminated by a modification of policies, practices, or procedures, or by the provision of auxiliary aids or services'.

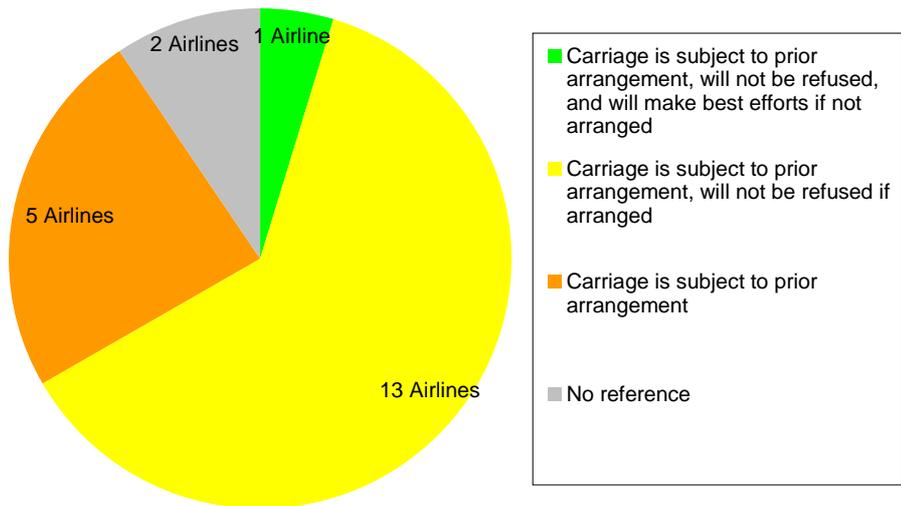
Policy on carriage of PRMs defined in Conditions of Carriage

4.25 The element of carriers’ Conditions of Carriage relating to PRMs can be classified into the following six categories:

- **Will not refuse carriage on disability grounds** – all PRMs carried without restriction or requirement for pre-booking;
- **Carriage subject to prior arrangement, but will not be refused if not arranged** – the airline would prefer that advance arrangements are made, but PRMs may nevertheless be carried without this;
- **Carriage subject to prior arrangement and will not be refused if arranged** – PRMs are required to make advance arrangements, and will not be refused carriage on the basis of their disability if advance arrangements have been made;
- **Carriage is subject to prior arrangement** – as above, but without the additional clause on non-refusal of carriage to PRMs who have made arrangements;
- **Non-compliant term** – e.g. airline refuses to carry certain PRMs;
- **No reference** – PRMs not discussed in Conditions of Carriage.

4.26 Figure 4.1 shows the general approach adopted in the Conditions of Carriage of the case study airlines. None of the case study Conditions of Carriage were at the extreme ends of the scale, i.e. explicitly non-compliant terms or carriage of all PRMs without any restriction.

FIGURE 4.1 CONDITIONS ON CARRIAGE OF PRMS



4.27 Most (13) of the Conditions of Carriage of the sample airlines surveyed state a policy of not refusing carriage to PRMs on the grounds of their special requirements subject to arrangements being made in advance, although boarding may still be denied for other reasons. Alitalia adds an additional disclaimer, which states that the PRMs who have made advance arrangements will be carried, unless this is “...impossible due to objective causes of force majeure”.

- 4.28 The advance booking requirement does not necessarily apply to all PRMs. Air Berlin states that the carriage of medical devices and mobility aids can only be guaranteed with up to 48 hours' notice, and visually impaired passengers with guide dogs are also required to make advance arrangements. No reference is made to PRMs not falling within these categories, however.
- 4.29 Table 4.2 shows the approaches adopted by each of the case study airlines in their Conditions of Carriage. Air Berlin is unusual in that the advance booking requirement appears only to apply to PRMs reliant on mobility aids, medical devices or assistance animals, and it appears that no such requirement exists for other PRMs.

TABLE 4.2 CONDITIONS OF CARRIAGE OF PRMS

Airline	State	General approach
Aegean Airlines	Greece	No reference
Air Berlin	Germany	Carriage of mobility aids, medical devices and assistance animals is subject to prior arrangement
Air France	France	Carriage is subject to prior arrangement, will not be refused if arranged
AirBaltic	Latvia	Carriage is subject to prior arrangement, will not be refused if arranged
Alitalia	Italy	Carriage is subject to prior arrangement, will not be refused if arranged
Austrian	Austria	Carriage is subject to prior arrangement
British Airways	UK	Carriage is subject to prior arrangement, will not be refused, and will make best efforts if not arranged
Brussels Airlines	Belgium	Carriage is subject to prior arrangement, will not be refused if arranged Also state that they will make reasonable efforts even if not arranged.
Delta	Non-EU	Carriage is subject to prior arrangement
EasyJet	UK	Carriage is subject to prior arrangement
Emirates	Non-EU	Carriage is subject to prior arrangement
Iberia	Spain	No reference
KLM	Netherlands	Carriage is subject to prior arrangement, will not be refused if arranged
Lufthansa	Germany	Carriage is subject to prior arrangement, will not be refused if arranged
Ryanair	Ireland	Carriage is subject to prior arrangement, will not be refused if arranged
SAS	Sweden	Carriage is subject to prior arrangement, will not be refused if arranged
TAP Portugal	Portugal	Carriage is subject to prior arrangement, will not be refused if arranged
TAROM	Romania	Carriage is subject to prior arrangement, will not be refused if arranged
Thomas Cook	Germany / UK	Carriage is subject to prior arrangement, will not be

Airline	State	General approach
		refused if arranged
TUI (Thomsonfly)	Germany / UK / Netherlands	Carriage is subject to prior arrangement, will not be refused if arranged
Wizzair	Hungary	Carriage is subject to prior arrangement

Circumstances under which carriage may be refused

4.30 Although all of the case study airlines impose a range of conditions on PRM bookings, only a proportion state explicitly that carriage may be refused if certain conditions are not met. In some cases, an individual PRM travelling cannot control whether the conditions are met, but some conditions can be satisfied if the PRM follows a defined course of action:

- Conditions which individual PRMs cannot control whether they meet include limits on the number of PRMs which can be carried on a given flight, and restrictions posed by the physical size and configuration of specific aircraft
- Conditions which PRMs can take actions to comply with include advance booking (discussed in the preceding section), travelling with an accompanying passenger or obtaining medical clearance.

4.31 The remaining categories are discussed in turn below.

4.32 Under Article 4 of the Regulation carriage can only be refused on safety grounds, or if boarding is physically impossible due to space constraints, a requirement with which most of the case study airlines are compliant. The only condition we have identified which is potentially non-compliant is the requirement for advance booking cited by Alitalia, Brussels Airlines, Delta, Ryanair and Wizz Air.

PRM limits and physical constraints

4.33 Ryanair is the only case study airline to set out numerical limits on carriage of PRMs in its Conditions of Carriage. In addition, Delta's Conditions of Carriage include the vague statement that carriage may be refused to any PRM on the basis of safety.

4.34 Airline PRM web pages provide more information on PRM limits, with several airlines setting out limits:

- Air Berlin;
- AirBaltic;
- Brussels Airlines;
- Lufthansa;
- TAROM (only for PRMs in wheelchairs); and
- Wizz Air.

4.35 Aegean Airlines and TAP Portugal also informed us that they have PRM limits in place, although these are not published. Full details of the PRM limits adopted by each airline are given in Table 4.3. Several of the other case study airlines informed us that they are required to adhere to the limit set out in TGL 44 that the number of PRMs

should not exceed the number of able bodied passengers; this restriction is not included in the table below, although it is possible that some of the unspecified restrictions actually relate to this. Note that other carriers may have unpublished limits which we have not been informed about.

TABLE 4.3 AIRLINE PRM LIMITS

Airline	Published limits	Unpublished limits	Applies to
Aegean Airlines	-	Unspecified restriction	All unaccompanied PRMs
AirBaltic	If number of PRMs exceeds number of cabin crew per flight (typically 3-4 on short haul aircraft)	-	All PRMs, only where PRMs form a large proportion of passengers on flight
Air Berlin	Unspecified limit for safety reasons	-	All PRMs
Brussels Airlines	2 when travelling individually, except on A330-300, where limit of 4. When travelling in group limit ranges from 9 (on BAe 146) to 27 (on A330-300), including escorts.	-	WCHS + WCHC + STCR + BLND + DEAF/BLND, in any combination
Lufthansa	Limit on unaccompanied passengers in wheelchairs: 3 on regional flights (>70 seats); 5 on other flights Limit on no. of wheelchairs per flight: 3 on most intercontinental flights, 2 on continental flights and 1 on regional flights. Also unspecified general limit on limited mobility passengers for care and safety reasons.	-	All unaccompanied PRMs
Ryanair	Limit of 4 per aircraft for safety reasons	-	Passengers with reduced mobility, blind/visually impaired or requiring special assistance.
TAP Portugal	-	Stretcher: 2, except Fokker 100 and Embraer 145; WCHC: 4-10 depending on aircraft; WCHS, blind and deaf: 9, except Fokker 100 and Embraer 145; Incubator: 1, except Fokker 100 and Embraer 145.	See left
TAROM	Limit on passengers requiring wheelchair in		

	cabin: 0 on AT42, 2 on B737 and 6 on A318. No limits on other PRMs	
Wizz Air	Limit of 28 disabled or incapacitated or passengers with reduced mobility, including a maximum of 10 who require a wheelchair from check-in to the cabin seat	See left

4.36 Fewer airlines refer to other physical constraints in their Conditions of Carriage, with only AirBaltic and Brussels Airlines indicating that carriage may be refused if the PRM is unable to physically board via the aircraft’s doors.

Accompanying passengers

4.37 Article 4(2) of the Regulation allows airlines to require PRMs to be accompanied in order to meet the applicable safety requirements referred to in Article 4(1). As with any numerical PRM limits, requirements for PRMs to be accompanied should be set out in the carriers’ Operations Manuals, which again would require the approval of the licensing authority in the relevant Member State.

4.38 Most airlines publish criteria under which a PRM would have to be accompanied. These are again generally safety related, or relate to the level of assistance cabin crew are able to give. Three common themes emerge:

- The PRM has certain specified conditions, e.g. difficulty walking;
- The PRM requires care which the cabin crew are unable to provide (typically this means that the passenger is not self-reliant); or
- The PRM is unable to evacuate the aircraft without assistance.

4.39 Although many airlines make reference to self-reliance criteria there is a difference between those requiring **all** passengers who are not self-reliant to be accompanied; and those which state that passengers who, for example, require help with eating, should be accompanied. In the latter case a passenger could argue that they will not be eating on the flight, and that this criterion is therefore irrelevant. Six of the sample airlines state that all passengers who are not self-reliant must be accompanied, and this is not limited to cases where there is a safety implication. In our view, these airlines may be infringing the Regulation as well as (if they fly to the US) rule 382.

Medical clearance

4.40 The majority of the case study airlines required medical clearance for certain types of PRM, either confirming fitness to travel, or stating a need to carry medical equipment such as syringes or oxygen, although again it is generally not explicitly stated that boarding will be refused if clearance is not obtained. In most cases, the PRM is required to ask their doctor to fill in a medical clearance form, which is then forwarded to the airline’s medical department for approval.

4.41 Given the importance of not confusing disability with illness, it might be expected that

the proportion of passengers required to seek clearance before travelling would be minimised. This is the case for most of the case study airlines. Although the types of PRM required to obtain clearance varies, this normally includes those requiring oxygen or stretchers and is not overly restrictive. However, six airlines adopt slightly different policies:

- Lufthansa states that ‘In the case of a physical or psychological limitation, you must obtain an assessment of your fitness for air travel from a Lufthansa doctor in advance’, although it is stated elsewhere that this does not apply to blind people. Nevertheless, this requirement could potentially encompass many types of PRM, and the requirement to see a Lufthansa doctor is likely to be particularly onerous.
- The policy adopted by Wizz Air, although vague, also has the potential to be quite onerous. The airline reserves the right to require medical clearance in all cases, and will refuse the reservation if this is not obtained.
- Austrian, Iberia (both on the PRM web pages) and Wizzair (in the airline’s Conditions of Carriage) all state explicitly that boarding may be refused to passengers on medical grounds if clearance has not been arranged in advance.
- Thomas Cook takes an unusually vague approach in stating that ‘Some medical conditions require a fitness to fly certificate’. Passengers who consider themselves to have a condition that will require the authorisation of their doctor are advised to obtain their approval before flying. A telephone number is however provided, where presumably clarification of the conditions requiring medical authorisation can be obtained.

4.42 Policies on denial of boarding, accompanying passengers and medical clearance are summarised in Appendix A. This information is mostly derived from the PRM web pages provided by the airlines, unless explicit reference is made to the conditions of carriage. Any unpublished information provided to us directly by the airline is shown in italics.

Actions to be taken when carriage refused

4.43 Article 4(1) requires that, where a PRM is refused boarding, the airline is required to offer reimbursement or rerouting in line with Regulation 261/2004. Although none of the case study airlines make any references to this in either their PRM web pages or Conditions of Carriage, almost all of the airlines we interviewed confirmed that passengers who have been refused boarding would be offered a refund, rerouting or cost-free cancellation, depending on the circumstances. However, some carriers indicated that this situation would be rare, as refusal would most commonly occur at the booking stage.

4.44 Where boarding is refused, airlines are required under Article 4(4) of the Regulation to immediately inform the PRM of the reasons for the refusal and, on request, should communicate the reasons to the PRM in writing within five working days. Alitalia and Ryanair are the only airlines to refer to this in their Conditions or policies, Alitalia stating in its Conditions of Carriage that in the event of refusal of carriage the passenger may request additional information, and Ryanair stating on its PRM webpage that ‘If we are unable to carry a disabled/reduced mobility passenger, we will inform the person concerned of the reasons for refusal of carriage’.

4.45 However, although only two of the case study airlines provide details of the actions

they will take when carriage is refused, again most indicated in their interviews with us that they will provide either written or verbal explanations to passengers who have been refused boarding.

Services provided to PRMs

Requirements defined in law or other guidance

4.46 Annex II of the Regulation requires that airlines provide the following assistance to pre-notified PRMs without additional charge:

- Carriage of recognised assistance dogs in the cabin, subject to national regulations.
- In addition to medical equipment, transport of up to two pieces of mobility equipment per disabled person or person with reduced mobility, including electric wheelchairs (subject to advance warning of 48 hours and to possible limitations of space on board the aircraft, and subject to the application of relevant legislation concerning dangerous goods.
- Communication of essential information concerning a flight in accessible formats.
- The making of all reasonable efforts to arrange seating to meet the needs of individuals with disability or reduced mobility on request and subject to safety requirements and availability.
- Assistance in moving to toilet facilities if required.
- Where a disabled person or person with reduced mobility is assisted by an accompanying person, the air carrier will make all reasonable efforts to give such person a seat next to the disabled person or person with reduced mobility.

4.47 This guidance is reflected in ECAC Document 30 and the UK DfT Code of Practice. The Code of Practice also suggests the following:

- Cabin crew should provide reasonable assistance with the stowage and retrieval of any hand baggage and/or mobility aid whilst in flight.
- Cabin crew should familiarise disabled passengers with any facilities on board designed particularly for disabled passengers. In the case of visually impaired people they should additionally offer more general familiarisation information and such other explanations as may be requested, such as about on-board shopping.
- Other printed material, such as dinner menus, should, where reasonably practicable, be accessible to blind and partially sighted people. Alternatively, cabin crew should explain the material.
- Where video, or similar systems, are used to communicate safety or emergency information, sub-titles should be included to supplement any audio commentary.
- Where possible, films and other programmes should be subtitled for deaf and hard of hearing passengers.
- In selecting catering supplies, air carriers should consider how “user-friendly” the packaging is for disabled people.
- Cabin crew should describe the food, including its location on the tray, to blind and partially sighted passengers.
- During the flight, cabin crew should check periodically to see if PRMs need any

assistance. In the case of those requiring the use of the on-board wheelchair (where one is installed), the staff must be trained in how to assist the passenger to and from the toilet by pushing the on-board wheelchair.

- Passengers' own portable oxygen concentrators should normally be allowed if battery powered, though air carriers will need to check the type of device to ensure it does not pose any technical problems.

4.48 The assistance provided by the case study airlines generally reflects this guidance, although not all provide comprehensive information on the service they provide to PRMs, particularly in terms of general assistance on-board the aircraft.

4.49 Again, there are some conflicts between Regulation 1107/2006 and the US guidance defined in rule 382, which would apply to some flights operated by EU carriers including all flights to/from the US. In particular, the US regulations do not define an upper limit on the number of items of mobility equipment that should be carried. Some additional requirements established by rule 382 include:

- Assistance in moving to and from seats;
- Assistance in preparation for eating;
- All new videos, DVDs, and other audiovisual displays played on aircraft for safety purposes should be high-contrast captioned;
- Passengers should be able to use moveable armrests seats where their condition requires it;
- Seats with additional legroom should be provided for passengers with fused or immobilised legs;
- PRMs should be permitted to use ventilator, respirator, continuous positive airway pressure machine, or portable oxygen concentrator (POC) of a kind equivalent to an FAA-approved POC on all aircraft originally designed to have a maximum passenger capacity of more than 19 seats, unless the equipment does not meet safety requirements or cannot be used or stowed safely in the cabin.

Assistance animals

4.50 Of all the case study airlines which refer to guide dogs, almost all accept them in the cabin free of charge, as required by Annex II of the Regulation, although carriage is also limited by national regulations regarding the transport of animals. However, we identified the following issues with the carriers' published policies:

- Alitalia – assistance dogs are only allowed in the cabin if space is available;
- Emirates – assistance animals can only be carried in the hold;
- TAP Portugal / Thomas Cook / Wizz Air – insufficient information regarding charging and carriage in cabin;
- TUI – assistance dogs carried for a nominal charge. It is not stated whether animals can be carried in the cabin; and
- Air France / EasyJet – not stated whether carriage is free of charge.

4.51 There is some variation in terms of the conditions applied to the carriage of guide dogs; some airlines require a carrying case, muzzle or harness, for example; Austrian,

EasyJet and TAP Portugal require certification of service animal status; and carriage in exit rows is often prohibited. Several airlines state limits on the number of guide dogs that can be carried on a given flight – AirBaltic, British Airways and Ryanair. Other airlines may enforce similar unpublished limits. Full details of airline policies are provided in Appendix B.

- 4.52 In most cases, the information provided by carriers on which routes service dogs can be carried on is quite vague. Two exceptions are British Airways and Iberia, which include detailed information and links to external websites; in the case of British Airways this is the UK DEFRA (Department for Environment, Food and Rural Affairs) guidance on the Pet Travel Scheme which governs the carriage of assistance animals on flights within and to/from the UK. This includes detailed guidance on travel preparation and a full list of approved routes. The guidance provided by Brussels Airlines is also reasonably detailed, and both Austrian and Thomas Cook provide links to EU and UK regulations respectively, but without detailed supporting explanations.

Mobility equipment

- 4.53 All the airlines reviewed accept wheelchairs, and in most cases airlines state that there is no charge for this. Three airlines allow at least certain types of personal wheelchair in the cabin, with carriage restricted to the hold or not stated in the remainder of cases. Spillable wet-cell batteries are not accepted by some airlines and where they are accepted this is usually subject to preparation. Where specified, most airlines policies on the carriage of wheelchairs are consistent with the upper limit of two items of mobility equipment per passenger specified in Annex II of the Regulation. Air Berlin is the only one of the case study airlines to define a limit below this.
- 4.54 Dangerous goods legislation is cited by many airlines as posing a limitation on the range of battery operated wheelchairs which may be carried. However, few airlines provide specific details of the laws and regulations which apply. Austrian does provide references to both Regulation (EC) No 820/2008 and the IATA Dangerous Goods Regulations, the latter accessible via an external link; and Delta provides a link to the US Department of Transportation's Safe Travel information, which provides information to passengers on the carriage of batteries. The Thomas Cook and TUI websites include a reference to the IATA Dangerous Goods Regulations, but without external links. It is worth noting that, although only a fraction of the case study airlines provide this level of detail on their PRM web pages, many may provide such information in their luggage regulations or elsewhere in the Conditions of Carriage.
- 4.55 Under Article 12 airlines are required to compensate for losses or damage to mobility equipment, up to the limits specified by national and international law, which effectively means the limits defined in the Montreal Convention. This limits any compensation to 1131 SDR (approximately €1260), which would be inadequate for technologically advanced wheelchairs which can cost up to €20,000. However, several airlines have indicated that these limits would be waived in practice, partly to avoid bad publicity associated with provision of insufficient compensation, and also because it is generally agreed that such events are rare. Air France, Iberia, KLM, TAROM, Thomas Cook and TUI informed us that they compensate passengers for the full value of the equipment; with TUI also indicating that all UK airlines have agreed to waive

the Montreal limits. In contrast, one PRM organisation informed us that it was aware of cases where airlines had not waived the limits.

- 4.56 Almost all stakeholders stated that the Regulation had made no impact on loss or damage to mobility equipment, both in terms of the number of incidents and levels of compensation for loss or damage; although some felt that the training requirements imposed by the Regulation has resulted in improved handling procedures.

Medical equipment

- 4.57 Oxygen is available on most of the case study airlines, and can either be provided by the airline or the passenger. Where stated, charges range from €100 (Ryanair / Thomas Cook) to €335 (SAS intercontinental flights). Wizzair is the only exception: the airline accepts passengers who need oxygen with medical certification, but does not provide additional oxygen or allow passengers to bring their own onboard. Such restrictions appear to equate to a complete ban on PRMs requiring oxygen.
- 4.58 Policies on the carriage of stretchers (where stated) tend to be based on aeroplane size, with several operators not accepting stretchers on the smaller planes in their fleet. Most low cost carriers including easyJet, Ryanair, Thomas Cook and Wizzair prohibit carriage of stretchers entirely.

Accessible information

- 4.59 Only 6 airlines specify the types of accessible information provided for PRMs. This tends to be safety-related, although may also include Braille seat numbers and verbally describing food-related information.

Seating

- 4.60 Austrian, British Airways, Delta and KLM are the only case study airlines to state on their web pages that PRMs can be allocated any seat most appropriate to their needs, subject to safety regulations restricting access to exit row seats. Where most other airlines discuss their PRM seating policy this is usually in terms of restrictions, again the most frequent being not allowing PRMs to be seated in exit rows. Many airlines provide seats with retractable armrests, although normally only a proportion of the seats on an aircraft are provided with this feature (KLM is the only airline to state that all seats have moveable armrests). British Airways state that passengers will be allocated a bulkhead seat when requested, provided that this is not already allocated to another PRM. Similarly, Delta and Lufthansa also state that customers with service animals (or immobilised legs in the case of Delta) are entitled to bulkhead seats. Again, only a proportion of the airlines (14 out of 21) provide any of this kind of information, so it is unclear what the other case study airlines offer. The results of our analysis are shown in Appendix Table A.2.
- 4.61 Ryanair requires PRMs to sit in window seats, so that they do not impede the evacuation of other passengers, although this could result in a difficult or uncomfortable transfer to and from the seat for some passengers. Other airlines may adopt similar policies which we were not informed about. Iberia informed us that, although they recommend that PRMs are accommodated in window seats, through

their online booking systems PRMs are able to choose any seat, with the exception of emergency exit rows.

- 4.62 Several airlines prohibit PRMs from being seated in exit rows ‘for safety reasons’, but generally do not make a specific reference to the legal basis for this, which in most cases would be EU-OPS1. Air Berlin, Delta and Ryanair are the only airlines to provide details of the regulations on which this prohibition is based – in the case of Delta this is the Exit Seat Regulation, 14 CFR 121.585; and for Air Berlin and Ryanair EU/JAR-OPS 1.260. Thomas Cook and TUI make more vague references to UK CAA regulations as a justification for their seating restrictions.

Restrictions on service

- 4.63 12 of the case study airlines provide an indication of the level of assistance in-flight provided to PRMs, although mostly in terms of the assistance staff are unable to provide. This generally includes feeding, lifting passengers, administering medication and assisting in personal hygiene or toilet functions. The level of assistance which is provided is generally limited to preparation for eating, assistance in moving around the aircraft and stowing and retrieving luggage.

Pre-notification of requirements

Requirements defined in law or other guidance

- 4.64 Article 6(1) of the Regulation requires that airlines take all measures necessary to ensure that they are able to receive PRM assistance requests via all normal points of sale. Articles 6(2) and 6(3) state that, where this information is received more than 48 hours before departure it should be transmitted to the relevant airports no later than 36 hours before the flight departs. Requests received after 48 hours should be communicated at the earliest opportunity. Article 6(4) requires that, after departure of a flight, airlines inform the destination airport (if within the EU) of the number of disabled persons and persons with reduced mobility on that flight requiring assistance, and the nature of the assistance required.

Methods by which passengers can pre-notify

- 4.65 In addition to the requirements of Article 6(1), the Recitals of the Regulation state that all essential information provided to air passengers should be provided “in at least the same languages as the information made available to other passengers”. Several airlines do not meet this standard, although the Recitals are in themselves not binding.
- 4.66 Many of the major airlines provide offices and contact telephone numbers in a number of countries where the official language may not be one of the languages in which the airline website is offered. In most cases it is not possible to assess the languages offered by staff in these offices, and if the website is not offered in this language passengers may in any case have difficulty finding the contact for their country. For these reasons the language category is based on the website languages offered rather than the geographical spread of airline offices.
- 4.67 Some NEBs highlighted the use of premium rate special assistance telephone numbers as being an issue. Our research indicates that many carriers use phone numbers that do

charge, although rates are usually moderate, with the following exceptions:

- Some carriers, for example AirBaltic, provide international numbers only.
- Ryanair provides national phone numbers in most Member States but the rates in some States are high – for example, €0.50 per minute in Belgium
- Brussels Airlines provides (for calls from the UK) either a Belgian telephone number, or the UK reservations centre which charges £0.40 (€0.44) per minute, although this number centre deals with all reservations, and not just PRM assistance requests.
- SAS provides (for calls from the UK) a UK reservations number, which charges £0.25 (€0.28) per minute, although again this is not PRM-specific.

4.68 Each of these airlines accept notifications online, so passengers could theoretically avoid payment of these charges. However, we are not able to comment on the accessibility of these systems or whether they enable collection of all of the information that would be required in each case – some passengers may still need to use the telephone numbers for these reasons.

4.69 The notification options available to PRMs for the 21 case study airlines are shown in Table 4.4. It should be noted that options presented during the booking process could only be examined up to the point of payment for tickets. Some airlines may provide a notification option after payment has been made, which we would not have identified.

TABLE 4.4 OPTIONS TO NOTIFY CARRIERS OF REQUIREMENTS

Airline	Options provided	Differences between languages of PRM info and main website	Languages for phone calls
Aegean Airlines	Telephone	None	Not stated
Air Berlin	Telephone	None	Not stated
Air France	During online booking process Email / website Telephone	Main site in 15 languages PRM info in 10 languages	Not stated
AirBaltic	Telephone	None	Not stated
Alitalia	Telephone	Main site in 8 languages PRM info in 6 languages	Not stated
Austrian	Email / website Fax	Main site in 22 languages PRM info in 2 languages	Not applicable
British Airways	During online booking process Email / website Telephone	None	Not stated
Brussels Airlines	Email / website Telephone	None	Not stated
Delta	Telephone	None	Not stated
EasyJet	During online booking process Email / website Telephone	None	Telephone numbers only accessible after logging into personal account
Emirates	Email / website Telephone	None	Not stated
Iberia	During online booking process	None	Not applicable
KLM	Email / website Telephone	Main site in 15 languages PRM info in 9 languages	Not stated
Lufthansa	Email / website Telephone	None	Not stated
Ryanair	During online booking process Telephone	None	English French Italian Spanish
SAS	During online booking process Email / website Telephone	Main site in 15 languages PRM info in 12 languages	Not stated
TAP Portugal	Telephone	Main site in 9 languages PRM info in 7 languages	Not stated

Airline	Options provided	Differences between languages of PRM info and main website	Languages for phone calls
TAROM	During online booking process	None	Not applicable
Thomas Cook	During online booking process Telephone	None	Not stated
TUI (Thomsonfly)	Telephone	None	Not stated
Wizzair	During online booking process Telephone	None	Bulgarian Czech English French German Hungarian Italian Polish Romanian Ukrainian

Process for collection and transmission of requests

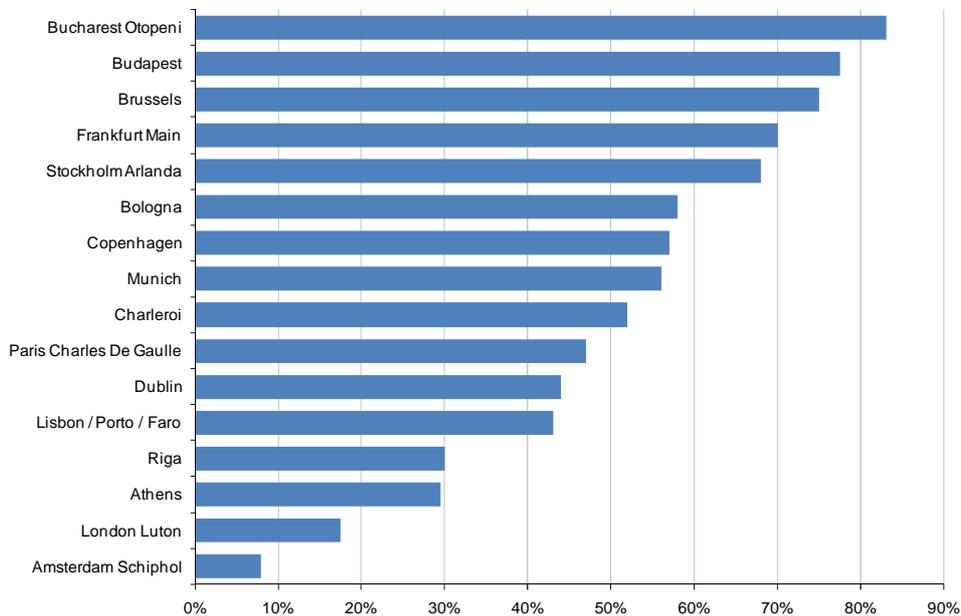
- 4.70 Although many case study airlines enable PRMs to make special assistance requests online, this often has to be supplemented by a telephone call to the airline to establish the PRM's exact requirements. Air France informed us that, when notifying online, a 'pop up' window will appear which informs the passenger that they will be contacted by the airline to clarify the assistance required. Similarly, KLM stated that, although they do provide an online notification option, the passenger would still need to call the airline to establish their exact requirements.
- 4.71 The standard procedure for transmitting assistance requests to the relevant airports is the PAL (Passenger Assistance List), which under Article 6(2) should be sent 36 hours before departure. Additional requests received after this time can be included in the CAL (Change Assistance List) in line with the requirements of Article 6(3). Most requests are transmitted using the standard special assistance codes IATA codes, although some airlines their own codes.
- 4.72 This information is supported by Passenger Service Messages (PSM) which are automatically generated by all special assistance requests recorded on the Passenger Name List of a given flight (thus complying with Article 6(4) of the Regulation). PSM messages are generated automatically on departure from the origin airport, so can be particularly useful for airports in relation to long haul flights, where there is sufficient time to mobilise staff and equipment before the aircraft arrives. Conversely, PRM messages are of less use in relation to short haul flights, as staffing arrangements cannot be so easily amended at short notice.

Effectiveness of process

4.73 All of the case study airlines interviewed use the standard PAL / CAL / PSM system, although Ryanair informed us that they also have their own system of codes and notifications (discussed in section 3 above).

4.74 Rates of pre-notification vary substantially, as shown in Figure 4.2. It should be noted that the definition of pre-booked assistance may vary between airports – for example Brussels Charleroi airport informed us that its figures for pre-notification includes notification by PSM message, which would not be received prior to the 36 hours specified by the Regulation. A number of other airports did not clarify their definition of pre-notification, including Bucharest and Budapest, which may explain why the percentages here are particularly high.

FIGURE 4.2 PRE-NOTIFICATION RATES BY AIRPORT



4.75 There a number of possible explanations for both the wide divergence of pre-notification rates, and the particularly low values observed at some airports. These include:

- **Passenger factors**, e.g. not being aware of the pre-notification requirement, abuse of the system or not realising that they would need assistance until arriving at the airport;
- **Airline factors**, e.g. not providing sufficient or appropriate means for passengers to pre-notify of their requirements, or failing to transmit assistance requests to airports within the time limits specified in the Regulation;
- **Other factors** – primarily communication and other technological failures.

4.76 Stakeholder views on the possible explanations for pre-notification issues are explored in the relevant section below.

Complaints to airlines

Airline processes for handling complaints

- 4.77 Most of the case study airlines have dedicated complaint forms and departments for the handling of complaints. Complaints regarding the Regulation do not necessarily require specialised procedures – both easyJet and Ryanair stated that their process for handling complaints was the same as for Regulation 261/2004, and KLM reported that PRM complaints were handled in the same way as all others. The only differences cited by the airlines were that, in the case of easyJet, complaints regarding refusal of boarding were escalated to head office; and KLM informed us that the airline’s medical department may need to be involved in more complex cases. Ryanair also informed us that they will amend standard procedures for receipt of complaints where required, for example if a customer needs to complain by phone rather than in writing. KLM stated that to date they have only received complaints by phone, email or letter; and none in Braille / audio tape or other accessible formats.
- 4.78 Delta reported a more complex procedure, shaped primarily by the requirements of rule 382. The airline is required to designate Complaints Resolution Officials, responsible for providing a ‘dispositive response’ to customer complaints of an alleged violation, summarising the facts and explaining the airline’s determination of the issue. If the complaint relates to the airline’s policy and not a specific infringement the airline is still responsible for providing a full and final response and the reasons for its determination.
- 4.79 The stated time taken by airlines to respond to complaints is variable, and is not related to the airline type or business model.
- 4.80 Air France, SAS, TAP Portugal reported that they would (at least in theory) be able to accept complaints in any of the languages of the countries which they serve and/or have offices. Aegean Airlines, Ryanair and TAROM reported a more restricted range – despite its destinations including Albania, Egypt, Israel, Serbia, Spain and Turkey, Aegean Airlines stated that it can only accept complaints in Greek, English, German, French and Italian. Likewise, despite both Ryanair and TAROM operating services to 25 countries, the range of languages in which they will accept complaints is limited. Ryanair is only able to accept complaints in English, German, French, Spanish and Italian; and TAROM will only process complaints in Romanian, English, French, German, Spanish and Italian. Thomas Cook stated that, to date, they have only received complaints in English, although they do have a retainer with a language translation service which can be used if required.

Number of complaints received

- 4.81 Only TAROM and Thomas Cook were able to provide us with PRM complaint statistics. TAROM reported so far receiving no complaints from PRMs; Thomas Cook received 51 complaints in each of 2008 and 2009.

Cost of complying with the Regulation

- 4.82 The main compliance cost identified by airlines was the airport PRM charge. As discussed in section 3 above, several airlines (mostly low cost and charter carriers)

expressed dissatisfaction with the level of these charges; in contrast, Air France stated that it did not consider the PRM charge to be a real cost, as it was passed directly to passengers. Another legacy carrier stated that the Regulation did not generate any additional costs for it, as it was already compliant with the (generally more onerous) requirements of rule 382.

4.83 An issue raised by Air Berlin and TUI related to the additional costs likely to be associated with providing a cost-neutral special assistance telephone number. The German NEB considers that the special assistance helpline should be free, and the UK DfT Code of Practice also suggests that cost-neutral telephone numbers should be provided for PRMs, which TUI accommodates by requesting that the special assistance helpline calls the passenger back. However, the costs associated with telephone assistance calls are likely to be relatively small, particularly in relation to the staffing costs associated with providing a call centre.

4.84 TUI also highlighted the initial training costs incurred by the Regulation, which have now diminished as the focus shifts to more limited refresher training where required.

Training

4.85 Under Article 11 airlines are required to:

- Ensure that all staff (including those employed by sub-contractors) providing direct assistance to PRMs, have knowledge of how to meet the needs of these persons;
- Provide disability-equality and disability-awareness training to all staff working at airports dealing directly with the travelling public;
- Ensure that, upon recruitment, all new employees attend disability-related training and that personnel receive refresher training courses when appropriate.

4.86 Most of the case study airlines were able to demonstrate compliance with the training criteria set out in Article 11, although the carriers informed us that training was restricted to passenger-facing staff only. Some examples of the training provided to airline staff are given below.

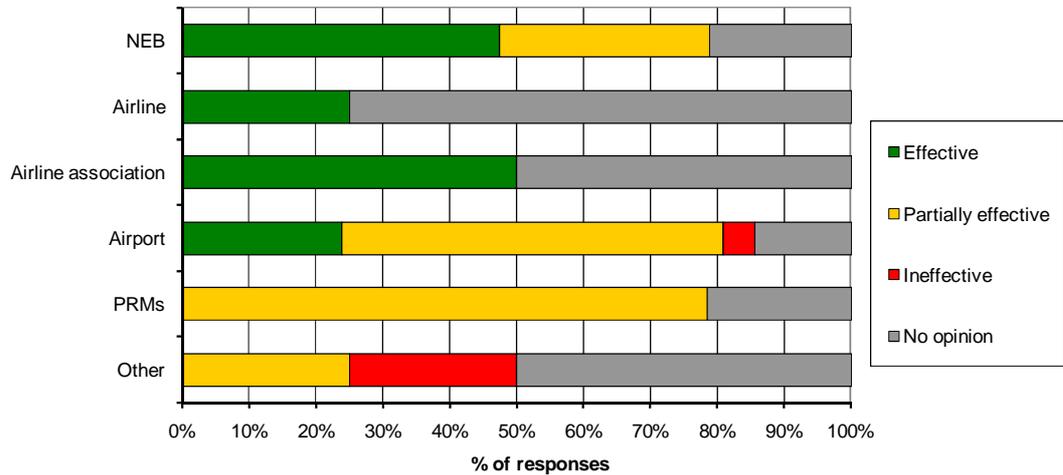
- Major European network carrier: 2.5 hours theory (e.g. responsibilities under the Regulation, how to approach PRMs) and practical (e.g. guiding blind PRMs, lifting to and from wheelchairs) training for crew; 1.5 hours theory for all other passenger-facing personnel.
- US network carrier: annual recurrent training is provided to all Complaint Resolution Officers (CROs); required under 14 CFR Part 382 to ensure effective implementation and to resolve passengers' problems as quickly as possible).
- European low cost carrier: initial and refresher cabin crew training includes PRM training, and the airline has requested that this training should be a requirement in contracts with ground handling staff.
- European low cost carrier: basic training in sign language is included.

4.87 Airlines operating to the US and therefore already compliant with rule 382 stated that few if any changes to their existing training programmes were required to comply with the Regulation.

Stakeholder views on effectiveness of implementation by airlines

4.88 Figure 4.3 summarises stakeholder views on the effectiveness of the implementation of the Regulation by airlines. Although many stakeholders did not express an opinion on this, relatively few stakeholders were dissatisfied. A summary of views of each stakeholder group is given below.

FIGURE 4.3 STAKEHOLDER VIEWS: AIRLINES



Airlines and airline associations

4.89 Unsurprisingly, the majority of airlines did not express an opinion on their own effectiveness in implementing the Regulation, and none felt that implementation was ineffective. Similarly, airline associations either expressed no opinion, or stated that implementation by their members was effective. ELFAA felt that all its members were complying and not refusing carriage. AEA was also generally satisfied that its members were not discriminating against PRMs in any way, but did suggest that there may be issues around the interpretation of the safety rules governing embarkation by PRMs, leading to inconsistencies between its members.

Airports

4.90 Pre-notification was the most frequently cited issue raised by the airports, an issue discussed separately below. The second most common theme emerging across several airports was the alleged non-payment of PRM charges by airlines.

4.91 Alongside the non-payment issue ACI highlighted several other issues relating to agreement of the PRM charges at airports. These included trying to avoid or reduce the charge, for example by requiring excessive levels of detail on the costs of PRM assistance at airports after the tender process had been completed, and refusing to cooperate with consultation meetings. Two airports with high proportions of low cost carrier traffic informed us that some carriers sought to specify the lowest possible levels of service in order to minimise PRM charges.

NEBs

4.92 The majority of NEBs informed us that compliance by airlines was satisfactory.

Although some issues were raised no common themes emerged, suggesting that any issues may be somewhat isolated. The NEBs which stated that implementation by airlines was partially effective were:

- France (DGAC): lack of information, and limited consistency in policies between airlines.
- Germany (BMBVS): use of premium rate telephone numbers by airlines.
- Portugal (INAC): some issues with the explanations provided for refusal of carriage.
- Spain (AESA): notification can incur additional costs for the passenger, airline safety rules are sometimes insufficient, and some airlines claim that passengers with mobility equipment are taking two seats, and charge for this.
- Sweden (CAA): issues around pre-notification (see section below).
- UK (CAA / EHRC / CCNI): lack of consistency in criteria for refusal of carriage. Some airlines charge for reserving specific seats.

PRM organisations

- 4.93 Satisfaction with implementation by airlines was generally lower among the PRM organisations, although none of the stakeholders informed us that airlines were significantly non-compliant with the Regulation. Inconsistencies in airline policies, accessibility of websites and the level of information provided by airlines emerged as the most frequently cited issues – *Danske Handicaporganisationer* (DH) suggested that less than 5% of airlines’ websites were accessible. Two organisations also indicated that they had not seen any PRM safety rules published online.
- 4.94 Two organisations highlighted issues with medical clearance – this was felt to be requested too frequently, and that an unnecessary level of information was being requested by some airlines. Other issues raised included insufficient training, issues with handling of mobility equipment, seating, and inaccessibility of airport check-in systems. Guide Dogs reported instances where flight crew had not reported allergies which then prevented a passengers with guide dogs from flying, or had not checked that the dog was secure prior to take-off or landing. It was felt that policies of refusing boarding to unaccompanied blind passengers on the basis that they could not evacuate was misguided, given that they were accustomed to not being able to see and could therefore cope more easily in smoky conditions.

- 4.95 These views were echoed by the European Blind Union (EBU) and the European Disability Forum (EDF). In addition, EBU emphasised continuing difference in the handling of PRM travel between carriers, and felt that booking processes were discriminatory against those without access to a computer (we were informed that requesting assistance by phone can take several hours). The UK PRM organisation informed us that only 30% of the disabled population are online, which would increase this discrimination. EDF also noted that some airlines still only paid up to the Montreal Convention limits in cases of damage or loss of mobility equipment; that insurance for mobility equipment was extremely difficult to obtain; and that establishing liability for damage can be very complex. EDF also believe that the enforcement of numerical limits on PRMs is inappropriate and discriminatory, and that it is unacceptable for carriers to require passengers to be accompanied on self-reliance criteria.
- 4.96 EDF provided us with some examples of discrimination which had been reported to them. Some examples relating to treatment on-board the aircraft include:
- A blind passenger was not given any safety information in an accessible way, and the cabin crew were unaware of how to assist the passenger when serving a meal, or to communicate with the passenger more generally.
 - A passenger was not allowed to check-in online, due to him using a wheelchair. Once on the aircraft he was forced to sit in a window seat at the back of the plane, which he found both discriminatory and difficult, as being tetraplegic meant that it was not easy to access the seat, or to receive assistance in an emergency.
 - A passenger was informed that he had to pay extra to bring his prosthetic legs when going on holiday.
 - A wheelchair user tried to book a ticket with an airline but noticed on their website that it was clearly indicated that they do not accept passengers using wheelchairs.
 - A blind couple travelling with their baby were told that in order to be allowed to travel, they needed to bring an accompanying person, as it was not considered safe that the couple were responsible for their baby on board.
 - A blind passenger was asked by a member of cabin crew in a rude manner whether she really was entirely blind.

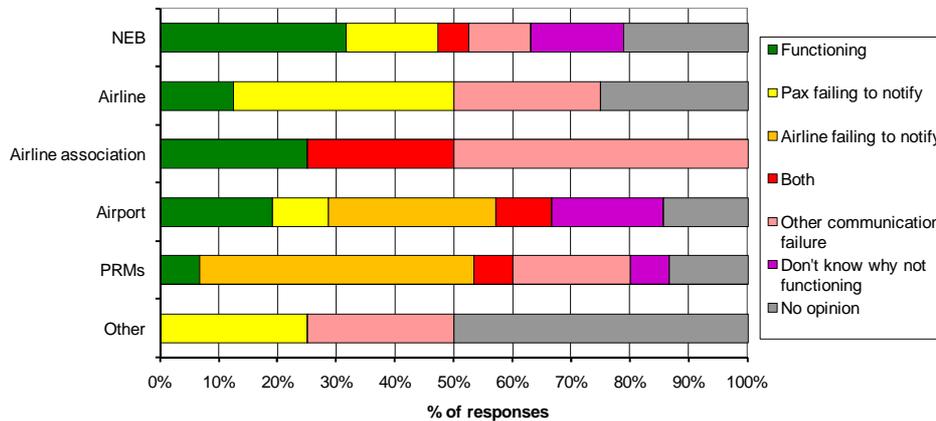
Other organisations

- 4.97 Key issues raised by other organisations were the application by some carriers of limits on the numbers of PRMs that could be carried, and that these limits could be further reduced based solely on arbitrary decisions by pilots. In addition, ECAC felt that information should be simplified for passengers with learning disabilities. However, ECTAA highlighted the improvements which airlines, tour operators and travel agents had made to their websites and booking procedures to enhance PRM travel.

Stakeholder views on effectiveness of pre-notification systems

4.98 Figure 4.4 shows stakeholder views on the effectiveness of the pre-notification system and reasons cited for low rates of notification. Most stakeholders believed that this system was not functioning well, although the explanations cited by each stakeholder group vary.

FIGURE 4.4 STAKEHOLDER VIEWS: PRE-NOTIFICATION



4.99 The NEBs were generally the most optimistic about how the pre-notification system was working, with fewer than half identifying problems. Where they did express a view on the cause of pre-notification issues it was most commonly that the passenger was the cause. The Irish NEB suggested that awareness of the Regulation and the need to pre-notify to receive assistance was low amongst PRMs who were not members of representative groups. Most of the PRM groups felt that the airlines were the primary cause of problems with the pre-notification system, for a variety of reasons:

- Poor design and accessibility of airline websites makes it difficult for passengers to pre-notify;
- Airlines have been unwilling to make the significant investments required to ensure an effective system; and
- Airlines have been ineffective at transmitting special requests (e.g. dietary needs) between staff and departments.

4.100 The majority of airlines believed that the main issue in terms of pre-notification was that passengers were themselves failing to notify of their assistance needs. Several airlines and airports suggested a possible explanation as being that, although they may not normally consider themselves as being in need of special assistance, some travellers (especially infrequent flyers and the elderly) may find they need this once in the airport and having to walk long distances to reach their flight. Low rates of pre-notification were also attributed partly to abuse of the system, as it was believed that ‘genuine’ PRMs would usually pre-notify.

4.101 However, the majority of airports stated that the most significant problem was failure by airlines to pass on notifications, or erroneous notifications. Several highlighted the large differences in pre-notification rates between airlines: some airlines are able to achieve high rates of pre-notification (60-80%) whereas others have very low rates

(10% or less). Non-EU airlines were often stated to be worse, with flights from North Africa and India often cited as being particularly problematic, both in terms of the low levels of pre-notification and the high numbers of PRMs on these flights. Aéroports de Paris stated that passengers travelling from some north African airports would be charged for assistance if pre-notifying, even though the European airport provided assistance free of charge. US flights also pose difficulties for airports as US carriers are generally not allowed, under rule 382, to request details of assistance requirements in advance; however, the relative length of these flights means that PSM messages are usually received 7-10 hours in advance of arrival.

- 4.102 Several airports also indicated that charter carriers had particularly low rates of pre-notification. This was attributed by some carriers to low rates of notification by travel agents – in many cases agents may have an incomplete knowledge of the full range of wheelchair codes, often simply observing that the passenger is using a wheelchair and then allocating the WCHR special assistance code.
- 4.103 Communication failures were also cited by a number of stakeholders, sometimes a result of the confusion generated by the IATA special assistance codes themselves, particularly unnecessary requests for wheelchairs. Although technological failures may have been a problem when the Regulation was first implemented, these did not emerge as a significant current issue.

Conclusions

- 4.104 The main obligation that the Regulation places on carriers is that it prohibits refusal of carriage of PRMs, unless this is necessary to meet national or international safety rules or requirements imposed by the carrier's licensing authority, or is physically impossible due to the size of the aircraft or its doors. We found that most carriers comply with this, although some make carriage of PRMs conditional on advance notification, which does not appear to be consistent with the Regulation. In addition, a small number of carriers impose requirements for medical clearance which appear to be excessively onerous.
- 4.105 There are significant differences in policies relating to carriage of PRMs between carriers – even between carriers with similar aircraft types and operational models. The most significant difference is that some carriers impose a numerical limit on the number of PRMs that can be carried on a given aircraft. These can be quite low: some carriers have limits of 2-4 PRMs on a standard single-aisle aircraft such as an Airbus 319. In most cases, these requirements are defined in carriers' Flight Operations Manuals, which have to be approved by the relevant licensing authority; often, although not always, this is the same organisation that has been designated as the NEB. In some cases the PRM limits are required by the licensing authority, but in most cases, they are proposed by the carrier and approved by the authority. Whilst the rationale for these limits is safety, there does not seem to be an evidence base for them, and they are specifically prohibited by the equivalent US regulation on carriage of PRMs (14 CFR part 382).

- 4.106 The Regulation also allows carriers to require that PRMs be accompanied, subject to the same safety-based criteria. We found that a number of carriers require PRMs to be accompanied where they are not ‘self-reliant’, which can mean that the PRM cannot (for example) eat unaided. In our view this may be an infringement of the Regulation because there is no direct link to safety; for those carriers that fly to the US, it is also an explicit breach of the US PRM rules. Other carriers require PRMs to be accompanied where they are not self-reliant **and** this has a safety impact (for example, if the PRM could not exit the aircraft unaided in an emergency); this is consistent with the Regulation.
- 4.107 The Regulation also requires carriers to publish safety rules relating to the carriage of PRMs, although it does not specifically state what issues these safety rules should cover. We found that carriers all published some PRM-related information but in some cases there appeared to be significant omissions from this information.
- 4.108 Annex II of the Regulation sets out various requirements for services which have to be provided to PRMs by carriers. Evidence for the extent to which this is provided is limited, and restricts a fair assessment of compliance with these requirements. There is however sufficient evidence to conclude that the vast majority of case study airlines are complying with the requirement to carry up to two items of mobility equipment free of charge. Some PRM representative groups were critical of the effectiveness of airlines in implementing the Regulation, and we were informed of some particularly bad passenger experiences, but it is difficult to assess how common such occurrences are.

5. ENFORCEMENT AND COMPLAINT HANDLING BY NEBS

Introduction

5.1 This section summarises the complaint handling and enforcement process undertaken by National Enforcement Bodies (NEBs). We set out the following information:

- an overview of the NEBs, describing the types of organisations they are and the resources they have available;
- the legal basis for complaint handling and enforcement in each State;
- statistics for the number of complaints received, the nature of the complaints, and the outcomes, and for sanctions that have been issued;
- the typical process for complaint handling and enforcement in each State, and outline a number of common issues and difficulties;
- a summary of the activities of NEBs to monitor the implementation of the Regulation; and
- an overview of other activities undertaken by NEBs in relation to the Regulation, such as interactions with other stakeholders and promotional activity.

5.2 Most of the information within this section is provided for the NEBs in all Member States. The detailed information relating to the complaint handling and enforcement process, and to monitoring and other activities undertaken by the NEB, has been collected for the case study States only. Further detail on complaint handling and enforcement in the 16 case study States is provided in the case studies, in Appendix C.

Requirements of the Regulation relating to States and NEBs

5.3 The Regulation requires each Member State to designate a National Enforcement Body (NEB) responsible for the enforcement of the Regulation regarding flights departing from or arriving at airports within its territory, and to inform the Commission of this designation. This body is required to ensure that the rights of PRMs are respected, and in particular that the quality standards defined by Article 9(1) (see 3.53) are respected. It must also ensure that the provisions of Article 8 are respected. More than one body may be designated. To allow NEBs to enforce the Regulation, Member States must set out penalties for infringements of the Regulation, which must be effective, proportionate and dissuasive.

5.4 These bodies must also accept complaints from PRMs where they are dissatisfied with the service they have received under the Regulation and have been unable to obtain satisfaction by complaining directly to the service provider. If a body receives a complaint for which a body in another State is competent, it must forward the complaint to the other NEB. Other bodies may be designated specifically for the purpose of receiving complaints.

5.5 Member States should also inform PRMs about their rights under the Regulation, and the possibility of complaint to the bodies above.

Overview of the NEBs

5.6 Most of the NEBs (68%) are Civil Aviation Authorities. The other NEBs are government departments, independent statutory bodies or consumer protection authorities. Some Member States have designated more than one NEB. In these States, the responsibilities of the NEBs are divided in two ways:

- according to which type of organisation the enforcement relates to: in France, there are separate bodies for complaints handling and enforcement relating to airlines and airports, and to tour operators; and
- according to task: in the UK, there are separate NEBs for complaints handling and for enforcement.

5.7 In Belgium, there are three NEBs and an additional body responsible for handling complaints; the case of Belgium is unique, as the Flemish- and French-speaking regions are administered separately. For some of the States, there is a body which acts as the NEB but which has not yet been explicitly designated (see 5.13).

5.8 No States have designated a separate body for the enforcement of Article 8.

5.9 Table 5.1 lists the NEBs, the nature of the organisation, and where there is more than one NEB in a State, the role of each organisation. The table is divided into case study and non-case study States.

TABLE 5.1 ENFORCEMENT BODIES

State	Enforcement Body	Nature of organisation	Role
Belgium	Belgian CAA	CAA	Enforcement and sanctions
	Departement Mobiliteit en Openbare Werken	Regional government department	Enforcement and sanctions
	Service public de Wallonie, direction générale opérationnelle de la mobilité et des voies hydrauliques	Regional government department	Enforcement and sanctions
	Passenger Rights Department of Federal Public Service of Mobility and Transport	Federal government department	Complaints handling
Denmark	Statens Luffartsvæsen (SLV)	CAA	-
France	Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC)	CAA	Airlines and airports
	Ministry of Economy, Industry and Labour, Division on Competition, Industry and Services	Government department	Tour operators
Germany	Luffahrts-Bundesamt (LBA)	CAA	-
Greece	Hellenic Civil Aviation Authority (HCAA): Airports Division	CAA	Airports
	Hellenic Civil Aviation Authority (HCAA): Air Transport Economics	CAA	Airlines and tour operators

Hungary	Equal Treatment Authority (ETA)	Independent statutory body	Complaint handling, enforcement relating to PRM complaints
	National Transport Authority Directorate for Aviation (NTA)	CAA	Other enforcement
Ireland	Commission for Aviation Regulation	Independent economic regulator	-
Italy	Ente Nazionale Aviazione Civile (ENAC)	CAA	-
Latvia	CAA, Aircraft Operations Division	CAA	-
Netherlands	Transport and Water Management Inspectorate (IVW)	CAA	-
Poland	Civil Aviation Office (CAO) Commission on Passengers' Rights	CAA	-
Portugal	National Institute for Civil Aviation (INAC)	CAA	-
Romania	Autoritatea Națională pentru Persoanele cu Handicap (ANPH)	Independent statutory body	All Articles except 8
	Autoritatea Aeronautică Civilă Română (AACR)	CAA	Article 8
Spain	Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)	CAA	-
Sweden	Swedish Transport Agency, Civil Aviation Department	CAA	-
UK	CAA	CAA	Enforcement
	EHRC	Independent statutory body	Complaints handling in UK except Northern Ireland
	CCNI	Consumer protection authority	Complaints handling in Northern Ireland
Austria	Federal Ministry of Transport, Innovation and Technology	CAA	-
Bulgaria	CAA	CAA	-
Cyprus	Department of Civil Aviation	CAA	-
Czech Republic	Civil Aviation Authority	CAA	-
Estonia	Consumer Protection Board	Consumer protection authority	-
Finland	Finnish Transport Safety Agency	CAA	-
Lithuania	Civil Aviation Administration	CAA	-
Luxembourg	Direction de l'Aviation Civile	CAA	-
Malta	Civil Aviation Directorate	CAA	-
Slovak Republic	Slovak Trade Inspectorate	Consumer protection authority	Consumer protection
	Civil Aviation Authority	CAA	Safety aspects
	Ministry of Transport, Post and	Government	Implementation, including airline

	Telecommunications	department	conditions of carriage and aspects of airport operations
Slovenia	Civil Aviation Directorate	CAA	-

5.10 Most of the bodies designated as NEBs under Regulation 1107/2006 are also designated as NEBs under Regulation 261/2004. The States which have different NEBs are shown in Table 5.2.

TABLE 5.2 STATES WHERE NEBS ARE DIFFERENT UNDER REGULATIONS 1107/2006 AND 261/2004

State	NEB(s) under Regulation 1107/2006	NEB(s) under Regulation 261/2004
Finland	Finnish Transport Safety Agency	Consumer Ombudsman & Agency
		Consumer Disputes Board
		Finnish Civil Aviation Authority
Hungary	Equal Treatment Authority (ETA)	Hungarian Authority for Consumer Protection
	National Transport Authority Directorate for Aviation (NTA)	National Transport Authority Directorate for Aviation
Latvia	CAA, Aircraft Operations Division	Consumer Rights Protection Centre
Romania	Autoritatea Națională pentru Persoanele cu Handicap (ANPH)	National Authority for Consumer Protection
	Autoritatea Aeronautică Civilă Română (AACR)	
Slovak Republic	Slovak Trade Inspectorate	Slovak Trade Inspectorate
	Civil Aviation Authority	
	Ministry of Transport, Post and Telecommunications	
Sweden	Swedish Transport Agency, Civil Aviation Department	Konsumentverket
		Allmänna reklamationsnämndens
UK	CAA	CAA
	EHRC	Air Transport Users Council
	CCNI	

5.11 Only BCAA is shown as a notified NEB for Belgium in the list published by the Commission. As a result, we were not made aware of the existence of the other Belgian NEBs until our interview with BCAA, and therefore did not seek responses from them; in addition, at the time of our research for this project, BCAA had not held meetings with the other regional departments. For these reasons, we therefore have only limited information on their operations, and the data relating to Belgian NEBs in this report refers only to BCAA.

Separation of regulation from service provision

5.12 There is no requirement in the Regulation that the NEB be independent from service providers. However, in our view, it is inappropriate for the NEB also to be a service provider, as it would be difficult for it to act independently in undertaking

enforcement in relation to an infringement that it was itself committing. The only case we have identified where an NEB is also a service provider is the Greek NEB, HCAA, which is also the operator of the regional airports in Greece. This is a significant issue because, as identified in section 4 above, the most significant failure to implement the Regulation that we have identified is that it has not been implemented at the HCAA airports.

Legal basis for complaint handling and enforcement

5.13 Most Member States have complied with the obligations set out in Articles 14 and 16 to designate an NEB and introduce sanctions into national law, with the exception of:

- **Poland:** No sanctions have yet been introduced; a proposed amendment which includes fines is before the Polish parliament, but has not yet been passed.
- **Slovenia:** As yet no body has been designated, and no sanctions have been introduced.
- **Spain:** Enforcement relies on a law which predates the Regulation and hence does not refer explicitly to it. As a result, sanctions for infringements of Regulation 261/2004 (which have an equivalent legal basis) have been challenged by airlines. In most cases, the courts have upheld the right of the NEB to impose sanctions, but cases have not as yet reached the Supreme Court, and in one case a court has ruled that the NEB was not competent to impose sanctions. This is discussed in detail in the case study for Spain (appendix C).
- **Sweden:** No sanctions have yet been introduced; a proposed amendment which includes fines is before the Swedish parliament, but has not yet been passed. The proposed amendment does not define the levels of fines.

5.14 There are a number of States where sanctions have not been introduced for all potential infringements of the Regulation:

- Bulgaria, which does not define penalties for Article 8;
- Estonia, where sanctions have only been introduced for carriers;
- Luxembourg, which only defines explicit fines for Article 4; and
- Romania, where the law defining responsibilities makes the CAA responsible for enforcing compliance with Article 8, but does not endow it with the powers to do so.

5.15 In several Member States, enforcement is dependent on more than one law; for example, the law defining how the NEB must operate and the procedure for imposing sanctions may differ from the law introducing sanctions. There may also be other laws – typically defining rights to equal treatment – which may apply at the same time as the Regulation. Table 5.3 below summarises the relevant legislation in the case study States. More detailed information is provided in the case studies in Appendix C.

TABLE 5.3 RELEVANT NATIONAL LEGISLATION

State	Summary of relevant legislation
Belgium	• Articles 32 and 45-52 of Law of 27 June 1937
Denmark	• Air Navigation Act, Articles 149(11) and 149a define sanctions

France	<ul style="list-style-type: none"> Article 330-20 of the Civil Aviation Code, as amended by Decree 2008-1445 of 22 December 2008: gives the Minister of Civil Aviation the power to impose sanctions
Germany	<ul style="list-style-type: none"> Air Traffic Licensing Regulation (Luftverkehrszulassungsordnung): defines LBA as the NEB and that breaches of the Regulation are considered an offence. Air Traffic Law (Luftverkehrsgesetz): defines that breach of EU Regulations relating to air traffic is an offence, and defines the fines applying. Law on Administrative Offences (Gesetz über Ordnungswidrigkeiten): defines the administrative process that must be followed in order to impose sanctions.
Greece	<ul style="list-style-type: none"> Letter of 1 December 2006 (reference 6310/A/10909) from Permanent Representation of Greece to Commission designates NEB; National Aviation Law 1815/1988 sets out fines Act CXXV of 2003 defines role and sanctions of ETA Act CXXX of 2003, and Article 4 (2) of Government Decree No 362/2004 define complaints handling procedure
Hungary	<ul style="list-style-type: none"> Act XCVII of 1995 on Air Traffic, implemented by Government Decree No. 141/1995 defines role and sanctions of NTA Ministerial Order 97/2005 makes NTA responsible for approving airport charges Act CXL of 2004 defines procedure for imposing fines and sets out administrative penalties
Ireland	<ul style="list-style-type: none"> Section 45(a) of the Aviation Regulation Act 2001 as inserted by the Aviation Act 2006: defines basis for enforcement and sanctions Statutory Instrument SI 299/2008: transposes the Regulation into law
Italy	<ul style="list-style-type: none"> Legislative Decree 24/2009 of 24 February 2009: defines process to be followed by ENAC and fines that can be imposed
Latvia	<ul style="list-style-type: none"> Air Navigation Order (2007): designates NEB Administrative Violations Code: defines fines
Netherlands	<ul style="list-style-type: none"> Resolution to set up the Transport and Water Management Inspectorate (Instellingsbesluit Inspectie Verkeer en Waterstaat), Article 2, paragraph 1, item d: sets up the NEB Civil Aviation Act (Wet luchtvaart), revised December 2009, Article 11.15, section b, item 1 and Article 11.16, paragraph 1.e.3: defines circumstance under which sanctions may be imposed General Administrative Law Act (Algemene wet bestuursrecht), chapter 4 (process to impose sanctions) and chapter 5 (level of fines).
Poland	<ul style="list-style-type: none"> Aviation Act (Article 21.2(3)): designates NEB Administrative Procedure Code: defines procedures to be followed No sanctions yet defined - draft amendment to Aviation Act (Articles 205a, 205b, 209a, 209b) will set out fines
Portugal	<ul style="list-style-type: none"> Decree Law 241/2008: designates NEB and defines level of fines which can be imposed for each infringement Decree Law 10/2004: defines standard scale of fines
Romania	<ul style="list-style-type: none"> Decree 27/2002: requires all government bodies to be able to receive complaints Decision 787/2007: defines penalties (except for Article 8) Decree 2/2001 (approved and modified by Law 180/2002): defines framework for imposing penalties
Spain	<ul style="list-style-type: none"> Royal Decree 184/2008: designates NEB Aviation Security Law (Law 21/2003): basis for enforcement and sanctions Royal Decree 28/2009: defines inspection regime Law on Public Administrations and Administrative Procedures (Law 30/1992): defines operational procedures for the NEB

	<ul style="list-style-type: none"> • Regulation on Procedures for the Imposition of Sanctions (Royal Decree 1398/1993): defines process for imposing sanctions
Sweden	<ul style="list-style-type: none"> • Förordning (1994:1808) om behöriga myndigheter på den civila luftfartens område (ordinance on competent authorities in civil aviation): designates the NEB • No sanctions yet defined, but some are set out in a proposed amendment Regeringens proposition 2009/10:95- Luftfartens lagar • Prohibition of Discrimination Act may also apply in some circumstances (e.g. infringements of Articles 3 and 4)
UK	<ul style="list-style-type: none"> • Statutory Instrument 2007/1895: designates NEBs, defines penalties and introduces a right to compensation for injury to feelings resulting from an infringement • Enterprise Act 2002: defines civil powers for NEB, including power to apply for an injunction ('stop now order') and power to seek binding undertakings
Austria	<ul style="list-style-type: none"> • Austrian Civil Aviation Law
Bulgaria	<ul style="list-style-type: none"> • Civil Aviation Act, Art. 81a
Cyprus	<ul style="list-style-type: none"> • Civil Aviation Act N 213(I)/2002
Czech Republic	<ul style="list-style-type: none"> • Civil Aviation Act (No 49/1997), § 93 Articles 7 (a) - (l) and 8 • Administrative Code (No 500/2004)
Estonia	<ul style="list-style-type: none"> • Consumer Protection Act • Aviation Act §58 and §60
Finland	<ul style="list-style-type: none"> • Finnish Aviation Act (1194/2009) - Section 157 (Conditional fines and conditional orders of execution) • Conditional Fine Act (1113/1990)
Lithuania	<ul style="list-style-type: none"> • Paragraph 2 of Article 70 of the Act of Aviation No. VIII-2066 (O.J. 2000, No. 94-2918; 2007, No. 59-2279): designates CAA as NEB • Code of Administrative Violations, Article 115: defines penalties
Luxembourg	<ul style="list-style-type: none"> • Law of 31st January 1948, art 43, modified by the law of June 5, 2009, Article 1 (19)
Malta	<ul style="list-style-type: none"> • Civil Aviation (rights of Disabled Persons and Persons with Reduced Mobility) Regulations (LN234/07) as amended by (LN 411/07)
Slovak Republic	<ul style="list-style-type: none"> • Act No 128/2002 (State Inspections Act): defines powers of NEB to conduct inspections, impose preventative measures, and impose sanctions • Act No 250/2007 on Consumer Protection: provides legal framework for NEB's consumer protection activities
Slovenia	<ul style="list-style-type: none"> • Not yet implemented

Sanctions allowed in national law

- 5.16 There are significant differences between the States in the maximum sanctions for infringements of the Regulation that can be imposed under national law (Table 5.4). The highest defined maximum sanctions are in Spain (€4.5 million) but in Denmark, Finland, Netherlands and the UK unlimited fines can be imposed, and in Cyprus the maximum fine is 10% of the turnover of the carrier. In Austria, Belgium and Denmark sanctions may also include a prison sentence.
- 5.17 However, in many States, sanctions are low, and in some States maximum sanctions are close to or below the costs that a service provider may in some circumstances avoid through non-compliance with the Regulation. In these States, it is possible that the sanctions regime may not comply with the requirement in Article 16 for dissuasive

sanctions to be introduced by Member States; however, without data on the costs of compliance we are unable to assess this. Maximum sanctions are particularly low (less than €1,000) in Estonia, Lithuania and Romania.

5.18 In most States, fines are determined by the NEB, taking into account various factors relating to the case, including the circumstances and conditions of the case, any reasons given for non-compliance, its impact on the passenger and the size of the company. In some States, fines may be imposed which relate directly to the financial impact of the alleged infringement:

- in Germany, additional fines may be imposed to recover any financial gains to the service provider which resulted from its non-compliance; and
- in the Netherlands, reparatory fines can be imposed, which require the service provider to make good any financial loss incurred by the passenger.

TABLE 5.4 MAXIMUM FINES

State	Maximum sanction (€)	Explanation/notes
Belgium	€4,000,000 (criminal and administrative)	In addition up to 1 year's imprisonment if a criminal prosecution
Denmark	Unlimited fine	In addition up to 4 months' imprisonment
France	€7,500	Maximum sanction 'per failing', which is not defined. Can be imposed on a per-passenger basis to give a higher total sanction. Can be doubled if repeated within a year.
Germany	€25,000	Additional fines can be imposed to recover the economic advantage that the carrier has obtained from infringement
Greece	€250,000	Minimum sanction is €500. Fines are generic, and do not refer specifically to the Regulation
Hungary	€22,600 (ETA) €11,300 (NTA)	Minimum sanction €189 for ETA. In addition penalty of up to €3,774 for failure to cooperate with an investigation.
Ireland	€150,000	Maximum €5,000 if the case is heard in a District Court. Fines only applicable on failure to comply with a Direction.
Italy	€120,000	Maximum depends on Article infringed and reduced by two thirds if paid within 60 days. Minimum fines of €2,500-€30,000.
Latvia	€2,800	Fine can be applied per passenger that complains. Law makes no direct reference to the Regulation, and it is possible that penalties could be open to legal challenge.
Netherlands	Reparatory fines: unlimited Punitive fines: €74,000	Reparatory fines should be in proportion to the amount of loss and to the severity of the violation. Punitive fines are per infringement and are not multiplied by number of passengers affected. IVW are conducting a study which will define policy on punitive fines.
Poland	Not yet defined, but proposed to be €1,875	Fines vary depending on Article infringed. Fines are variable for infringements of some Articles, but otherwise are fixed. Fines are cumulative per Article and per passenger that complains, so maximum could be a multiple of this. Minimum fines €47-€1,875.
Portugal	€250,000	The maximum and minimum fines depend on the infringement ('light', 'serious' or 'very serious'), the size of the

		company, and whether the infringement was intentional or negligent. Minimum fine €350-4,500.
Romania	€608	Maximum depends on Article infringed. Per Article breached and per passenger. No penalties available for Article 8. Minimum fines €195-€243.
Spain	€4,500,000	For most infringements maximum would be €4,500
Sweden	Not yet defined	Proposed amendment does not define levels of fines
UK	Unlimited fine	Maximum fines depend on Article breached; for many Articles the maximum fine is €5,600. Unlimited fines must be imposed by Crown Court, for serious cases.
Austria	€22,000	In addition up to 6 weeks' imprisonment
Bulgaria	€5,100	No penalties available for Article 8. Minimum fines €1,020.
Cyprus	€8,000 or 10% of operators turnover	-
Czech Republic	€192,000	-
Estonia	€640	Only applies to carriers
Finland	Unlimited fine	Fines are conditional on the period of time during which a condition is unfulfilled, and should be in proportion to company's size, amongst other factors
Lithuania	€870	Minimum sanction €290. Per case, not per passenger.
Luxembourg	€10,000	Fine of €10,000 for violation of Article 4, of €5,000 for failure to provide information, but no other sanctions given.
Malta	€2,300	Criminal procedure
Slovak Republic	€66,000	Depending on number of passengers affected and whether it is repeated
Slovenia	Not yet defined	-

Statistics for complaint handling and enforcement

5.19 Most NEBs had received very few complaints in relation to the Regulation. Of the 27 NEBs, 8 had received no complaints, and 26 had received less than 50. 80% of all complaints to NEBs had been received by the UK NEBs. Although, the UK has the largest aviation market in Europe, and therefore would be expected to receive a higher number of complaints, in 2009 it received over ten times as many complaints as Germany or Spain, the next largest markets. This may be a result of the right in the UK to claim compensation for infringements of the Regulation, discussed below.

5.20 Of those NEBs that had received complaints, most were not able to give a breakdown. Table 5.5 therefore gives a brief description of the types of complaints received.

TABLE 5.5 COMPLAINTS RECEIVED

State	2009	Total	Description/notes
Belgium	1	1	Poor quality of assistance
Denmark	0	0	-
France	5	24	Transport of insulin and other liquids; denied boarding and requirements to be accompanied; damage to mobility equipment
Germany	22	34	Assistance by the carrier (55%), at the airport (18%), refusal of reservation (14%), denial of boarding (14%)
Greece	3	4	Denial of boarding; carriage of oxygen; handling of passengers
Hungary	0	1	Denial of boarding
Ireland	14	18	Conditions imposed on travel e.g. seating or carriage of oxygen.
Italy	36	40	48% refusal to embark PRMs; most of remainder lack of assistance at airports
Latvia	0	0	-
Netherlands	5	6	IVW was only competent for 1 complaint
Poland	2	2	Both related to airports outside Poland
Portugal	16	34	Not provided
Romania	0	0	-
Spain	35	46	Not provided
Sweden	3	5	Denied boarding, assistance dog policy
UK	356	883	Allocation of appropriate seating; timely provision of assistance on landing; and communicating requests for assistance on arrival at the airport.
Austria	1	2	Treatment of injured passengers
Bulgaria	0	0	Denied boarding
Cyprus	1	3	Not provided
Czech Republic	0	0	-
Estonia	0	0	-
Finland	3	4	Seating, oxygen, movement within cabin
Lithuania	0	0	-
Luxembourg	0	1	Boarding denied to deaf passengers
Malta	1	1	Carriage of guide dogs
Slovak Republic	0	0	-
Slovenia	0	1	Denied boarding
Total	499	1110	

- 5.21 In addition, NEBs in several States had received questions which were not complaints, regarding, for example, airline seating policy.

Sanctions applied

- 5.22 At the time the interviews for this study were conducted, no sanctions had yet been applied for infringements of the Regulation. At the time of drafting this report, three States were in the process of applying sanctions:

- France had opened proceedings to impose fines in one case;
- Portugal had opened proceedings to impose fines in two cases; and
- Spain had opened proceedings to impose fines in five cases.

- 5.23 Two other States had taken other actions to encourage compliance:

- Hungary wrote to an airline requiring it to correct its policy, and published this letter; and
- the UK has threatened several organisations with sanctions, and has taken other actions to encourage compliance, including writing to airlines, and setting out its requirements for compliance.

The complaint handling and enforcement process

Overview of the process

- 5.24 The complaint handling process is broadly similar in each NEB, however, since most NEBs receive very few complaints, the process for handling them is often not defined in detail. A typical process is as follows:

- complaints are recorded (since the number of complaints is frequently very low, this may be in a spreadsheet or a filing system rather than in a database);
- most undertake an initial filter of the complaints, to remove those that are not related to the Regulation, where the passenger has not first sought redress from the service provider, or where there is no *prima facie* case of an infringement;
- complaints relating to flights departing from other States are forwarded to the NEB of the State which is competent to handle the complaint;
- the complaint is investigated through contacting service providers to request information and/or justification for their actions; and
- a decision is made on the complaint.

- 5.25 The complaint handling process is different for complaints submitted to one of the UK NEBs (see box below). Otherwise, the main differences between the processes in different Member States are in the following areas, which are discussed in more detail below:

- the nature of the ruling or decision issued to the passenger, in particular whether the ruling is binding;
- under what circumstances the investigation of the complaint may lead to sanctions; and
- the process by which sanctions may be imposed and collected.

Complaint handling in the UK (excluding Northern Ireland) by EHRC

The legislation implementing penalties for infringements of the Regulation in the UK also grants a right to compensation for injury to feelings resulting from an infringement. This is in line with UK disability rights legislation in other sectors. As a result of this, the process for complaint handling is structured around conciliation, with a possible civil claim for compensation if conciliation fails. In other States there is no right to compensation and therefore no reason to offer conciliation proceedings.

The EHRC handles complaints relating to incidents which occurred in the UK excluding Northern Ireland. When a complaint is submitted to the EHRC and an initial evaluation shows it to be potentially valid, a letter is sent to the service provider which summarises the complaint and requests comments. This letter also explains the conciliation process, and asks if the service provider would be willing to participate. The responses are evaluated to see whether they appear to justify the actions of the service provider, but there is no technical or operational investigation, for example, to establish whether any claims made by a service provider are true.

If the complaint remains unresolved, the EHRC will consider referring the case for conciliation. If both parties agree, conciliation is provided independently, and may result in a voluntarily binding agreement on both parties. This agreement may include financial compensation, or may include non-financial reparations such as an apology.

If a service provider does not wish to participate in conciliation, the EHRC may suggest to the passenger that they initiate legal proceedings, which may result in payment of compensation. The EHRC may also consider offering litigation support for cases where it believes that the outcome could help clarify the application of the Regulation.

Complaints related to incidents occurring in Northern Ireland are handled by CCNI. This follows a procedure similar to most other NEBs, including an investigation of the facts of the case, but if this procedure fails to resolve the complaint to the passenger's satisfaction, the passenger can seek financial compensation under UK national law.

Languages in which complaints can be handled

5.26 Most NEBs are able to handle and reply to complaints written in the national language and English, but in many cases NEBs were not able to handle complaints in other Community languages. The languages in which NEBs can receive complaints, and respond to passengers, are shown below.

TABLE 5.6 LANGUAGES IN WHICH COMPLAINTS ARE HANDLED

State	Languages in which complaints may be written	Languages in which the NEB will reply to the passenger
Belgium	Flemish, French, English	Flemish, French, English
Denmark	Danish, English, German	Danish, English
France	French, English, Spanish	French only
Germany	German, English	German, English
Greece	Greek, English, French, German, Spanish, Italian	Greek, English
Hungary	Hungarian, English, German, Italian, other languages where possible	Hungarian, English, German, Italian
Ireland	English, French, German, Spanish, Italian	English, Spanish
Italy	Italian, English, French, Spanish, German	Italian, English, French, Spanish

Latvia	Information not provided at interview	Information not provided at interview
Netherlands	Dutch, English; sometimes also French and German	Dutch, English; sometimes also French and German
Poland	Polish, English, German, French	Polish, informal translation to English provided
Portugal	Portuguese, Spanish, English and French	Portuguese, Spanish, English and French
Romania	Romanian, English	Romanian, English
Spain	Spanish, English	Spanish, English
Sweden	Swedish, English	Swedish, English
UK	English, but would make arrangements to handle any other languages	English, but would make arrangements to handle any other languages

Time taken

5.27 Many NEBs informed us that they had received too few complaints to be able to draw conclusions on the average time taken to handle them (see Table 5.7 below). Several other States had received very few complaints, but had a legal limit on time to respond set by national law. Of those that were able to estimate the actual time taken to resolve complaints, most reported wide variation: for example, Italy reported variation between 1 and 6 months. The longest time taken to resolve complaints was reported in the UK, where complaints may take up to 6 months, and there are instances where complaints have taken longer than this to resolve; as a result the passenger has no longer been able to claim for compensation under UK national law (see 5.25).

TABLE 5.7 TIME TAKEN TO RESOLVE COMPLAINTS

State	Average time taken	Explanation/Notes
Belgium	Too few complaints to estimate time	
Denmark	Too few complaints to estimate time	No complaints yet received, but in principle 2-3 months
France	Varies significantly	If the case goes to CAAC, it will take longer. Overall, durations are similar to under Regulation 261/2004
Germany	Too few complaints to estimate time	Complaints are handled faster than for Regulation 261/2004, which take 3-4 months
Greece	30 days	Response time is set by law and is generic across all complaints to HCAA
Hungary	75 days	Response time is set by law and is generic across all complaints to ETA
Ireland	3-4 months	Awaiting responses (from service providers or Commission) lengthens the average time taken, so many cases handled quicker than this
Italy	30 days to 6 months	Depends on investigation required and response of service provider
Latvia	Too few complaints to estimate time	
Netherlands	Too few complaints to estimate time	Same procedure as for Regulation 261/2004: in principle 3-6 months
Poland	Too few complaints to estimate time	Likely to be quicker than for Regulation 261/2004
Portugal	Too few complaints to estimate time	May be faster than for Regulation 261/2004

Romania	30 days	Time limit set by law
Spain	Too few complaints to estimate time	Always less than six months, and delay is due to service providers. Shorter than equivalent complaints under Regulation 261/2004.
Sweden	At most 6 weeks	This is a non-binding target for the CAA; little information at present on how well this has been met.
UK	EHRC: Up to 6 months, can take longer CCNI: Up to 6 weeks	EHRC: Wide variation in time taken. Process is driven by 6 month time limit for court cases for compensation under SI. CCNI: Wide variation in time taken.

Responses issued to passengers

- 5.28 All of the NEBs in the case study States provide PRMs who complain with an individual response. As there is no right to compensation, the extent to which an NEB can offer assistance to obtain redress is limited; most responses state a decision on whether the NEB considers the Regulation to have been infringed, but do not state whether any payment should be made to the PRM, for example for loss due to denied boarding. The UK is an exception, for the reasons given in above. Most responses from NEBs do not have specific legal status, however in Hungary the response is legally binding, and in the Netherlands non-compliance with a decision may lead to a fine.
- 5.29 Almost all States would undertake some form of investigation of a complaint. The exception to this is the UK (excluding Northern Ireland), where the body responsible for handling complaints does not take an investigative role, although the CAA does investigate the facts of a proportion of cases. As discussed above, the UK process is structured around claims for compensation and the NEB sees its role as to facilitate conciliation, where the service provider is incentivised to voluntarily provide some form of compensation, or risk having a court award compensation against it.
- 5.30 Table 5.8 summarises the responses issued to the passenger.

TABLE 5.8 RESPONSES ISSUED TO PASSENGERS

State	Nature of response issued
Belgium	Individual non-binding evaluation sent to both service provider and passenger
Denmark	Non-binding individual evaluation provided to PRM and service provider
France	Individual response provided by DGAC summarising the conclusions of the investigation and its opinion on the case
Germany	Individual response giving the result of the investigation and their conclusions
Greece	Individual response giving the result of the investigation and their conclusions
Hungary	ETA issues legally binding decision to both passenger and service provider
Ireland	CAR writes to each passenger to summarise conclusions and whether incident was an infringement of the Regulation
Italy	ENAC writes to each complainant to inform them of its conclusions
Latvia	No specific procedures established, but passengers would be issued with an official letter communicating the final decision

Netherlands	Formal decision issued to both passenger and carrier. Not legally binding, but non-compliance may lead to a fine.
Poland	Formal decision issued to both passenger and carrier
Portugal	Individual response summarising correspondence with service provider and reasons for decision.
Romania	Individual response is sent to the passenger, setting out any infringements of the Regulation and any corrective measures taken by ANPH
Spain	Individual response, including response from carrier and AESA's view on it, and information on how passenger can obtain redress
Sweden	Individual non-binding response summarising correspondence with service provider and reasons for decision.
UK	EHRC: Does not investigate complaints, and therefore does not have standard format for output. Conciliation process may result in form agreeing actions to be taken. CCNI: Individual opinion letter sent to passengers.

Circumstances in which sanctions may be imposed

- 5.31 There are also significant differences between the States as to whether and when sanctions are imposed.
- 5.32 Some NEBs, including one of the Hungarian NEBs, Italy, Portugal, and Romania, always impose sanctions in the case that an infringement is found, even if it is a minor or technical infringement which does not significantly inconvenience passengers. If the amendments to the Aviation Act are passed in their current form, the Polish NEB will in future apply fines for every infringement. The German NEB must also take some action whenever an infringement is identified, although it has discretion to choose between a warning letter and a fine. If it chooses a fine, this has to be proven to the same standard of evidence required for criminal cases, and the NEB is therefore unlikely to impose sanctions if the infringement is 'not significant'.
- 5.33 In other States, the policy is to impose sanctions far less frequently:
- In two States (Belgium and Greece), a sanction would only be imposed where a service provider fails to take corrective action when required to do so by the NEB. In Ireland, this is the case for infringements of some Articles. In Spain, this is the general policy of the NEB but it could in theory impose sanctions without first warning the service provider.
 - Several States have a policy of imposing sanctions where there is evidence of serious or systematic infringements, including Denmark, and the Netherlands.
 - The UK will consider prosecution of a service provider where it fails to comply with CAA requests for corrective action, or for wilful non-compliance. Any case to be taken to prosecution must be proven to a criminal standard of evidence, despite the due diligence defence available in UK law. The UK NEB believed that this would be less difficult than under Regulation 261/2004, as Regulation 1107/2006 is more prescriptive.
- 5.34 The policies of the case study States on imposition of sanctions are shown in Table 5.9 below.

TABLE 5.9 POLICY ON IMPOSITION OF SANCTIONS

State	Policy on imposition of sanctions	Explanation/Notes
Belgium	Applied for serious or systematic violations (allows opportunity for corrective action first). Public prosecutor decides whether to bring criminal case; if not, BCAA may then decide whether to impose administrative sanctions.	If prosecutor brings criminal case, BCAA may not impose administrative sanctions
Denmark	Applied for serious or systematic offenses; minor offences would receive a caution, which would not be made public	
France	In consultation with CAAC. Ultimate decision made by the Minister responsible for Civil Aviation on the advice of CAAC.	Cases would only be considered by CAAC if referred by DGAC
Germany	If a complaint is upheld, imposes warning letter or sanction; LBA has flexibility to decide which	Procedure is a mix between administrative and criminal procedures: level of proof required is equivalent to a criminal case but case is decided by LBA
Greece	First send a letter of caution; if service provider infringes again, then impose penalty.	
Hungary	Choice of actions (including fines and non-pecuniary measures) which may be applied by ETA, depending on nature of case. NTA has same choice of actions but must take some form of action. Fines also imposed for non-cooperation with cases.	Fines for non co-operation can be imposed even where there was no infringement found
Ireland	CAR would consider prosecuting if a service provider did not comply with a Direction, or if it identified a breach of Articles 3 or 6 (2)	CAR can consider issuing a Direction if issue identified during an inspection, or if a service provider does not rectify a case when required to do so
Italy	Applied in every case of an infringement, identified either by investigation of complaint or inspection	Amount of fine considers facts of the case. Appeals and collection process can be lengthy, up to 7 years
Latvia	At discretion of NEB	More specific policies to be developed when Administrative Violations Code amended.
Netherlands	In principle sanctions could be applied for every violation, but IVW policy is to apply them only for severe or repeated infringements	Appeals process includes several stages, and may take in principle up to 2 years
Poland	When in force, will be applied in every case of an infringement	No sanctions yet in place
Portugal	Applied for every confirmed infringement, identified either through complaint or inspection	
Romania	Applied for every confirmed infringement	Amount of fine considers facts of the case. Any sanctions must be imposed through the Social Inspectorate; specific methodology is in development. AACR cannot impose fines for violations of Article 8.
Spain	Whenever an infringement is identified, the service provider receives warning, with a period in which to rectify the issue; if it fails to	

do so, AESA can impose a sanction.		
Sweden	Sanctions not yet defined	
UK	Applied when service provider fails to comply with CAA requests for corrective action, or for wilful non-compliance	In addition, standard of evidence required for criminal prosecution, and 'due diligence defence' means that it must be proved that senior management of carrier had intended not to comply

Process to impose sanctions

5.35 In most Member States, the process to impose sanctions is an administrative procedure undertaken by the NEB, and the decision to impose sanctions is made by the NEB alone. Service providers, and in some cases also passengers, can appeal to the courts.

5.36 The exceptions to this are the following States:

- In Germany, the procedure is similar to the administrative procedures applying in other States, but the standard of evidence required is equivalent to that in criminal cases.
- In Slovakia, the procedure is also similar to the administrative procedures in other States, but with the key difference that (as for Regulation 261/2004) an on-site inspection is required before a sanction can be issued. A consequence of this is that sanctions cannot be imposed on carriers that are not based in Slovakia.
- In Denmark, Ireland, Malta and the UK¹³, sanctions are imposed under criminal law and therefore a criminal prosecution is required.
- In France, cases are referred by the NEB (DGAC) to an administrative commission (the CAAC) that meets twice per year. This makes a recommendation to the Minister of Civil Aviation, who takes the ultimate decision about whether a sanction should be imposed, and the level of any sanction.
- In Belgium, sanctions can be imposed under criminal law but administrative fines to an equivalent level are also available.
- In Austria, administrative fines can be imposed, but in aggravated cases a prison sentence of up to 6 weeks may also be imposed, under criminal law.

5.37 Some States have administrative fines to encourage compliance, which can be applied when a service provider fails to respond within a certain time; these include Hungary and Latvia.

Application of sanctions to carriers based in other Member States

5.38 A number of NEBs face difficulties in applying sanctions to carriers that are not based in their State. This arises because national law either:

- does not permit application of sanctions to carriers not based in the State; or
- requires administrative steps to be taken in order to impose a sanction, which are

¹³ Issues regarding the imposition and collection of fines in the UK are discussed in further detail in the Evaluation of Regulation 261/2004, SDG for European Commission, February 2010.

either difficult or impossible to take if the carrier is not based in, or does not have an office in, the State concerned.

- 5.39 The problem is particularly significant in relation to carriers based in other EU Member States, as opposed to non-EU carriers. In many Member States where sanctions are imposed through an administrative process, national law requires a notification of a sanction, or the process to start imposition of a sanction, to be served at a registered office of the carrier, or on a specific office-holder within the carrier. Non-EU (long haul) carriers will usually have an office in the each of the States to which they operate, and this can be a condition of the bilateral Air Services Agreements which permit their operation; however there are no such requirements on EU carriers, which are free to operate any services within the Union.
- 5.40 We discussed this issue in detail in our recent report on Regulation 261/2004, and in most cases the issues are equivalent, because the process to impose the sanction is the same. However, since the research for that report was conducted, there have been changes affecting the imposition of fines on non-national carriers in two States:
- **Greece:** Until 2008, the legal process for serving a fine required that a writ was accepted by a representative in Greece of the company being fined. As a result, HCAA faced difficulties in imposing fines on non-national carriers that had not established an office in Greece. To resolve this problem, in May 2008 HCAA adopted a regulation on airline representation, requiring all non-national airlines to have representation agreements with their local representatives. This was withdrawn shortly after it came into force, as the restrictions it imposed violated Regulation 1008/2008 on common rules for the operation of air services in the Community. The difficulties in imposing sanctions on non-national carriers therefore remain.
 - **Germany:** German national law requires LBA to prove that the notification of any sanction had been issued to a named person within the carrier; as these carriers often do not have offices or legal representation in Germany, at the time of the research for the study on Regulation 261/2004 it was often not possible to meet this requirement. LBA now believes that this problem has been resolved and expects to test this application within six months.
- 5.41 The problems with application of sanctions to carriers not based in the Member State are summarised in Table 5.10. Since no fines have yet been imposed for infringements of the Regulation, many of the procedures and issues described below have not been tested in practice. However, often the procedures for imposing fines are equivalent to those for Regulation 261/2004 and therefore where possible we have drawn conclusions on this basis.

TABLE 5.10 ISSUES WITH APPLICATION OF SANCTIONS TO CARRIERS NOT BASED IN THE STATE

State	Whether it is possible to impose sanctions	Explanation/Notes
Belgium	Yes in principle	In principle there are no problems although this has not been tested as yet as no sanctions have been imposed. BCAA believed the best approach would be through cooperation with other NEBs, but the scope of the Regulation could limit this.
Denmark	Yes, although only if the incident occurred on Danish territory	No sanctions have been imposed and therefore this has not been tested. Restriction to Danish territory means that a small proportion of incidents would not be covered, i.e. incidents occurring mid-flight on board a non-Danish carrier which had departed from or was landing at a Danish airport.
France	Yes	Sanctions have been imposed on foreign carriers without any difficulties for other Regulations, so in principle should not be a problem. Notification can be sent by registered mail, and by fax if it is not possible to obtain a receipt from the registered mail.
Germany	Yes in principle	Sanctions must be served on a named person within the airline, which caused problems when issuing fines for Regulation 261/2004. LBA believe this is now resolved, and that it should be sufficient to obtain a signed receipt either by registered mail or by a courier, or issue the sanction through the German embassy in the State concerned
Greece	Uncertain	In summer 2009 national legislation came into force on airline representation, requiring a representation agreement for all non-national airlines. This allowed HCAA to impose financial penalties on all carriers but has now been repealed. The same difficulties in imposing fines on non-national carriers are now present: the legal process of serving a fine requires that a representative of the airline in Greece accept the writ, and there are therefore difficulties in imposing fines on non-national carriers that have not established an office in Greece.
Hungary	No	ETA is only able to handle discrimination cases regarding companies based in the territory of the Republic of Hungary.
Ireland	Yes in principle	Notification of a Direction can be served at the carrier's registered office, which does not have to be within the State. Any proceedings would require proof of incorporation of an airline which could be accepted by the Irish courts.
Italy	Yes but slower / more complex	ENAC would use the process set out in Regulation 1393/2007 to serve notifications on carriers which do not have offices in Italy, but this is likely to be slow/complex. For fines imposed under Regulation 261/2004, this has been short-cut in some cases by the Italian embassy/consulate in the State serving the notification directly.
Latvia	No	The Latvian Administrative Violations Code only allows for sanctions to be imposed on 'legal persons'. This is defined as including foreign individuals but not foreign companies.
Netherlands	Yes	IVW must prove that the company being fined has been notified, for example by proving receipt of the letter setting out the fine. The law states that if IVW can prove it has sent the fine, it is up to the other party to prove it has not received it.
Poland	Yes	Notifications are sent by registered mail or courier to the head office of the carrier – there is no limitation provided a receipt is obtained. A receipt from a courier company is considered sufficient.

Portugal	Yes	No specific constraints on imposing sanctions. Procedure equivalent to that for national carriers.
Romania	No	Notification of any penalty must be made by mail with a receipt, or by physically presenting it in the presence of a witness. If an airline does not have a legal representation in Romania, this cannot be done.
Spain	Yes	Notifications are sent by registered mail – there is no limitation provided a receipt is obtained. In theory collection of sanctions is problematic if carrier does not have an office in Spain, but this has not yet proved a problem.
Sweden	Sanctions not yet defined	Proposed amendment to Civil Aviation Act is unlikely to allow this, as no other Swedish legislation does so.
UK	Yes in principle	In principle there are no problems although this has not been tested as yet as no sanctions have been imposed. As sanctions could only be imposed through a criminal process, this would be undertaken by the criminal courts system not the NEB.

Monitoring undertaken by NEBs

- 5.42 While the Regulation does not explicitly require NEBs to undertake monitoring of compliance with the Regulation, it does require them to take measures to ensure that the rights of PRMs are respected, including compliance with the quality standards required by Article 9 (1).

Monitoring of airport quality of service

- 5.43 Two NEBs, Denmark and Germany, had undertaken no actions to directly monitor airport service quality. Denmark holds biannual meetings with stakeholders including PRM organisations, airport managing bodies and airlines, but does not undertake any first-hand monitoring of service quality at airports.
- 5.44 NEBs in all but two of the case study States had undertaken some inspections of airports. Many undertook yearly inspections of the major airports, although some inspected airports more frequently: the Hungarian NEB inspects Budapest airport three times per year, and Spain had conducted 152 inspections since the introduction of the Regulation. Some had only undertaken one inspection, when the Regulation came into force; these included France, the Netherlands, Romania and Sweden.
- 5.45 Most inspections focus on checks of the systems and procedures in place to provide service. These checks included confirming the signage and functioning of the designated points of arrival, training records, and the written procedures followed by staff providing the service. Most did not assess the passenger experience; those that did were Latvia, Sweden and the UK. These checks included site visits accompanied by representatives of PRM organisations to check actual waiting times and infrastructure such as designated points.
- 5.46 In addition to inspections, there were a number of other approaches to monitoring quality of service, including:
- attending the PRM steering committees of larger airports on a monthly basis (UK);
 - holding biannual meetings with stakeholders including PRM organisations (Denmark); and

- sending annual surveys on implementation of the Regulation to airports (Romania).

5.47 Table 5.11 summarises the actions NEBs have taken to monitor airport service quality.

TABLE 5.11 NEB ACTIONS TO MONITOR AIRPORT QUALITY OF SERVICE (EXCLUDING INDIRECT MONITORING)

State	Direct monitoring of airport quality of service
Belgium	Inspection and audit of subcontractors at Brussels Airport, covering part of Regulation
Denmark	Biannual meetings with stakeholders including PRM organisations, airport managing bodies and airlines
France	One inspection of Paris Charles De Gaulle
Germany	None
Greece	Inspections of all airports (including 3 at Athens) for compliance with quality standards (although no quality standards set at any airport other than Athens)
Hungary	Regular inspections (Budapest 3 per year, smaller airports once) covering systems and equipment; questionnaire requesting number of complaints received and training given; approves safety license of PRM service provider, including check of quality standards
Ireland	2 inspections at each airport under jurisdiction
Italy	Regular inspections by staff based at airports, reviewing equipment and procedures, application of quality standards, and provision of training
Latvia	Inspections for compliance with quality standards: checking 'time stamps', site visits to measure actual waiting times. Meetings two times a year to discuss standards.
Netherlands	Audit of systems at major Dutch airports in 2007/2008. Further investigations will be driven by complaints.
Poland	Surveys of all airports, covering: quality standards, training records and programmes, documentation of cooperation with PRM organisations and airport users. Documentation checked by inspections.
Portugal	Yearly inspections of major Portuguese airports, covering designated points and information, but excluding staff training and assistance provided.
Romania	Inspection of Bucharest Otopeni, in cooperation with Social Inspectorate. Annual surveys of airports on several topics, including training, accessible information and procurement.
Spain	152 inspections relating to the Regulation
Sweden	Inspection of Stockholm Arlanda with PRM organisation, including checks of designated points and signage. No such checks of smaller airports.
UK	CCNI: Annual PRM site visits at airports; quarterly meetings with airports. CAA: Physical inspections of airports combined with discussions with service providers. Attends airport-PRM consultative committees monthly for London Heathrow, Gatwick, Luton and Stansted, and for Manchester less frequently.

5.48 For most of the NEBs we spoke to, resource constraints were not an issue: most NEBs received few complaints, and did not undertake significant additional activity which would require additional resources. Where inspections of airports for compliance with the Regulation were undertaken, they were frequently combined with other inspections and did not therefore require significant additional resourcing. The case study States which informed us that they would undertake more inspections if they

had more resources were France and Ireland.

Monitoring of airline quality of service and policy regarding carriage of PRMs

5.49 Most NEBs did not inform us of any monitoring of airline service quality they had undertaken, and stated that they had not investigated or challenged any airline policies on carriage of PRMs.

5.50 The most pro-active approach to airline service quality was that of the Spanish NEB, which in 2009 undertook 409 inspections on passenger rights. The other NEBs which informed us of reviews of airline quality of service took a number of approaches:

- approval of ground handler training (Greece);
- reviewing operating manuals (Latvia, Poland);
- reviewing websites for accessibility (Latvia, Netherlands); and
- annual surveys on airline implementation of the Regulation (Romania).

5.51 Table 5.11 summarises the actions NEBs have taken to monitor airline service quality and policies on carriage of PRMs.

TABLE 5.12 NEB ACTIONS TO MONITOR AIRLINE QUALITY OF SERVICE AND POLICY

State	Monitoring of airline quality of service and policy on carriage of PRMs
Belgium	Developed advisory document which sets limits on PRM carriage by Belgian carriers
Denmark	No review of service quality. Discussion of hypothetical reasons for refusal of embarkation discussed at stakeholder meetings
France	None
Germany	No review of service quality.
Greece	Training of ground handlers is approved by HCAA
Hungary	Reviews requirements and Conditions of Carriage for compliance with Regulation
Ireland	Reviewed airline policies on carriage of PRMs
Italy	None
Latvia	Inspections of both main Latvian airlines: reviewed operating manuals, websites and records. Would use unannounced inspections if infringements identified.
Netherlands	Consultations with EDF to check accessibility of airline websites
Poland	NEB reviewed airline's operating manual as a result of one case
Portugal	None
Romania	Annual surveys of airlines on several topics, including refusal of carriage, training and accessible information
Spain	409 inspections in 2009 on passenger rights, including checks on information provided to passengers and compliance with conditions of carriage
Sweden	Reviewed policies on carriage in cooperation with Swedish Work Environment Authority; awaiting EASA report before defining policy on PRM limits
UK	Requested and reviewed information from airlines on the rationales for their policies

- 5.52 In addition, many NEBs are also the licensing authority for carriers registered in the State, and therefore have to approve carriers Operating Manuals. Where this is the case, these NEBs have to approve, and therefore could determine, carriers' policies on carriage of PRMs and requirements to be accompanied.
- 5.53 We have identified that in some cases the licensing authority does have specific policies on carriage of PRMs which must be reflected in carriers Operating Manuals. The stated rationale for these policies is safety, but these policies vary significantly between States, and have not been demonstrated to be evidence-based. In most cases, the licensing authorities do not have specific policies and will approve those proposed by the carriers, subject to these being reasonably based on safety. Most NEBs and licensing authorities have not done anything to challenge policies on carriage of PRMs proposed by carriers, and this has resulted in significant differences in policies between carriers. This issue is discussed in more detail in section 4 above.

Monitoring of airport charges

- 5.54 As noted previously (see 5.6), no Member State has designated a separate body for enforcement of Article 8 of the Regulation, and several have not yet passed legislation to allow penalties to be imposed for infringements of this Article.
- 5.55 7 out of 16 case study NEBs had undertaken no direct monitoring of the charges levied by airports for providing services under the Regulation, or of the consultation which airports are also obliged to undertake when setting such charges.
- 5.56 The NEBs for Hungary and Italy had undertaken audits of the charges levied, while a number of NEBs had undertaken high level reviews of expenses and charges (including Greece, Latvia, Poland and Romania). The Netherlands and Portugal had undertaken benchmarking exercises against other airports.
- 5.57 Table 5.11 summarises the actions NEBs have taken to monitor airport charges under the Regulation.

TABLE 5.13 NEB ACTIONS TO MONITOR AIRPORT CHARGES (EXCLUDING INDIRECT MONITORING)

State	Direct monitoring of airport service charges
Belgium	None
Denmark	None
France	None
Germany	None
Greece	Annual review of expenses and charges
Hungary	Approves airport charges; in-depth audit of costs and charge for Budapest
Ireland	Charges included within regulated price cap. CAR has investigated level of consultation on charges.
Italy	Charges set by ENAC in cooperation with airports and airlines
Latvia	High-level check of charge
Netherlands	Reviews against other airports with advice of Netherlands Competition Authority.

Poland	Review of charges (by other CAO department)
Portugal	Benchmarking exercise across European countries, but no auditing or analysis of whether charges are cost-reflective
Romania	Checks for: existence of charges; separation of accounts; annual report on expenses and revenues. No checks on whether reasonable or cost-reflective (but in the process of recruiting staff with economic skills).
Spain	None
Sweden	None, but review is planned.
UK	None

Other activities undertaken by NEBs

Interaction between NEBs and with other organisations

5.58 Given the low number of complaints received by NEBs, interaction with other stakeholders is important to maintain an awareness of any issues arising. Table 5.14 summarises the interactions between NEBs and other organisations.

TABLE 5.14 NEB INTERACTION WITH OTHER ORGANISATIONS

State	Form of any interaction between NEB and other organisations
Belgium	None
Denmark	Biannual meetings with stakeholders, including airports, airlines and PRM organisations
France	No information provided at interview
Germany	No information provided at interview
Greece	Meetings with PRM organisations to help define quality standards, joint accessibility reviews of regional airports
Hungary	Biannual meetings with PRM organisations
Ireland	No information provided at interview
Italy	Round table discussions to develop advisory guidance, good relationship with PRM organisation
Latvia	CAA attends quarterly PRM steering committee at Riga Airport with PRM organisations
Netherlands	Consultations with EDF to check accessibility of airline websites
Poland	Worked with PRM organisation to improve CAO understanding of problems faced by PRMs
Portugal	One day seminar for aviation industry stakeholders on Regulations 261/2004 and 1107/2006. Did not include representatives of PRM organisations.
Romania	NEB and PRM organisation cooperated with Bucharest Otopeni to develop quality standards
Spain	No information provided at interview
Sweden	Approximately monthly contact with PRM organisations, including biannual aviation focus group
UK	CCNI: Worked with Equality Commission of Northern Ireland to support introduction. CAA: Attends monthly PRM steering committees at major UK airports with PRM organisations, receives guidance from government advisory committee on disabled travel.

Promotional activity undertaken by NEBs

- 5.59 The Regulation requires Member States to inform PRMs of their rights and the possibility of complaints to NEBs. Relatively few NEBs have made significant efforts towards this: of the case study NEBs, only Romania and UK had undertaken nationwide campaigns to promote awareness of passengers' rights under the Regulation, and even in the UK, the PRM organisation we spoke to was not aware of the campaign the UK NEB had conducted.
- 5.60 Other NEBs had undertaken less direct promotional activity, including the following:
- publishing of leaflets to be distributed at airports (Belgium, Germany);
 - holding a conference (Germany); and
 - actions to promote awareness of the Regulation to PRM organisations and other stakeholders, but which did not directly inform passengers (Denmark, Italy, Netherlands, Poland).
- 5.61 A number of NEBs had published information on their websites. While such information can be useful, if a passenger is unaware that they have rights, or is aware they have rights but unaware of the role the NEB plays in enforcing them, they are unlikely to find and read NEB websites. Table 5.15 lists the activities undertaken by NEBs.

TABLE 5.15 NEB ACTIVITY TO PROMOTE AWARENESS OF THE REGULATION

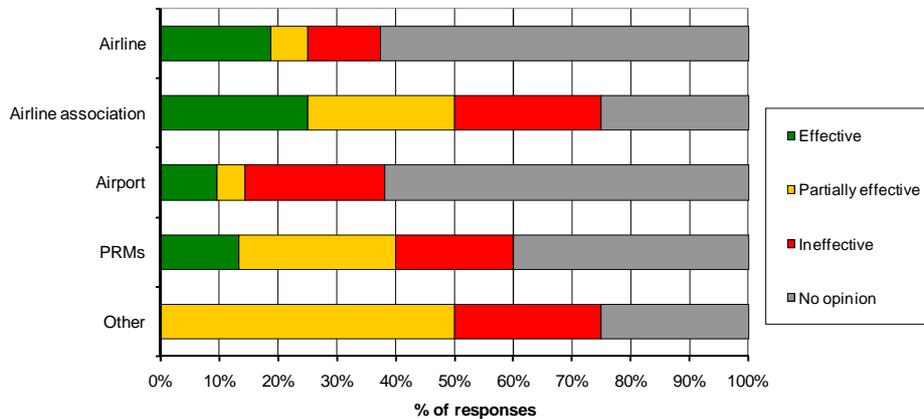
State	Actions taken by NEBs to promote awareness of the Regulation
Belgium	Leaflets sent to Brussels Airport; also available on the BCAA website.
Denmark	Letters to stakeholders on obligations under Regulation sent out when it was passed.
France	No information provided at interview. Section on website with information on Regulation.
Germany	BMBVS published a leaflet on Regulation in 2008 and held a conference with PRM organisations and the association of German air carriers; published information on website.
Greece	Information on the Regulation (including videos) placed on website.
Hungary	Information on the Regulation (including videos) placed on website.
Ireland	No information provided at interview. Section on website with in-depth information on Regulation.
Italy	Guidance on implementing the Regulation developed with and circulated to airports, airlines and PRM organisations. No direct promotional activity to passengers.
Latvia	Published PRM complaint form on website.
Netherlands	Contact with Dutch Association of Travel Agents to improve awareness and ensure correct allocation of IATA codes.
Poland	Provided information regarding the Regulation to PRM organisations.
Portugal	No information provided at interview. Section on website with information on Regulation.
Romania	Public awareness campaign with main PRM organisations, including dedicated website, posters and leaflets distributed throughout the country, through airports, carriers, travel agents and municipal bodies.
Spain	No information provided at interview. Section on website with information on Regulation.

Sweden	No information provided at interview. Section on website with information on Regulation. PRRM org states well-publicised initially but not since.
UK	EHRC: distribution of guides on rights under Regulation; advertised in national media CCNI: distribution of guides on rights under Regulation, covered in regional media; advertorial piece in newspapers; exhibitions at relevant events.

Stakeholders views on complaint handling and enforcement

5.62 We asked each of the stakeholders we contacted about how effectively they believed NEBs had enforced the Regulation; there is some variation between different groups of stakeholders (Figure 3.10 below). A high proportion of stakeholders (over 60% of airports and airlines) have no opinion on how well NEBs have been enforcing the Regulation; often, the reason given for this response was that the stakeholder had had no interaction with the NEB in question. The proportion which believes that NEBs have not been enforcing the Regulation effectively is broadly consistent across stakeholder groups, at 20%-25%.

FIGURE 5.1 VIEWS OF STAKEHOLDERS ON NEB EFFECTIVENESS



5.63 In this section, we discuss the particular issues raised by each group of stakeholders.

Airlines and airline associations

5.64 Most airlines did not express strong views on whether NEBs had enforced the Regulation effectively, and did not give specific examples of areas where NEBs were performing well or poorly. One airline expressed frustration with the lack of action taken against airports, in particular relating to excessive charges and to lack of focus on safety.

5.65 Of the airline associations we spoke to, AEA believed that effectiveness of enforcement varied by State. IACA believed that in general NEBs were unfairly targeting airlines and not airports. Regarding specific NEBs, it believed that the UK complaint-handling NEB was bringing cases which were factually inaccurate, and that there was insufficient distinction between NEBs and service providers in Spain and Portugal.

Airports

- 5.66 A higher proportion of airports than airlines believed that NEBs were ineffective. Two airports believed actions needed to be taken by NEBs to raise the proportion of pre-notifications for assistance. One airport believed that the NEB should take more action to inform passengers of their rights and obligations. Three airports informed us that they had had no interaction with their NEBs, and two stated that their interactions with NEBs had been unsatisfactory: one informed us that the NEB was slow and unresponsive, and the other stated that it was not clear which organisation was their NEB. Only one airport informed us that it had good and close cooperation with its NEB.

NEBs

- 5.67 As there have been very few complaints received under the Regulation, there have also been very few complaints which have required forwarding to other NEBs. Therefore, the NEBs have no information on the effectiveness of other NEBs via their responses to forwarded complaints.

PRM organisations

- 5.68 13% of PRM organisations believed that NEBs were enforcing the Regulation effectively. Those that believed that NEBs were functioning ineffectively or only partially effectively believed that too little action was being taken, either through active monitoring of the services provided or through taking actions to remedy poor service. Four of the PRM organisations we spoke to had had little or no interaction with their NEB.

Other organisations

- 5.69 The other organisations we spoke to noted the following issues with regard to enforcement:
- lack of consistency of approach between NEBs, particularly in terms of whether they believe it is their role to handle complaints;
 - unwieldy complaints systems; and
 - unreasonable requests made by NEBs.
- 5.70 One organisation also believed that some NEBs were taking a sensible line between the demands of PRMs and of service providers.

Conclusions

- 5.71 Member States are required to designate a body responsible for enforcing the Regulation regarding flights from or arriving at its territory. They may also designate separate bodies responsible for handling complaints, and for enforcing Article 8. All Member States except Slovenia have designated an NEB, which in most cases is the Civil Aviation Authority and is the same organisation that is responsible for enforcement of Regulation 261/2004. In a number of States, the Regulation is not explicitly referred to in the law designating the NEB, and in Spain, the imposition of sanctions has been challenged, in one case successfully, on the basis that the NEB was not competent to impose the sanction.

- 5.72 There is no requirement in the Regulation that the NEB be independent from service providers and we have identified one case where it is not: the Greek NEB, HCAA, is also the operator of the airports other than Athens.
- 5.73 Member States are also required to introduce penalties in national law for infringements of the Regulation, which must be effective, proportionate and dissuasive. All States except Poland and Sweden have introduced sanctions into national law, although there are a number of States where sanctions have not been introduced for infringements of all Articles. In the UK, national law grants rights additional to those given in the Regulation: passengers who suffer injury to feelings as a result of an infringement of the Regulation may seek financial compensation from the service provider.
- 5.74 There is significant variation in the level of the maximum sanctions which can be imposed for infringements, and in some States the fines may not be at a high enough level to be dissuasive. While some States allow unlimited fines to be imposed and may also impose a prison sentence, maximum sanctions in Estonia, Lithuania and Romania are lower than €1,000.
- 5.75 The Regulation allows any passenger who believes that the Regulation has been infringed, and is dissatisfied with the response they have received from the service provider, to make a complaint to the appropriate body (usually an NEB). However, very few complaints have been received under the Regulation: to date, since the introduction of the Regulation, 1,110 complaints have been received, compared to a total of 3.2 million passenger assisted in 2009 across a sample of 21 EU airports. 80% of all complaints were received by the UK NEBs; none of the NEBs in the other 26 Member States has received more than 50 complaints.
- 5.76 Where an NEB identifies an infringement (through a complaint or other means) it may choose to enforce the Regulation by imposing sanctions. No sanctions have yet been imposed, but France, Portugal and Spain have opened proceedings to impose fines. However, in a number of States, there are likely to be significant practical difficulties in imposing and collecting sanctions, in particular in relation to airlines registered in different States.
- 5.77 Many NEBs had taken at least some action, other than the monitoring of complaints, to assess whether service providers were complying with the Regulation. NEBs in 14 of the 16 case study States had undertaken at least one inspection of airports for compliance with the Regulation, however most inspections have focused on checks of systems and procedures, and did not assess the actual experience of PRMs using the service provided by the airport. NEBs for 9 of the 16 States had undertaken no direct monitoring of the charges levied by airports for providing PRM services, although Hungary and Italy informed us that they had undertaken in-depth audits of the charges levied at airports.
- 5.78 Member States are required to take measures to inform PRMs of their rights under the Regulation, and the possibility of complaining to appropriate bodies. Of those that provided information, relatively few NEBs had made significant efforts to promote awareness of the Regulation by passengers; only two informed us of national public awareness campaigns they had undertaken.

- 5.79 Awareness of the NEBs performance appeared in general to be poor: most stakeholders contacted for the study held no opinion on the effectiveness of enforcement by NEBs, and many informed us that this was because they had had no interaction with them.

6. STAKEHOLDER VIEWS ON POLICY ISSUES

Introduction

6.1 This section summarises views expressed by stakeholders in the course of our consultation exercise on key policy issues, including whether any changes should be made to the scope or content of the Regulation, and what any changes should be.

6.2 Stakeholders also expressed views on the application of the Regulation by airports, carriers, and the complaint handling and enforcement process; these views are summarised in the relevant chapters above.

Whether changes should be made to the Regulation

6.3 We asked all of the stakeholders that we interviewed whether they considered that any changes should be made to the Regulation.

6.4 Half of the airports we interviewed believed that the Regulation should be changed. Several suggested that the definition of PRM was too broad, and that this was contributing to abuse of services. It was also suggested that the Regulation be amended to require proof of disability, and that the Regulation should also be amended to improve the functioning of pre-notification (for example by making it mandatory). ACI supported these positions. The airports which did not believe the Regulation should be amended, or had a neutral opinion, thought that any lack of clarity in the Regulation could be addressed through information from the Commission.

6.5 In addition, around half of the airlines we interviewed also believed that the Regulation should be changed, however this was for different reasons to those given by airports. A number of airlines believed that it should be possible for them to choose to provide the service themselves or that responsibility should lie with airlines, arguing that as customer-focussed organisations they are better able to do this. Of the airline associations, only ELFAA argued for this amendment. One airport strongly agreed with this position, however most believed that the allocation of responsibility should not be revised, as if airlines were to provide their own service, the incentive to reduce costs would result in unacceptable reductions in service quality. Airlines also supported amendments to clarify the definitions of PRM and mobility equipment, and to improve pre-notification.

6.6 Most of the NEBs we interviewed did not have a clear opinion on whether the Regulation should be amended. Seven NEBs believed that the definitions of terms such as PRM and mobility equipment should be clarified, and two of the NEBs in the case study sample supported changes which would allow airlines to opt out of the Regulation and provide the services themselves.

6.7 Slightly over half of the PRM representative organisations we interviewed believed that the Regulation should be amended. Amendments were suggested to address the following issues:

- limits on number of PRMs which can safely be carried;

- allocation of seating;
- requirements on compensation payable for damaged mobility equipment, and improvements to its handling; and
- provision of information.

6.8 EDF suggested that compensation should be introduced, as this would incentivise more complaints and therefore improve service. Those that did not believe the Regulation should be amended either believed that the Regulation had not been in force for long enough to assess its efficacy, or that poor implementation was the cause of any problems identified.

The content and drafting of the Regulation

6.9 We outline below some of the main detailed issues that have been raised by stakeholders. Few stakeholders believed that there were significant issues with the drafting of the Regulation that made it difficult to implement, however many stakeholders outlined issues relating to insufficient definition.

Definition of terms

6.10 The issue most commonly raised, particularly by airports and NEBs, is the definition of PRM set down in the Regulation. Many stakeholders believe this is too broad and opens the service to abuse, both by passengers and by airlines. A number of airports believed that airlines were using the wide definition to allow them to avoid costs: passengers who were previously classified as MAAS (including unaccompanied minors, VIPs and passengers with language issues), and therefore paid for by the airline, are now classified as WCHR and the cost is borne by all airlines. Some airports believed this could be resolved by setting out a clear definition of MAAS.

6.11 The definition in the Regulation could include a wide range of passengers who some stakeholders do not believe were the intended beneficiaries of the Regulation, including:

- obese passengers;
- stretchers;
- medical cases; and
- passengers who had sustained injuries (whose travel is often paid for by their travel insurance).

6.12 Some stakeholders believed that the definition of PRM was so broad that it could be considered to include passengers which the Regulation was clearly not intended to cover, such as passengers whose intellectual and sensory capacities were temporarily impaired by excessive consumption of alcohol.

6.13 Several stakeholders believed this issue could be resolved by requiring some proof of need for assistance in order to receive assistance, for example in the form of a disability ID card. This was opposed by some PRM organisations.

6.14 Stakeholders also considered that a number of other terms were not sufficiently defined. These included:

- **Mobility equipment:** The reference in Annex II to mobility equipment states that it should include electric wheelchairs but does not define the term any further. Stakeholders had differing views on what should be included in this: several airlines believe that it should refer only to equipment that is required to make it possible to travel by air, but a number of PRM organisations believed it should include items which make the *purpose* of the trip possible. This could include, for example, joists for lifting passengers in and out of seats.
- **Medical equipment:** Several stakeholders believed there was insufficient clarity on which items were classified as medical equipment and which as mobility equipment. It was also uncertain whether airlines could any limits (for example on weight) on its carriage.
- **Accessible formats:** It was reported that the requirement for designated points of arrival and departure to offer basic information about the airport in accessible formats did not define what was required, for example, whether all such points should include a map in Braille of the airport.
- **Safety rules:** Article 4(3) requires airlines to make publicly available the safety rules that it applies to the carriage of PRMs, and any restrictions on the carriage of PRMs or mobility equipment. Several stakeholders informed us that such documents were not defined, and it was not clear what this term referred to.

Lack of clarity in the Regulation

- 6.15 In one case, the requirements of the Regulation appear contradictory. Several NEBs noted that the responsibility for enforcement defined in Article 14 contradicts that specified in Recital 17. Article 14 states that NEBs are responsible for enforcement regarding flights departing from or arriving at airports within their State, while Recital 17 places responsibility on the NEB of the State which issued the carrier's operating license.
- 6.16 Stakeholders identified a number of other provisions where they considered the description of obligations was insufficiently clear, including:
- **Article 7:** Under this Article, airports are required to provide assistance to PRMs holding reservations so that they able to take their flight, however, it does not define what an airport is required to provide to a PRM who does not hold a valid reservation. In addition, it does not define the airport's liability when a PRM misses their flight, in particular where the passenger has not pre-notified their requirement for assistance.
 - **Article 11:** One airport had been the subject of a legal challenge by an airline regarding the inclusion within its PRM service charge of the costs of providing training under Article 11(b) to subcontractors at the airport. The airline contended that since the paragraph did not refer to subcontractors (unlike Article 11(a)) the airport was not obliged to provide such training. Several airports believed that the requirement under this Article to provide disability-related training to all new staff (not just those whose role required them to interact with PRMs) was unnecessary. In contrast, some PRM organisations believed that training should be explicitly extended to Commanders of aircraft, to enable them to make better-informed decisions on whether to embark PRMs. PRM organisations also noted

that it was not clear whether airports were required to provide training on specific procedures for handling mobility equipment; as damage to mobility equipment is perceived to be a significant issue, they believed this requirement should be explicitly included.

- **Article 12:** Several PRM stakeholders raised concerns that the compensation referred to in this Article would be consistent with the Montreal Convention, and that the limits under the Convention were insufficient for some mobility equipment, such as technologically advanced wheelchairs (see 4.55). Although this had not been an issue to date – in almost all cases that we were informed of, airlines waived the limits – it creates uncertainty for wheelchair users travelling by air. This is heightened by the reported difficulties in obtaining insurance for such equipment.
- **Annex I:** A number of airlines raised concerns regarding the allocation of liability when boarding a passenger. For example, they did not believe that liability was clear in the case that an accident occurs on board an aircraft when airport staff are present. Some airports raised concerns regarding liability for damage to wheelchairs while in their care. In addition, the services which should be provided to transfer passengers and the measures which should be taken to accommodate assistance dogs are not defined.

- 6.17 Regarding training, some stakeholders raised the issue of the legal weight of ECAC Document 30, particularly Annex 5-G which sets out recommended guidance for training regarding PRM services. While this is referred to in the Regulation as a policy which should be considered when developing quality standards, the same reference is not made in Article 11 where training requirements are defined.

Conflicts with 14 CFR Part 382

- 6.18 As discussed in section 4 above, the US regulations on carriage of PRMs (14 CFR Part 382) apply to European carriers operating flights to/from the US, and other flights where these are operated as codeshares with US carriers. There are a number of differences between these rules and the Regulation, the most significant of which is the allocation of responsibilities for assistance: the Regulation requires airports to arrange the provision of services to PRMs, while under the US legislation it is the airlines that have this responsibility. This has caused difficulties for carriers who are required to comply with legislation that conflicts, although the US legislation does allow carriers to apply for a waiver where there is a conflict of laws.

Pre-notification

- 6.19 The requirement to pre-notify requests for assistance and problems in doing so were raised by many stakeholders (see 4.98). Stakeholders held differing views on how this should be improved. Several airlines (in particular those with operations to the US, where requiring pre-notification is usually prohibited) believed that the requirement to pre-notify should be removed; they believed that the resulting increases in costs of provision would be marginal, as most resourcing requirements could be planned on the basis of observed variation in demand (over the course of a year, a week or a day as appropriate). This approach was supported by some PRM organisations. In contrast, a number of airports believed that pre-notification should be made compulsory, and

this proposal was opposed by some PRM organisations.

Level of detail

- 6.20 Almost all stakeholders informed us that there was significant variation in the services provided under the Regulation. This is partly a result of the approach taken by the Regulation, which does not seek to define in detail the services to be provided. In contrast, the equivalent US rules set out in detail all aspects of the services to be provided, in effect setting out procedures to be followed by all service providers.
- 6.21 Several stakeholders have raised the lack of detail in the Regulation as an issue, and believe that a more prescriptive approach would lead to greater harmonisation of the services provided. In particular, they believed that the services set out in Annexes I and II and the training required under Article 11 should be defined with greater precision.

Conclusions

- 6.22 We asked each stakeholder we contacted for the study whether they believed that changes should be made to the Regulation. Slightly more thought that there should be changes than did not, but there was not a clear majority in favour of changes. The reasons given for making changes and what those changes should be varied depending on the stakeholder.
- 6.23 No significant problems were identified with the drafting of the Regulation, although there is a conflict between Recital 17 and Article 14. In general, stakeholders had not found it difficult to follow the provisions of the Regulation. The most common issue raised with regard to the text of the Regulation is that the definitions used are not sufficiently precise; in particular, the definition of PRM is believed by airports and some airlines to be too broad, and this is believed to make it difficult for them to take action to counter abuse. The Regulation is much less precise about the policies and procedures that have to be followed, particularly by air carriers, than the equivalent US regulation on carriage of PRMs, 14 CFR Part 382.
- 6.24 In addition, many stakeholders pointed out the significant differences between the Regulation and 14 CFR Part 382, which applies to European carriers on flights to/from the US and other flights operated as codeshares with US carriers. One of the most significant is the requirement to pre-notify requirements for assistance was raised as an issue, particularly by airlines operating to the US, and by airports where the rates of pre-notification were low. Two different approaches were proposed to address the perceived problem. Some airlines (primarily those flying to US) proposed removing the requirement to pre-notify, which would resolve the conflict with US legislation; this was opposed by airports on the grounds that it would reduce service quality and increase cost. Some airports proposed making pre-notification compulsory; this was opposed by some PRM organisations on the grounds that it would reduce the freedom of PRMs to travel.

7. FACTUAL CONCLUSIONS

Introduction

- 7.1 This section summarises our conclusions in relation to how effectively airports and airlines are providing the assistance required by the Regulation, and how effectively Member States and National Enforcement Bodies (NEBs) are undertaking their roles specified in the Regulation.

Implementation of the Regulation by airports

- 7.2 We selected a sample of 21 airports for detailed analysis for the study, and reviewed how they had implemented the Regulation, through desk research and through interviews with representatives of airport management and other stakeholders.
- 7.3 Prior to the introduction of the Regulation, assistance at airports was provided by airlines and usually contracted from ground handlers. The Regulation places responsibility for provision of this assistance with the airport management company. We found that all airports in the sample for this study had implemented the provisions of the Regulation, although we were informed by airlines and other stakeholders that the regional airports in Greece had yet to effect the change from provision by ground handlers to provision by airports. We were not informed by stakeholders of any other EU airports at which the Regulation has not been implemented.
- 7.4 Most of the sample airports had contracted the provision of PRM assistance services to an external company, generally selected through a competitive tender process. However, several airports had changed their service provider within 18 months of the Regulation coming into force; this was interpreted by some as a sign that the service initially specified and procured had been inadequate. One major hub airport acknowledged that it had had significant problems with a PRM service provider.
- 7.5 The service provided at the sample airports varies in terms of: the resources available to provide the services; the level of training of the staff providing assistance; the type of equipment used to provide services; and the facilities provided to accommodate PRMs (such as PRM lounges). According to the information provided by PRM organisations, this results in variability in service quality. PRM representative organisations, airlines and some airports cited a number of examples of poor quality or even unsafe provision of services at airports, although it is not possible to infer how regular these occurrences are. Overall, most stakeholders believed that the Regulation had been implemented effectively by airports.
- 7.6 There is also significant variation between airports in the frequency with which PRM services are requested: the level of use of the service varies by a factor of 15 between the airports for which we have been able to obtain data, although in most cases between 0.2% and 0.7% of passengers requested assistance. The type of PRM service requested also varies considerably between airports although in all cases the largest category is WCHR (passengers who cannot walk long distances but can board the aircraft, including using stairs, unaided). Both the frequency of use and the type of service required are likely to be affected by the varying demographics of the passengers using different airports; PRMs account for the highest proportions of

passengers at holiday airports, such as Alicante, and airports serving pilgrimage destinations, such as Lourdes.

- 7.7 The Regulation requires airports to publish quality standards. Most of the sample airports had done so, although some had published them only to airlines. Almost all quality standards followed the example format set out in ECAC Document 30, which defines the percentage of PRMs who should wait for up to given numbers of minutes. Some airports published qualitative measures in addition to these time standards, such as descriptions of the treatment the passenger should expect at all points of the service. However, none of the sample airports had published the results of any monitoring of these quality standards, and whilst most did undertake monitoring in some form, only four had commissioned external checks of the service.
- 7.8 The Regulation allows airports to levy a specific charge to cover the costs of assistance. All but one of the sample airports had done so. The level of charges varied considerably: the highest charges of the sample airports were at Paris CDG and Frankfurt. We analysed the charges to examine whether variation could be explained by higher frequency of use of the service, differences in levels of wages and other costs between States, or differences in service quality, but there was no evidence that this was the case. The design of the airport is a further factor influencing the cost of service provision and hence the level of charges: the assistance service can be provided at lower cost at an airport such as Amsterdam Schiphol, which is on a single level and has one integrated terminal building, than at an airport with a more complex configuration such as Paris CDG.
- 7.9 Some stakeholders believe that the requirements to select contractors and establish charges in cooperation with users and PRM organisations were not followed thoroughly. Many airlines did not believe that consultation on either element had been sufficient, and this view was shared by some PRM organisations. There were a number of barriers to effective consultation, including linguistic restrictions and airport user committees which did not adequately represent all air carriers. Consultation with air carriers was reported as particularly poor in Spain, Portugal and Cyprus. In contrast to this, we note that several airports stated that they had sought the participation of PRM organisations but had found this difficult to obtain.
- 7.10 The Regulation requires airports to provide specialised disability training for staff directly assisting PRMs, and whilst all sample airports had done so, there were significant variations in the length and format of this training. The shortest training course among those for which we have data was 3 days long, while the longest lasted 14 days. There was similar variation in the length of training provided for passenger-facing staff who did not provide direct assistance. A number of airports informed us that they did not provide disability-awareness training for staff not in public-facing roles, or only provided it on a voluntary basis.

Implementation of the Regulation by air carriers

- 7.11 We selected a sample of 20 air carriers for the study. We reviewed how they had implemented the Regulation, both through review of their published policies, procedures and Conditions of Carriage, and through interviews with the carriers themselves and with other stakeholders.
- 7.12 The main obligation that the Regulation places on air carriers is that it prohibits refusal of carriage of PRMs, unless this is necessary to meet national or international safety rules or requirements imposed by the carrier's licensing authority, or is physically impossible due to the size of the aircraft or its doors. We found that air carriers largely comply with this, although some state in their Conditions of Carriage that carriage of PRMs is conditional on advance notification. In our view, this is not consistent with the Regulation, which does not allow for a derogation on the prohibition of refusal of carriage on the basis that the passenger has not provided advance notification. In addition, we found that a small number of carriers impose requirements for medical clearance which appear to be excessively onerous and to be worded to include PRMs as well as passengers with medical conditions.
- 7.13 We found significant differences in policies relating to carriage of PRMs between carriers – even between carriers with similar aircraft types and operational models. The most significant difference is that some carriers impose a numerical limit on the number of PRMs that can be carried on a given aircraft. These can be quite low: some carriers have limits of 2-4 PRMs on a standard single-aisle aircraft such as an Airbus 319. These limits are not required by any international or European safety rules, although in some cases they are required by the licensing authority for the carrier concerned; often, although not always, this is the same organisation that has been designated as the NEB. However, in most cases, these requirements are defined by carriers in their Flight Operations Manuals; although the licensing authority has to approve this, it appears that in most States, little has been done to challenge the limits proposed by carriers. Whilst the stated rationale for these limits is safety, there does not seem to be a clear evidence base for them, and they are specifically prohibited by the equivalent US regulation on carriage of PRMs (14 CFR part 382).
- 7.14 The Regulation also allows carriers to require that PRMs be accompanied, subject to the same safety-based criteria. We found that a number of carriers require PRMs to be accompanied where they are not 'self-reliant', which can mean that the PRM cannot (for example) eat unaided. In our view this may be an infringement of the Regulation because there is no direct link to safety; for those carriers that fly to the US, it is also an explicit breach of the US PRM rules. This type of condition is also, in our view, unreasonable for short haul flights for which passengers could decide to (for example) not eat or drink during the flight. Other carriers require PRMs to be accompanied only where they are not self-reliant **and** this has a safety impact (for example, if the PRM could not exit the aircraft unaided in an emergency or put on an oxygen mask without assistance); this is consistent with the Regulation.
- 7.15 The Regulation also requires carriers to publish safety rules relating to the carriage of PRMs, although it does not specifically state what issues these safety rules should cover. We found that carriers all published some PRM-related information, but few published a notice specifically described as being the safety rules related to carriage of

PRMs. In some cases there appeared to be significant omissions from the information published by carriers: for example, some of the carriers which imposed a numerical limit on the number of PRMs which could be carried did not publish this.

- 7.16 Annex II of the Regulation sets out various requirements for services which have to be provided to PRMs by carriers. Evidence for the extent to which this is provided is limited, and restricts a fair assessment of compliance with these requirements. There is however sufficient evidence to conclude that the vast majority of case study air carriers are complying with the requirement to carry up to two items of mobility equipment free of charge. Some PRM representative groups were critical of the effectiveness of airlines in implementing the Regulation, and we were informed of some particularly bad passenger experiences, but it is difficult to assess how common such occurrences are.

Enforcement and complaint handling by NEBs

- 7.17 Member States are required to designate a body responsible for enforcing the Regulation regarding flights from or arriving at its territory. They may also designate separate bodies responsible for handling complaints, and for enforcing Article 8. All Member States except Slovenia have designated an NEB. In the majority of States, the NEB for this Regulation is the same organisation as the NEB for Regulation 261/2004, in most cases the Civil Aviation Authority. In a number of States, the Regulation is not explicitly referred to in the law designating the NEB, and in Spain, the imposition of sanctions has been challenged, in one case successfully, on the basis that the NEB was not competent to impose the sanction.
- 7.18 Member States are also required to introduce penalties in national law for infringements of the Regulation, which must be effective, proportionate and dissuasive. All States except Poland and Sweden have introduced sanctions into national law, although there are a number of States where sanctions have not been introduced for infringements of all Articles. There is significant variation in the level of the maximum sanctions which can be imposed for infringements, and in some States the fines may not be at a high enough level to be dissuasive. While some States allow unlimited fines to be imposed and may also impose a prison sentence, maximum sanctions in Estonia, Lithuania and Romania are lower than €1,000.
- 7.19 The Regulation allows any passenger who believes that the Regulation has been infringed, and is dissatisfied with the response they have received from the service provider, to make a complaint to the appropriate body (usually an NEB). However, very few complaints have been received relating to the Regulation: to date, since the introduction of the Regulation, 1,110 complaints have been received, compared to a total of 3.2 million passengers assisted in 2009 across the case study sample of 21 EU airports. There is also a significant disparity in which States had received complaints: 80% of all complaints about infringements of the Regulation were received by the UK NEBs; none of the NEBs in the other 26 Member States had received more than 50 complaints.
- 7.20 In the UK, national law grants rights additional to those in the Regulation: passengers who suffer injury to feelings as a result of an infringement of the Regulation may seek financial compensation from the air carrier or airport concerned. This is in line with

disability rights legislation applying to other sectors in the UK. A consequence of this is that the process for handling complaints is significantly different in the UK from other Member States, because passengers may have a right to claim compensation from the carrier or airport concerned. At least in part, this also explains the significantly higher number of complaints in the UK compared to the other Member States.

- 7.21 Where an NEB identifies an infringement (through a complaint or other means) it may choose to enforce the Regulation by imposing sanctions. No sanctions have yet been imposed, but the NEBs for France, Portugal and Spain have opened proceedings to impose fines. In most States, the process to impose sanctions is equivalent to that for Regulation 261/2004. In a number of States, there are likely to be significant practical difficulties in imposing and collecting sanctions, in particular in relation to airlines registered in different Member States. This is due to the same reasons identified in our recent study for the Commission of Regulation 261/2004¹⁴: either specific limitations in national law on imposition of sanctions on foreign companies, or administrative requirements which cannot be met if the carrier is based outside the State. This means that, in these States, the system of sanctions cannot be considered to be dissuasive as required by the Regulation.
- 7.22 There is no requirement in the Regulation that the NEB must be separate from the service providers that it has to regulate. The only case we have identified where the NEB is also a service provider is Greece, where HCAA is the operator of the airports other than Athens, as well as the NEB. Although not an infringement of the Regulation, this is a breach of the principle of separation of regulation and service provision. As noted above, the most significant failure to implement the Regulation that we have identified is at the HCAA airports, and HCAA has not imposed a sanction on itself for this failure to implement the Regulation.
- 7.23 Many NEBs have taken at least some action, other than the monitoring of complaints, to assess whether service providers were complying with the Regulation. NEBs in 14 of the 16 case study States have undertaken at least one inspection of airports for compliance with the Regulation. However, most inspections have focused on checks of systems and procedures, and did not assess the actual experience of PRMs using the service provided by the airport. NEBs for 9 of the 14 States have undertaken no direct monitoring of the charges levied by airports for providing PRM services, although Hungary and Italy informed us that they had undertaken in-depth audits of the charges levied at airports.
- 7.24 Member States are required to take measures to inform PRMs of their rights under the Regulation, and the possibility of complaining to appropriate bodies. Of those that provided information, relatively few NEBs had made significant efforts to promote awareness of the Regulation by passengers; only two informed us of national public awareness campaigns they had undertaken, and even in one of these States, a key national PRM organisation was not aware that the public campaign had taken place. Awareness of the NEBs performance appeared in general to be poor: most

¹⁴ Evaluation of Regulation 261/2004; Steer Davies Gleave on behalf of European Commission, February 2010

stakeholders contacted for the study held no opinion on the effectiveness of enforcement by NEBs, and many informed us that this was because they had had no interaction with them.

Other issues that have arisen with the Regulation

7.25 Stakeholders also pointed out a number of other issues with the Regulation. Whilst few significant problems have been identified with the drafting of the Regulation, the following issues were identified:

- there is a conflict between Recital 17 and Article 14, regarding which NEB is responsible for enforcing the Regulation in relation to air carriers;
- the definition of PRM used in the Regulation is very broad, and could be interpreted to include some categories of passenger who it might not have been intended to cover (such as obese passengers, or even passengers temporarily incapacitated due to excess alcohol consumption); and
- the Regulation does not specify in detail the policies or procedures that have to be followed by air carriers, particularly if compared to the equivalent US regulations, and this has resulted in significant differences in policies between carriers.

7.26 In addition, stakeholders emphasised the significant differences between the Regulation and the equivalent US regulations on carriage of PRMs (14 CFR part 382). These can cause difficulties for air carriers, as part 382 applies to non-US carriers on flights to/from the US and all other flights that are operated as codeshares with US carriers (even if not to/from the US). The most significant differences are:

- in most circumstances, part 382 does not permit carriers to request pre-notification;
- part 382 does not allow limits on the number of PRMs on an aircraft and limits the circumstances in which an accompanying passenger may be required; and
- part 382 places the responsibility for provision of PRM assistance services on the air carrier, whereas the Regulation places this responsibility on the airport.

Conclusions

7.27 Overall, despite difficulties with service provision at some airports, the services required by the Regulation have been implemented at most European airports and compliance with the Regulation appears to be relatively good. Most stakeholders considered that the quality of service provision had improved since the introduction of the Regulation, although some airlines strongly disagreed with this.

7.28 The key issue we have identified with the implementation of the Regulation is that there are significant differences between carriers in their policies on carriage of PRMs. This arises in part from the fact that the Regulation does not specify in detail the services to be provided and the procedures to be followed, in particular if compared to the equivalent US regulations on carriage of PRMs. The Regulation allows carriers to refuse carriage or require a passenger to be accompanied on the basis of safety requirements, but these requirements are not specified in law, and therefore there are significant differences in interpretation of these requirements.

8. RECOMMENDATIONS

Overview

- 8.1 This section sets out our recommendations relating to how to improve the operation and enforcement of the Regulation. We present first a number of recommendations which would improve the operation of the Regulation without requiring any changes to be made to the text. However, we believe some changes are necessary which could only be implemented through amendments to the Regulation.

Measures to improve the operation of the Regulation

- 8.2 This section sets out measures to improve the operation of the Regulation. It covers the following:
- improvement in the operation of PRM services at airports;
 - issues relating to the carriage of PRMs by airlines;
 - actions to be taken by or in relation to NEBs; and
 - guidance on PRM services and carriage which should be produced by the Commission, in consultation with other parties.

Airports

- 8.3 All airports in the sample for the study had implemented the provisions of the Regulation in some form, although as the Regulation does not precisely specify the quality of service to be provided, PRM organisations have reported this as being variable. We do not recommend any significant changes, and recommend a number of measures which will help airports to move towards consistency of service.

Maintain allocation of responsibility

- 8.4 Several airlines (primarily those operating low-cost business models) argued in their submissions to the study that they should be permitted to provide or contract their own PRM assistance services, as they could provide it more cost-efficiently than airports. We believe that this could create an incentive to minimise the service provided and hence would risk a reduction in service quality. Whilst there were initially significant issues with the quality of PRM service provision at certain airports, most stakeholders believed that these issues had now been addressed, and therefore we recommend that allocation of responsibility for PRM services to airports should **not** be amended.

Monitor misuse of services

- 8.5 A number of airports (in particular larger and busier airports) reported that the services they provided for PRMs were sometimes used by passengers who did not appear to have the right to do so under the Regulation. There was no consensus amongst airports about how significant this issue was. This variation in perception of the problem, combined with the nature of the problem itself, makes it difficult to accurately assess its extent. We recommend that the Commission monitor reports of misuse of services, so that it is alerted if the problem becomes more consistently serious.

Improve provision of information

8.6 Several PRM organisations informed us that provision of information on accessibility by airports could be improved. In particular, we were informed that many PRMs would find it helpful to have access to information, in a consistent format, regarding the accessibility of airports to which they were travelling. This could be provided through a webpage on an airport's website included, for example:

- the maximum likely walking distance within the airport;
- locations of any flights of stairs;
- the means used for access to aircraft (airbridge or stairs);
- any facilities available for PRMs;
- appropriate contact details for PRM services both for airlines and the airport¹⁵.

8.7 Whilst some of this information is often available on airport websites, it can be difficult to find and is not always complete. To address this, we suggest that ACI could develop a single website which would either include all of this information or alternatively provide links to the specific pages on airport websites which include this information.

Share best practice on contracting of PRM service providers

8.8 We identified two issues with the process for selection of PRM service providers:

- several airports which had subcontracted PRM services had re-tendered within 18 months of the Regulation entering into force, as there were significant issues with the operation of the service; and
- many airlines informed us that they did not believe the extent of consultation from airports was sufficient.

8.9 To address these issues, we recommend that the Commission, in co-operation with ACI, develop and distribute best practice advice on contracting for services, including:

- **Content and structure of the contract:** This could include the level of detail at which contract terms relating to services should be specified, and any penalties for failure to meet required standards. It could be provided in the form of a sample contract. This would help to reduce the likelihood of issues with the contract leading to retendering.
- **Recommended methods of cooperation:** This could give details of the level and manner of consultation an airport should undertake. It could detail how to involve airport users in consultation at all points of a tendering process, including from drafting of invitation to tender documents, to evaluating and scoring bids, and might include input on the eventual decision. It could also include how to involve PRM organisations in this process. Where implemented, this would improve the perception by airport users and other parties of airport consultation.

¹⁵ London Luton airport provides a good example of this; see <http://www.london-luton.co.uk/en/content/3/1427/how-to-book-special-asistance.html>.

Share best practice on training

- 8.10 Our research found that approaches to training of staff to provide PRM services varied significantly. In particular, there was significant variation in length of training (between 3 and 14 days) and method of delivery (videos, classroom-based or practical), to provide what should in principle be the same services. In addition, some airports reported that they had sought assistance on developing training from local PRM organisations, but the PRM organisations were too resource-constrained to be able to provide the required assistance. We therefore recommend that the Commission work with ACI and EDF to develop and distribute best practice advice on training, which would include recommended minimum levels.

Airlines

- 8.11 A key problem identified in our research is the lack of consistency between airline policies on the carriage of PRMs. These policies are subject to approval by the carriers' licensing authorities (which are often the same organisation as the NEB), but in many cases they approve policies with little or no challenge.

Work with EASA to determine safe policies on carriage of PRMs

- 8.12 Article 4 of the Regulation permits air carriers to refuse to accept reservations from a PRM, or to require that a PRM be accompanied, in order to meet safety requirements set out in international, Community or national law, or established by the authority that issued the carrier's operating certificate. However, other than minimal requirements in EU-OPS, Community law does not impose specific requirements regarding the safe carriage of PRMs. There is little published research into safety issues regarding carriage of PRMs, so even where licensing authorities do seek to challenge proposed airline policies or impose their own, there is a limited evidence base on which to do this. This results in wide and unjustifiable variation in airline policies.

- 8.13 Therefore, we recommend that the Commission work with EASA to determine policies on carriage of PRMs which are consistent with safe operation. Such policies should include any limits on the number of PRMs permitted on board an aircraft, where PRMs may be seated, and whether and under what circumstances PRMs must be accompanied. The policies should take into account the type of aircraft and the different safety implications of carriage of different types of PRMs.

Airlines to publish clear policies on carriage of PRMs

- 8.14 We have identified a number of airlines which are failing to publish clear policies on carriage of PRMs. We recommend that the Commission encourage the relevant NEBs to ensure that the airlines identified in Table 4.1 as not publishing sufficient information do so. The Commission could also encourage NEBs to review the policies of airlines outside the study sample to ensure that these provide sufficient information.

Monitor pre-notification

- 8.15 Pre-notification of requirements for assistance should have two benefits:

- it should ensure that PRMs are able, on arrival at an airport, to promptly receive the assistance they require to take their chosen flight; and
- it should allow airports to plan their staffing requirements efficiently, minimising the cost of service provision .

8.16 However, at present, as discussed in section 4.74 above, pre-notification is not functioning well. Of the 16 airports which provided us with information on levels of pre-notification, 11 have rates of pre-notification under 60%. The result of this is that at most airports, the rate of pre-notification is too low for the airport to gain efficiency benefits, and the incentive for PRMs to pre-notify is reduced (since at many airports a similar quality of service is provided regardless of pre-notification). Therefore the system as it presently operates requires airlines and airports to incur the costs of enabling pre-notification, but not to realise the benefits of reduced costs or smoother provision of services. We recommend that the Commission monitor the operation of pre-notification (for example by encouraging NEBs to collect appropriate data), and in future assess the situation and consider either eliminating the requirement for pre-notification or alternatively retaining it and providing passengers and carriers with more incentive to pre-notify.

Encourage airlines to provide receipts for pre-notification

8.17 Several PRM organisations reported problems where PRMs had pre-notified their requirements for assistance, but then found that this information had not been passed on to airport or airline staff. To address this, and to provide PRMs with evidence that they can use when making a complaint, we recommend that the Commission encourage airlines to provide PRMs with a receipt for pre-notification. Once this voluntary scheme has been in place for an appropriate length of time, the Commission could consider amending the Regulation to make it compulsory.

Monitor implementation of ECAC Document 30 recommendations on carriage

8.18 Section 5 of ECAC Document 30 contains a number of recommendations regarding on-board provisions for PRMs which it recommends airlines commission in new or significantly refurbished aircraft. These include (depending on the type of aircraft) the provision of on-board wheelchairs, provision of at least one toilet catering for the special needs of PRMs, and ensuring that at least 50% of all aisle seats should have moveable armrests¹⁶. We recommend that the Commission monitor uptake of these recommendations.

NEBs

8.19 The greatest problem identified by the study regarding NEBs was the lack of proactive measures taken to monitor or enforce the Regulation. In most cases this has not had significant detrimental effect, as most airports and airlines have implemented the provisions of the Regulation, but could become an issue if the situation changes in the future. In most States few complaints had been received by the NEB, and as a result

¹⁶ See ECAC/CEAC DOC No. 30 (PART I), 11th Edition/December 2009, Section 5.10.5.

the handling of complaints has not been raised as a significant issue.

Encourage all States to implement the Regulation

- 8.20 We identified in section 5.13 above that some States have not as yet either introduced penalties into national law for all infringements of the Regulation, or designated an NEB. We recommend that the Commission encourage all States to comply with their obligations under the Regulation.

Encourage better promotion of rights under Regulation

- 8.21 Article 15(4) of the Regulation requires Member States to take measures to inform PRMs of their rights under the Regulation and of the possibility of complaint to the relevant NEB. Of the NEBs which provided information on this point, few had taken direct actions to promote the Regulation. Many had published sections with information on their websites, but unless PRMs are made aware that this website exists and is relevant to them, we do not believe that this is sufficient. Only two case study NEBs informed us that they had commissioned national promotional campaigns relating to the Regulation. We recommend that the Commission takes actions to encourage NEBs to inform PRMs of their rights under the Regulation.

Encourage NEBs to pro-actively monitor application of Regulation

- 8.22 Article 14 of the Regulation requires Member States to take the measures necessary to ensure that the rights of PRMs are respected. Our research found that most NEBs were taking only limited actions to monitor the application of the Regulation (see 5.42), and few NEBs were directly monitoring whether airports were meeting published quality standards. Many NEBs rely on complaints as a method of monitoring, but without promotion of awareness of rights and of the NEB as the body able to receive complaints (see above), a low number of complaints cannot be interpreted as evidence that there are no issues with the application of the Regulation.

- 8.23 We therefore recommend that the Commission encourage NEBs to pro-actively monitor the application of the Regulation. This could take a number of forms:

- increased interaction with PRM organisations;
- direct monitoring of quality of service provided, for example through ‘mystery shopping’ and other types of inspections of airports (which could be conducted in cooperation with PRM organisations);
- collection of airline pre-notification data; and
- reviews of airline websites for accessibility.

Guidance to be produced

- 8.24 We recommend that the Commission should, in collaboration with airlines, airports, PRM representatives and NEBs, develop a detailed good practice guide regarding implementation of the Regulation. This could take the code of practice issued by the

UK Department for Transport¹⁷ as a model, and could form the basis for later detailed revisions of the Regulation. Publishing voluntary policies would allow potential future amendments to the Regulation to be tested in practice before adoption.

- 8.25 The good practice guide could address the following areas (some of which are discussed in previous sections on recommendations regarding airports and airlines):
- recommendations on safety limits;
 - the format and content of policies on carriage (including safety rules);
 - detailed training modules implementing the recommendations in Annex 5G of ECAC Document 30, in addition to recommended minimum duration;
 - consultation; and
 - airport accessibility information.
- 8.26 A key issue to be addressed in this guidance would be the quality standards to be published by airports. At present, most airports follow the format of the minimum standards recommended in ECAC Document 30¹⁸ (see 3.57). However, these standards are a limited measure of the quality of service received by PRMs. We recommend that the Commission work with ECAC to develop recommended minimum standards which are wider in scope, and cover qualitative aspects of the service received. Airports such as London Luton, which publishes a wide range of quality standards which address all aspects of the service, could provide a model for this approach.
- 8.27 The guidance should also specify the information which should be included in carriers' published policies on carriage of PRMs, which should cover at least the areas identified in 4.8.

Recommendations for changes to the Regulation

- 8.28 The measures described above could significantly improve the operation of the Regulation. However, we believe that some issues could only be addressed through amendments to the text, and therefore we also set out:
- Recommendations for some minor amendments to address issues with the text (such as areas where the Regulation is unclear) which we believe should be implemented as soon as possible.
 - Suggestions for more significant revisions to be considered in the longer term. These would require consultation with stakeholders and an impact assessment to be undertaken.

Changes to be implemented as soon as possible

Training

¹⁷ *Access to Air Travel for Disabled Persons and Persons with Reduced Mobility – Code of Practice*, UK Department for Transport, July 2008.

¹⁸ See ECAC/CEAC DOC No. 30 (PART I), 11th Edition/December 2009, Annex 5C section 1.6.

- 8.29 We recommend that Article 11 be extended to require airlines to ensure that the personnel of their ground handling companies are trained to handle mobility equipment. Several PRM organisations informed us that damage to mobility equipment was one of the most serious problems for PRMs travelling by air, and that such damage could cause considerable distress to PRMs.
- 8.30 We recommend that Article 11 be amended to include the provisions in Recital 10, namely to specify that the provisions regarding training in ECAC Document 30 be taken into account when commissioning and developing training. This could be phrased in the manner of Article 9(2) on quality standards.
- 8.31 We recommend that Article 11b be amended to clarify that disability-equality and – awareness training is required for passenger-facing subcontractors as well as personnel directly employed by an airport. This would be consistent with Article 11a regarding personnel providing direct assistance. We were informed by one airport that an airline had disputed the level of PRM charges on the basis that the charges recovered the costs of training subcontractors, which the airline believed was not required by the Regulation.
- 8.32 We recommend that the Commission consider removing the requirement in Article 11c for disability-awareness training for non-passenger facing personnel, as it is not clear why this should be any more necessary in this sector than in others.

Obligatory charges where costs recovered

- 8.33 Article 8 permits airports to levy specific charges on airport users to fund the assistance provided under the Regulation, which must be reasonable, cost-related, transparent and established in cooperation with airport users. However, it does not *require* airports to levy such charges; several of the airports we researched for the study recovered costs through their general passenger charges, and did not identify the PRM component separately. Where specific charges are not applied, airports are not required to follow the requirements on reasonability, cost-relatedness, transparency and cooperation. We therefore recommend that, for airports above a minimum size, Article 8 be amended to make specific charges obligatory if costs are to be recovered from users.

Airport charges

- 8.34 We recommend that Article 8 be amended where necessary to make clear that PRM charges are airport-specific and cannot be set at a network level. At present, the translation into some languages (for example Spanish) could be interpreted to permit network charges, which we believe is contrary to the intention of the Regulation.

Independence of NEBs

- 8.35 We recommend that Article 14 be amended to require that NEBs must be independent of any bodies responsible for providing services under the Regulation.

Scope of Regulation

- 8.36 We recommend that Article 14 be amended to clarify that NEBs are responsible for

flights departing from (rather than, as is currently stated, both departing from and arriving at) airports in their territory, in addition to flights by Community carriers arriving at airports within State's territory but departing from a third country.

- 8.37 We also recommend that Recital 17 (which states that complaints regarding assistance given by an airline should be addressed to the NEB of the State which issued the operating license to the carrier) be amended to be consistent with Article 14.

PRMs without a reservation

- 8.38 Article 7 requires airports to provide assistance to PRMs arriving at an airport so that they are able to take the flight for which they hold a reservation. However, there may be rare occasions where a PRM (like any other passenger) arrives at an airport *without* a reservation, expecting to purchase a ticket at the airport. We therefore recommend that Article 7 be amended to set out the airport's responsibilities to such PRMs.

Longer term changes to the Regulation

- 8.39 The key issue that we have identified with the Regulation is that the text is much less detailed or specific than other comparable legislation (in particular, the equivalent US regulations on carriage of PRMs) and therefore leaves much more scope for interpretation and variation in service provision. We suggest that, to ensure greater consistency and that PRMs rights are adequately respected, the Commission should consider making the text more detailed and specific about the requirements for airlines and airports. The rest of this section describes key areas in which we suggest that changes could be made.
- 8.40 It would be necessary to consult with stakeholders about these changes and to undertake an impact assessment, and therefore these changes could not be introduced immediately.

Provisions on safe carriage PRMs

- 8.41 Once the Commission has established with EASA policies on the safe carriage of PRMs, particularly regarding any permissible limits on carriage and requirements for passengers to be accompanied (see 8.13), we recommend that either the Regulation or EU-OPS be extended to include these policies.

Definitions

- 8.42 We recommend that the following definitions should be clarified:
- **PRM:** The definition of PRM used in the Regulation is very broad and this has led to disputes as to whether obese passengers or those impacted by temporary injuries (e.g. winter sports) are included; and even that those temporarily incapacitated e.g. due to alcohol consumption might be included. We suggest that, at a minimum, the definition should be amended to clarify this, and ideally (but subject to consultation) a much more precise definition of passengers entitled to assistance should be used, along the lines of that used in the equivalent US Regulations (see below).
 - **Mobility equipment:** The Regulation should make clear whether this includes

equipment required by PRMs for the trip but not required for them to be able to take the flight (e.g. joists for assisted lifting of PRMs).

- **Cooperation:** The Regulation should to specify what measures airports must take when required by the Regulation to set out policies and charges in cooperation with airport users and PRM organisations - in particular in Article 8(4).

Definition of disability used in US CFR part 14 rule 382

Individual with a disability means any individual who has a physical or mental impairment that, on a permanent or temporary basis, substantially limits one or more major life activities, has a record of such an impairment, or is regarded as having such an impairment. As used in this definition, the phrase:

(a) *Physical or mental impairment* means:

(1) Any physiological disorder or condition, cosmetic disfigurement, or anatomical loss affecting one or more of the following body systems: neurological, musculoskeletal, special sense organs, respiratory including speech organs, cardio-vascular, reproductive, digestive, genito-urinary, hemic and lymphatic, skin, and endocrine; or

(2) Any mental or psychological disorder, such as mental retardation, organic brain syndrome, emotional or mental illness, and specific learning disabilities. The term physical or mental impairment includes, but is not limited to, such diseases and conditions as orthopedic, visual, speech, and hearing impairments; cerebral palsy, epilepsy, muscular dystrophy, multiple sclerosis, cancer, heart disease, diabetes, mental retardation, emotional illness, drug addiction, and alcoholism.

(b) *Major life activities* means functions such as caring for one's self, performing manual tasks, walking, seeing, hearing, speaking, breathing, learning, and working.

(c) Has a record of such impairment means has a history of, or has been classified, or misclassified, as having a mental or physical impairment that substantially limits one or more major life activities.

(d) *Is regarded as having an impairment* means:

(1) Has a physical or mental impairment that does not substantially limit major life activities but that is treated by an air carrier as constituting such a limitation;

(2) Has a physical or mental impairment that substantially limits a major life activity only as a result of the attitudes of others toward such an impairment; or

(3) Has none of the impairments set forth in this definition but is treated by an air carrier as having such an impairment.

Supplementary charges

- 8.43 Although we have not been made aware of any incidences of airlines or airports charging for assistance provided under the Regulation, several airlines charge for the supply of medical oxygen, and for multiple seats where one seat is insufficient for the passenger (for example, in the case of obese or injured passengers). Several PRM organisations informed us that they believed these charges were unjust. We recommend that in any amendment of the Regulation it should be clarified whether airlines may levy such additional charges.

Information on rights of PRMs

- 8.44 Regulation 261/2004 requires airlines to display at check-in a notice informing passengers that they may request information on their rights under the Regulation. To assist the promotion of awareness of rights under Regulation 1107/2006, we recommend that the Regulation be extended to include a provision requiring airports

to publish information on the rights of PRMs (including the right to complain) at accessible points within the airport, for example at check-in desks and help points.

Liability for mobility equipment

- 8.45 The Montreal Convention allows for compensation for damage to baggage up to 1,131 SDRs (€1,370), however this is insufficient for many technologically advanced electric wheelchairs, which can cost several thousand euros. Although most airlines we contacted for the study informed us that they waived the Montreal limits in this type of situation, several PRM organisations informed us of cases where they did not. Even in the case that an airline voluntarily waives the limit, the PRM is in a position of uncertainty. This is exacerbated by the difficulty of obtaining insurance for such wheelchairs; the high cost combined with the high probability of damage means that the PRM organisations we spoke to had been unable to find any insurers willing to provide coverage.
- 8.46 We therefore recommend that the Commission work with non-EU States to amend the Montreal Convention to exclude mobility equipment from the definition of baggage.

APPENDIX A
AIR CARRIERS POLICIES ON CARRIAGE OF PRMS

APPENDIX TABLE A.1 POLICY ON DENIAL OF BOARDING, ACCOMPANYING PASSENGERS AND MEDICAL CLEARANCE

Airline	Circumstances for refusal of carriage	Circumstances requiring accompanying passenger	Circumstances requiring medical clearance
Aegean Airlines	Not stated <i>Unpublished limit on unaccompanied PRMs</i>	Not stated	<ul style="list-style-type: none"> PRM requires oxygen
Air Berlin	May limit number of PRMs on each flight for safety reasons	<p>'Advised' if the following apply (although the use of 'must' in terms of the criteria for the companion suggest that this may not be optional):</p> <ul style="list-style-type: none"> PRM has severe walking disability PRM has severe visual impairment <p><i>Also required if:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> PRM is on stretcher PRM is mentally ill / blind / deaf if unable to follow crew instructions ID states that continuous accompaniment required 	<ul style="list-style-type: none"> PRM has infectious disease PRM is on stretcher PRM requires oxygen
Air France	Not stated	<ul style="list-style-type: none"> PRM cannot safely exit aircraft alone PRM cannot follow safety instructions PRM has visual or hearing impairment 	<ul style="list-style-type: none"> PRM is on stretcher or in incubator PRM will need extraordinary medical equipment during flight PRM requires oxygen
AirBaltic	<p>To meet safety requirements</p> <p>If aircraft doors make boarding physically impossible</p> <p>If number of PRMs exceeds number of cabin crew per flight, where PRMs form a large proportion of passengers on flight</p>	<p>PRM requires assistance beyond that provided by cabin crew. Cabin crew will provide additional information to PRMs, but will not:</p> <ul style="list-style-type: none"> Assist with eating or personal hygiene; Administer medication; or Lift or carry passengers. <p><i>Also required if unable to follow safety instructions, e.g. if in stretcher, incubator, of if both blind and deaf</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> PRM has infectious disease PRM has 'unusual condition' which could affect welfare of crew or other passengers, or could be considered a potential hazard to flight or its punctuality PRM will require medical attention or special equipment during flight PRM has medical condition which may worsen during, or because of, flight PRM cannot use normal seat in upright position

Airline	Circumstances for refusal of carriage	Circumstances requiring accompanying passenger	Circumstances requiring medical clearance
Alitalia	Conditions of Carriage state that boarding may be denied if advance arrangements have not been made	<ul style="list-style-type: none"> PRM uses wheelchair PRM is blind or deaf PRM is on stretcher PRM is not self sufficient 	<ul style="list-style-type: none"> Pregnant passengers, except when uncomplicated and with more than 4 weeks until due date. <i>PRM will require medical assistance on board</i>
Austrian	Not stated	<ul style="list-style-type: none"> PRM cannot evacuate aircraft alone PRM cannot follow safety instructions PRM needs assistance in feeding or using toilet PRM is deaf and blind PRM requires assistance beyond that provided by cabin crew 	<ul style="list-style-type: none"> PRM has chronic illness or disability
British Airways	Not stated	<ul style="list-style-type: none"> PRM cannot lift themselves PRM cannot evacuate aircraft alone PRM cannot communicate with crew on safety matters PRM cannot unfasten seat belt PRM cannot retrieve and fit life jacket PRM cannot fit oxygen mask. 	Not stated
Brussels Airlines	<p>To meet safety requirements</p> <p>If size of doors makes boarding or alighting physically impossible</p> <p>Limit of PRMs of up to 31 per flight depending on aeroplane type</p> <p>Conditions of Carriage state that boarding may be denied if advance arrangements have not been made</p>	<ul style="list-style-type: none"> PRM is mentally disabled and does not have prior medical clearance of airline 	<ul style="list-style-type: none"> PRM is on stretcher or bed PRM requires oxygen PRM is under care of a doctor PRM has unstable medical condition PRM suffers from illness PRM has recently been to hospital, or has operation

Airline	Circumstances for refusal of carriage	Circumstances requiring accompanying passenger	Circumstances requiring medical clearance
			<ul style="list-style-type: none"> PRM has medical disability and cannot be accompanied PRM is more than 34 weeks pregnant
Delta	<p>On basis of safety, or if in violation of Federal Aviation Regulations</p> <p>If advance arrangements have not been made (this requirement is more stringent in the Conditions of Carriage)</p>	<ul style="list-style-type: none"> PRM requires constant monitoring at departure gate PRM requires assistance beyond that provided by cabin crew 	<ul style="list-style-type: none"> PRM has infectious disease PRM requires oxygen PRM will require extraordinary medical assistance during flight
EasyJet	<p>If the safety and welfare of the PRM or other passengers may be compromised</p> <p><i>In only extreme circumstances, e.g. where special seats or torso restraints are required, or if a passenger's condition makes them potentially violent or disruptive.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> PRM cannot evacuate aircraft alone PRM cannot communicate with staff PRM cannot unfasten seat belt PRM cannot retrieve and fit life jacket PRM cannot fit oxygen mask PRM cannot take care of own personal needs and welfare 	<ul style="list-style-type: none"> PRM has infectious or chronic illness PRM has broken limb in plaster PRM is 28-35 weeks pregnant PRM is a child with a chronic lung disease PRM has severe asthma or has recently been prescribed oral steroids.
Emirates	Not stated	<ul style="list-style-type: none"> PRM needs to travel in stretcher or incubator PRM requires medical attention during flight PRM cannot follow safety instructions PRM cannot evacuate aircraft alone PRM has severe hearing and visual impairments and cannot communicate with staff 	<ul style="list-style-type: none"> PRM is on stretcher PRM requires oxygen PRM requires medical escort or in-flight treatment PRM is carrying medical equipment or instruments PRM is 29 or more weeks pregnant
Iberia	<p>If PRM poses a risk to themselves and other passengers for medical reasons</p> <p>Limit on number of PRMs per flight</p> <p><i>May also refuse carriage for security reasons, e.g. aggression.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> In order to meet safety requirements <i>PRM is considered as a 'medical case'</i> 	Not stated
KLM	Not stated	<ul style="list-style-type: none"> PRM requires assistance beyond that provided by 	<ul style="list-style-type: none"> PRM has infectious disease

Airline	Circumstances for refusal of carriage	Circumstances requiring accompanying passenger	Circumstances requiring medical clearance
	<p><i>Passenger cannot sit up straight</i></p> <p><i>Wheelchair will not fit through aircraft door.</i></p>	<p>cabin crew</p> <ul style="list-style-type: none"> PRM cannot move unassisted between wheelchair and seat / toilet PRM not compliant with normal safety rules 	<ul style="list-style-type: none"> PRM requires medical care or specific equipment in-flight PRM has medical condition that could result in a life-threatening situation or could require the provision of exceptional medical care for their safety during the flight. PRM requires in-flight personal care PRM cannot use normal seat in upright position PRMs up to 36 weeks pregnant who are expecting complications
Lufthansa	<p>Limit on number of unaccompanied limited mobility PRMs per flight</p>	<ul style="list-style-type: none"> Not stated for non-US flights 	<p>Stringent medical clearance requirements – see text</p>
Ryanair	<p>Limit on number of disabled or sensory or mobility impaired PRMs per flight. Conditions of Carriage state that failure to advise on special needs will result in denial of boarding.</p> <p><i>PRM limit can be overridden at the discretion of the crew on a case-by-case basis</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> PRM cannot use toilet unaided PRM cannot feed themselves unaided PRM cannot administer own medication. 	<ul style="list-style-type: none"> PRM requires oxygen, portable dialysis machine or continuous portable airway pressure machine
SAS	<p>Not stated</p> <p><i>When PRMs cannot be safely carried or physically accommodated</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Not stated <i>PRM is blind, deaf; or both</i> <i>PRM is Disabled Passenger with Intellectual or Developmental Disability Needing Assistance</i> <i>PRM is on stretcher</i> 	<ul style="list-style-type: none"> PRM requires stretcher or other flat transportation
TAP Portugal	<p>Not stated</p> <p><i>Unpublished limit on unaccompanied PRMs</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> PRM is in an incubator PRM is on trolley / stretcher PRM requires oxygen PRM uses wheelchair or has 'great difficulty in mobility' 	<ul style="list-style-type: none"> PRM uses emotional support dog PRM is more than 36 weeks pregnant

Airline	Circumstances for refusal of carriage	Circumstances requiring accompanying passenger	Circumstances requiring medical clearance
		<ul style="list-style-type: none"> PRM is reliant on others 	
TAROM	Not stated	<ul style="list-style-type: none"> PRM suffers from a disease <i>PRM cannot self-evacuate</i> 	<ul style="list-style-type: none"> PRM has disease PRM requires stretcher PRM requires oxygen
Thomas Cook	Not stated	<ul style="list-style-type: none"> PRM cannot lift themselves PRM cannot use toilet unaided PRM cannot feed themselves unaided PRM cannot administer own medication PRM cannot communicate or follow instructions PRM reliant on oxygen. 	Unspecified – see text
TUI (Thomsonfly)	Not stated	<ul style="list-style-type: none"> PRM cannot lift themselves PRM cannot use toilet unaided PRM cannot feed themselves unaided PRM cannot administer own medication PRM cannot communicate or follow instructions PRM reliant on oxygen PRM requires wheelchair. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>PRM is unaccompanied and does not meet self-sufficiency requirements</i> <i>PRM has declared medical condition</i> <i>PRM has requested a service for which there is a risk of abuse, e.g. extra legroom seats would normally be chargeable.</i>
Wizzair	<p>If medical certification is not provided on request</p> <p>If airline is unable to provide for specific medical requirements</p> <p>Limit of 28 PRMs per flight</p> <p>Conditions of Carriage state that boarding may be denied if advance arrangements have not been made</p>	<ul style="list-style-type: none"> PRM unable to care for themselves PRM cannot use toilet unaided. 	Unspecified, but could be required in all cases – see text.

APPENDIX B
SERVICES PROVIDED BY AIR CARRIERS

APPENDIX TABLE A.2 SERVICE AND RESTRICTIONS

Airline	Assistance dogs	Wheelchairs and other equipment	Assistance offered	Accessible information	Seating and onboard assistance
Aegean Airlines	Prenotification required Carried free in cabin Case / carrier required Subject to weight restriction Not carried on UK flights	Wheelchairs carried free Not subject to baggage allowance Passenger's oxygen allowed with medical certification Conditions of Carriage state that wet cell batteries are not allowed in cabin	Not stated	Not stated	Not stated
Air Berlin	Carried free in cabin Case / carrier not required Harness required	Wheelchairs carried in hold only Wet cell batteries subject to safety regulations Other medical aids carried free with medical certificate Limit of one wheelchair per passenger defined in Conditions of Carriage	Not stated	Not stated	Free seat reservation for passengers with severe disability pass (or equivalent) for 50% disability or more, and for companion PRMs cannot reserve XL / extra large seats (i.e. in exit rows) Conditions of carriage state that seating may be restricted for safety reasons
Air France	Carried free in cabin Leash required, attached to seat in front Muzzle not required	Up to two wheelchairs carried free of charge Onboard wheelchairs on most flights Stretchers accepted with medical clearance Oxygen allowed on board on payment of fee	Cannot lift passengers Cannot administer medication	Braille seat numbers in new aircraft Safety briefing in French or English Braille Some crew members able to communicate in French sign language	Additional seat may be reserved at discounted rate if needed Seats with retractable armrests Easy access toilets
AirBaltic	Carried free in cabin Excluded from weight	Carried free of charge Only collapsible wheelchairs	Will provide extra information Cannot assist with eating or	Not stated	Depending on aircraft, provide movable aisle armrest seats

Airline	Assistance dogs	Wheelchairs and other equipment	Assistance offered	Accessible information	Seating and onboard assistance
	restrictions Prohibited from exit rows	allowed in cabin Spillable batteries accepted if removed and packed and labelled Stretchers not carried Oxygen provided free with prenotification, doctor's verification and accompanying passenger	personal hygiene Cannot lift or carry passengers Cannot administer medication		PRMs cannot obstruct crew or emergency exits Companion must travel in seat next to PRM
Alitalia	Carried free in hold, or in cabin if space available Leash required Muzzle required	Wheelchairs carried free Stretcher service offered for a fee and with authorisation and accompanying passenger, only one per aircraft. Oxygen must be booked in advance, and not available on all flights	Not stated	Not stated	Not stated
Austrian	Carried free in cabin Leash required Subject to size and weight restriction Proof of status required	Up to two wheelchairs carried free, subject to space and prenotification for electric wheelchairs Onboard wheelchairs available	Preparation for eating Use of on-board wheelchair Accessing lavatory Stowing / retrieving carry-on items	Will communicate effectively as required.	Choice of seat may be limited Some seats with moveable armrests Accessible lavatories on long haul flights
British Airways	Prenotification required Limit on no. of guide dogs per flight Carried free in cabin Carried on all UK and certain international routes	Up to two wheelchairs carried free Preparation required for certain types of electric wheelchair Onboard wheelchairs on some flights Portable Oxygen Concentrators accepted with medical clearance, included in cabin	Cannot assist with breathing apparatus Cannot assist with eating Cannot administer medication Cannot assist with going to toilet Can assist in access to and from toilet when on-board wheelchair is available	Individual safety briefings and subtitles on English safety video Braille cards on some flights	Lifting armrests on some seats Cannot be seated on emergency exit aisle due to safety regulations. Will be allocated bulkhead seat when requested, unless already allocated to PRM. Adapted toilets on 747-operated flights

Airline	Assistance dogs	Wheelchairs and other equipment	Assistance offered	Accessible information	Seating and onboard assistance
Brussels Airlines	<p>Prenotification required</p> <p>Carried free in cabin</p> <p>Leash required</p> <p>Muzzle required</p> <p>Subject to national regulations</p>	<p>baggage allowance</p> <p>Conditions of carriage state that the airline reserves the right to refuse stretchers on any flight</p> <p>Electric wheelchairs carried in hold</p> <p>Spillable batteries accepted under certain conditions</p> <p>In-flight wheelchair on some flights</p> <p>Up to two stretchers on certain planes</p> <p>Can supply oxygen with prenotification and payment of fee in advance</p>	<p>Moving to toilet facilities</p> <p>Cannot lift passengers</p> <p>Cannot assist during visit to lavatory</p>	<p>Not stated</p>	<p>Not stated</p>
Delta	<p>Carried free in cabin</p> <p>Prohibited from exit rows</p> <p>Must occupy space where passenger sits</p> <p>No documentation required</p> <p>Subject to national entry requirements</p>	<p>One wheelchair can be carried in cabin per flight</p> <p>Wet cell batteries accepted with preparation</p> <p>One onboard wheelchair per flight</p> <p>Personal oxygen tanks can be transported but not used in flight</p> <p>Can provide oxygen on many flights, subject to medical certification</p> <p>Conditions of Carriage state that carriage of passengers requiring stretcher kit may be refused</p>	<p>Cannot assist with feeding or personal hygiene and lavatory functions.</p> <p>Cannot lift or carry passengers</p> <p>Cannot provide medical services such as giving injections.</p>	<p>Pre-booked passengers with hearing disabilities can be accompanied by agents who will provide updates on flight information</p>	<p>FAA regulations limit exit seats to certain customers</p> <p>Customers with service animals or immobilised leg are entitled to bulkhead seats</p> <p>On board aircraft with 100 seats or more, Delta provides a stowage location specifically for the first collapsible wheelchair</p>

Airline	Assistance dogs	Wheelchairs and other equipment	Assistance offered	Accessible information	Seating and onboard assistance
EasyJet	Carried free in cabin if space available Must occupy space where passenger sits Harness required Proof of training and status required Only allowed on routes within UK or mainland Europe	Up to two portable mobility items carried free, subject to weight restriction Wet cell batteries not accepted No onboard wheelchairs Allow up to two oxygen cylinders per passenger, with medical certification Conditions of Carriage state that stretchers are not carried	Stowing and retrieving of hand baggage Opening food packages and describing the contents Cannot lift passengers Cannot provide personal care Cannot administer medication Cannot assist with feeding or children	Can provide a verbal explanation of the safety card information and location of emergency exits	Body supports required for passengers who cannot sit upright
Emirates	All animals carried in hold, subject to IATA Live Animals and national regulations	Wheelchairs carried free of charge Do not count towards baggage allowance Battery-powered wheelchairs subject to safeguards Stretcher kit provided Oxygen provided Portable Oxygen Concentrators allowed	Cannot assist with transfer Cannot assist with feeding Cannot assist with toilet functions	Not stated	Not stated
Iberia	Carried free in cabin Must not use seat Muzzle required Does not count towards luggage allowance Deaf passengers will require medical certificate	All wheelchairs carried free in hold Wet cell batteries accepted with preparation Carriage of stretchers may be restricted on smaller aircraft Oxygen allowed in cabin subject to certain conditions	Cannot provide sanitary, hygienic or safety onboard assistance.	Not stated	'The entire fleet has been adapted to carry Passengers with Reduced Mobility, despite the space limitations that air transport normally poses.'
KLM	Carried free in cabin Must be with PRM, but not using seat or blocking aisle of	Up to two pieces of mobility equipment carried free Collapsible wheelchairs allowed	Transporting passengers using on-board wheelchair	Braille safety cards Toilets with Braille attendant call	Seats with moveable armrests Leg rests available

Airline	Assistance dogs	Wheelchairs and other equipment	Assistance offered	Accessible information	Seating and onboard assistance
Lufthansa	<p>exit</p> <p>Leash required</p> <p>Subject to national regulations</p>	<p>in cabin, electric wheelchairs carried in hold</p> <p>Wet cell batteries accepted with preparation</p> <p>Onboard wheelchairs on all flights</p> <p>Stretcher service offered, subject to medically trained companion</p> <p>Oxygen allowed on board on payment of fee</p> <p>Own oxygen not allowed</p> <p>Approved Portable Oxygen Concentrators allowed</p>	<p>Cannot assist with eating</p> <p>Cannot lift or carry passengers</p> <p>Cannot administer medication</p> <p>Cannot assist with personal hygiene</p>	<p>buttons</p>	<p>Disabled toilets in long-haul aircraft</p> <p>Flights to/from US section of website also includes:</p> <p>Bulkhead seats provided if travelling with service animal</p> <p>Some seats with lifting armrests</p> <p>May not be able to sit near exit</p>
Ryanair	<p>Carried free in cabin</p> <p>Limited number allowed per flight</p> <p>Subject to national regulations</p>	<p>Wheelchairs carried free in hold (small collapsible devices allowed in cabin to/from US)</p> <p>Non leak-proof wet cell batteries not accepted except to/from US</p> <p>Limit on number of wheelchairs per flight</p> <p>Limited oxygen available with advance payment of an unspecified fee</p>	<p>Assistance in boarding / disembarking</p> <p>Stowing hand luggage</p> <p>Opening of food items</p> <p>Getting to / from toilet</p> <p>Cannot provide assistance in toilet</p> <p>Cannot lift or carry passengers</p> <p>Cannot feed passengers</p> <p>Cannot administer medication</p>	<p>Will explain arrangement of meal tray to partially sighted</p> <p>Flights to/from US section of website also includes:</p> <p>Separate safety briefings</p> <p>Separate briefings about delays and other issues</p> <p>Captioning of in-flight video in English and German</p>	<p>Passengers with reduced mobility, or whose physical size prevents them from moving quickly cannot be seated near exit.</p> <p>Passengers with pre-booked special assistance will be</p>

Airline	Assistance dogs	Wheelchairs and other equipment	Assistance offered	Accessible information	Seating and onboard assistance
SAS	<p>Carried free in cabin</p> <p>Case / carrier not required</p> <p>Excluded from weight restriction</p>	<p>Personal oxygen not allowed on board</p> <p>Conditions of carriage state that stretchers are not carried</p> <p>One collapsible and one power-driven wheelchair carried free of charge</p> <p>Wet cell batteries accepted as cargo</p> <p>In-flight wheelchair on some flights</p> <p>Personal oxygen allowed if required for transport to/from aircraft</p> <p>Will provide oxygen with payment of fee</p>	<p>Cannot lift passengers</p> <p>Cannot assist during visit to lavatory</p>	<p>Not stated</p>	<p>boarded after general boarding is completed as seats will be held on board.</p> <p>Conditions of carriage state that seating may be restricted for safety reasons</p> <p>Not stated</p>
TAP Portugal	<p>Dogs and cats allowed in cabin</p> <p>Leash required</p> <p>Must not occupy a seat</p> <p>Must comply with sanitary regulations</p> <p>Proof of status required</p>	<p>Prenotification of type of wheelchair battery required</p> <p>On-board wheelchair on larger planes</p> <p>Stretchers accepted in economy class subject to medically trained companion</p> <p>Oxygen provided with medical certification</p> <p>Personal oxygen not allowed</p>	<p>Not obliged to provide any on-board assistance contradicting passenger statement of self-reliance, e.g. assistance in toilet, lifting, carrying or feeding.</p>	<p>Not stated</p>	<p>May request an additional seat for greater comfort in coach class only. This seat must be requested when booking and is charged as an occupied place</p>
TAROM	<p>Prenotification required</p> <p>Carried free in cabin</p> <p>Case / carrier not required</p>	<p>Wheelchairs carried free and allowed in cabin on some planes</p> <p>Preparation of some electric</p>	<p>Not stated</p>	<p>Not stated</p>	<p>Not stated</p>

Airline	Assistance dogs	Wheelchairs and other equipment	Assistance offered	Accessible information	Seating and onboard assistance
	Muzzle required	wheelchairs may be required Stretchers not allowed on certain planes. PRM using a stretcher is considered as 'medical case' and is consequently required to obtain a medical certificate, and to be accompanied by a medical professional. Oxygen provided free, subject to limits on no of passengers per flight Personal oxygen not allowed	Can assist in opening food containers	Will describe catering arrangements to blind people In-flight safety video includes subtitles Also offer separate briefing about safety procedures for passengers with hearing impairments	PRMs cannot be seated near exits
Thomas Cook	Carried on many routes	Wheelchairs carried free in hold Electric wheelchairs accepted subject to IATA Dangerous Goods Regulations Limit on no of wheelchairs Stretchers not carried One oxygen request per flight allowed at cost of £100. Personal oxygen not allowed on board			
TUI (Thomsonfly)	Carried on many routes Conditions of Carriage state that this will incur 'a nominal charge'	Wheelchairs carried free in addition to normal baggage allowance Electric wheelchairs accepted subject to IATA Dangerous Goods Regulations Passengers may bring their own oxygen supply onboard if authorised to do so by Special	Not stated	Not stated	Not stated

Airline	Assistance dogs	Wheelchairs and other equipment	Assistance offered	Accessible information	Seating and onboard assistance
Wizzair	Not stated	<p>Assistance Team.</p> <p>Wheelchairs carried subject to weight limit</p> <p>Spillable batteries not accepted</p> <p>Do not provide additional oxygen, and passengers cannot carry their own supply</p> <p>Conditions of carriage state that stretchers are not carried</p>	Free 'Meet and Assistance Service' provided to deaf and blind passengers on request	Not stated	PRMs cannot be seated on exit rows

CONTROL SHEET

Project/Proposal Name: EVALUATION OF REGULATION 1107/2006

Document Title: Final report

Client Contract/Project Number: TREN/A3/143-2007/SI2.545092

SDG Project/Proposal Number: 22179801

ISSUE HISTORY

Issue No.	Date	Details
1	1 February 2010	Interim report issued
2	23 April 2010	Draft final report issued
3	18 June 2010	Final report
4	20 July 2010	Version for publication

REVIEW

Originators: Will Macnair, Mark Havenhand, Simon Smith

Review By: Print: Simon Smith

Sign: Reviewed electronically

DISTRIBUTION

Clients: European Commission

Steer Davies Gleave: Project team



In this list, the items in blue are still proposals, the ones marked with a "+" are instruments implementing the main legislation.

Dans cette liste, les entrées en bleu sont encore à l'état de proposition, celles marquées avec un "+" sont des instruments qui mettent en œuvre la législation principale.

Bei den blau markierten Einträgen dieser Liste handelt es sich noch um Vorschläge. Die Instrumente zur Politikumsetzung sind mit einem "+" gekennzeichnet.

List of secondary legislation relevant to "disability"

- 1) **Council Directive 2000/78/EC of 27 November 2000 establishing a general framework for equal treatment in employment and occupation**
- 2) **Directive 2001/85/EC (relating to special provisions for vehicles used for the carriage of passengers comprising more than eight seats in addition to the driver's seat)**
- 3) **Directive 1999/5/EC (on radio equipment and telecommunications terminal equipment and the mutual recognition of their conformity)**
- 4) **Directive 95/46/EC on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and the free movement of such data**
- 5) **Directive 95/16/EC of the European Parliament and of the Council of 29 June 1995 on the approximation of the laws of the Member States relating to lifts (OJ L 312, 7.9.1995, p.1)**
- 6) **Commission Regulation (EC) No 2204/2002 of 12 December 2002 on the application of Articles 87 and 88 of the EC Treaty to State aid for employment**
- 7) **Regulation (EC) No 1107/2006 of the European Parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air Text with EEA relevance. OJ L 204, 26.7.2006 p.1-9**
- 8) **Regulation of the European Parliament and of the Council on rail passengers' rights and obligations**
- 9) **Directive 2002/22/EC of the European Parliament and of the Council of 7 March 2002 on universal service and users' rights relating to electronic communications networks and services (Universal Service Directive)**
- 10) **Regulation (EC) N° 1177/2003 of the EP and Council of 16 June 2003 concerning Community statistics on income and living conditions (EU-SILC)**

+ Commission Regulation (EC) N° 1981/2003 of 21 October 2003 implementing Regulation (EC) 1177/2003 of the EP and Council concerning Community statistics on income and living conditions (EU-SILC) as regards definitions and updated definitions.

+ Commission Regulation (EC) N° 1982/2003 of 21 October 2003 implementing Regulation (EC) 1177/2003 of the EP and Council concerning Community statistics on income and living conditions (EU-SILC) as regards the sampling and tracing rules.

+ Commission Regulation (EC) N° 1983/2003 of 7 November 2003 implementing Regulation (EC) 1177/2003 of the EP and Council concerning Community statistics on income and living conditions (EU-SILC) as regards the list of target primary variables.

+ Commission regulation (EC) N° 28/2004 of 5 January 2004 implementing Regulation (EC) 1177/2003 of the EP and Council concerning Community statistics on income and living conditions (EU-SILC) as regards the detailed content of intermediate and final quality reports.

+ Regulation (EC) N° 1553/2005 of the EP and Council of 7 September 2005 amending Regulation (EC) N° 1177/2003 of the EP and Council of 16 June 2003 concerning Community statistics on income and living conditions (EU-SILC).

+ Commission Regulation (EC) N° 698/2006 of 5 May 2006 amending Commission Regulation (EC) N° 1981/2003 implementing Regulation (EC) 1177/2003 of the EP and Council concerning Community statistics on income and living conditions (EU-SILC) as regards definitions and updated definitions.

11) Council Regulation (EC) 577/98 of 9 March on the organisation of the Labour Force Sample Survey in the Community (LFS):

+ Commission Regulation (EC) N° 1571/98 of 20 July 1998 implementing Council Regulation (EC) N° 577/98 on the organisation of a labour force sample survey in the Community (OJ L 205, 22.7.98, p.40)

+ Commission Regulation (EC) N° 1924/1999 of 8 September 1999 implementing Council Regulation (EC) 577/98 as regards the 2000 to 2002 programme of ad hoc modules to the LFS

+ Commission Regulation (EC) N° 1566/2001 of 12 July 2001 implementing Council Regulation (EC) N° 577/98 on the organisation of a labour force sample survey in the Community concerning the specification of the 2002 ad hoc module on employment of disabled people *

+ Commission Regulation (EC) N° 1575/2000 of 19 July 2000 implementing Council Regulation (EC) N° 577/98 on the organisation of a labour force sample survey in the Community concerning the codification to be used for data transmission from 2001 onwards (OJ L 181, 20.7.2000, p.16)

+ Commission Regulation (EC) N° 1626/2000 of 24 July 2000 implementing Council Regulation (EC) N° 577/98 on the organisation of a labour force sample survey in the Community as regards the 2001 to 2004 program of ad hoc modules to the labour force survey.

+ Regulation (EC) N° 1991/2002 of the EP and of the Council of 8 October 2002 amending Council Regulation (EC) N° 577/98 on the organisation of a labour force sample survey in the Community.

+ Regulation (EC) N° 2257/2003 of the EP and of the Council of 25 November 2003 amending Council Regulation (EC) N° 577/98 on the organisation of a labour force sample survey in the Community to adapt the list of survey characteristics.

+ **Commission Regulation (EC) N° 430/2005 of 15 March 2005 implementing Council Regulation (EC) N° 577/98 on the organisation of a labour force sample survey in the Community concerning the codification to be used for data transmission from 2006 onwards and the use of a sub-sample for collection of data on structural variables (OJ L 71, 17.3.2006, p.36).**

12) Regulation (EC) No 458/2007 of the European Parliament and of the Council of 25 April 2007 on the European system of integrated social protection statistics (ESSPROS)

13) Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on Community statistics on public health and health and safety at work – COM(2007) 46 final

14) Council Directive 2006/112/EC of 28 November 2006 on the common system of value added tax

15) Council Regulation (EEC) No 918/83 of 28 March 1983 setting up a Community system of reliefs from customs duty

16) Council Directive 86/378/EEC of 24 July 1986 on the implementation of the principle of equal treatment for men and women in occupational social security schemes" (as amended by "Council Directive 96/97/EC of 20 December 1996 amending Directive 86/378/EEC on the implementation of the principle of equal treatment for men and women in occupational social security schemes")

17) Directive 2006/54/EC of the European Parliament and of the Council of 5 July 2006 on the implementation of the principle of equal opportunities and equal treatment of men and women in matters of employment and occupation (recast)

18) Directive 2004/17/EC of the European Parliament and of the Council of 31 March 2004 coordinating the procurement procedures of entities operating in the water, energy, transport and postal services sectors

19) Directive 2004/18/EC of the European Parliament and of the Council of 31 March 2004 on the coordination of procedures for the award of public works contracts, public supply contracts and public service contracts

20) Directive 2001/83/EC of the European Parliament and of the Council of 6 November 2001 on the Community code relating to medicinal products for human use, as amended by Directive 2004/27/EC of the European Parliament and of the Council of 31 March 2004 (OJ L 136, 30.4.2004, p.34)

21) Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council of 11 May 2005 concerning unfair business-to-consumer practices in the internal market and amending Council Directive 84/450/EEC, Directives 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council ('Unfair Commercial Practices Directive') (OJ L 149, 11.6.2005, p. 22)

- 22) **Directive 2003/24/EC of the European Parliament and of the Council of 14 April 2003 amending Council Directive 98/18/EC on safety rules and standards for passenger ships - O J L 123, 17.5.2003, p. 18-21)**
- 23) **Directive 96/48/EC on the interoperability of the trans-European high-speed rail system (O J L 235, 17.09.1996, p. 6-24) as amended by Directive 2004/50/EC of the European Parliament and of the Council of 29 April 2004 (O J L 164, 30.4.2004, p. 114-163)**
- 24) **Directive 2001/16/EC of the European Parliament and of the Council on the interoperability of the trans European conventional rail system (O J L 110, 20.04.2001, p. 1-27) -as amended by Directive 2004/50/EC of the European Parliament and of the Council of 29 April 2004 (O J L 164, 30.4.2004, p. 114-163)**
- 25) **Directive 2007/46/EC of the European Parliament and of the Council of 5 September 2007 establishing a framework for the approval of motor vehicles and their trailers, and of systems, components and separate technical units intended for such vehicles (Framework Directive) (Text with EEA relevance)(O J L 263, 9.10.2007, p 1)**
- 26) **Directive 2007/65/EC of the European Parliament and of the Council of 11 December 2007 amending Council Directive 89/552/EEC on the coordination of certain provisions laid down by law, regulation or administrative action in Member States concerning the pursuit of television broadcasting activities (Text with EEA relevance) (O J L 332, 18.12.2007, p. 27)**
- 27) **Council Regulation (EC) No 1083/2006 of 11 July 2006 laying down general provisions on the European Regional Development Fund, the European Social Fund and the Cohesion Fund and repealing Regulation (EC) No 1260/1999**
- 28) **Decision 1720/2006/EC of the European Parliament and of the Council of 15 November 2007 establishing an action programme in the field of lifelong learning**
- 29) **Council Regulation (EC) No 1698/2005 of 20 September 2005 on support for rural development by the European Agricultural Fund for Rural Development (EAFRD)**
- 30) **Directive 2002/21/EC of the European Parliament and of the Council of 7 March 2002 on a common regulatory framework for electronic communications networks and services ("Framework Directive").**
- 31) **Council Decision 2005/600/EC of 12 July 2006 on guidelines for the employment policies of the Member States**
 + Council Decision 2006/544/EC of 18 July 2006 on guidelines for the employment policies of the Member States
- 32) **Regulation (EC) No 1889/2006 of the European Parliament and of the Council of 20 December 2006 on establishing a financing instrument for the promotion of democracy and human rights worldwide**
- 33) **Directive 2001/29/EC of the European Parliament and of the Council of 22 May 2001 on the harmonisation of certain aspects of copyright and related rights in the information society**

- 34) **Directive 2001/20/EC of the European Parliament and of the Council of 4 April 2001 on the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States relating to the implementation of good clinical practice in the conduct of clinical trials on medicinal products for human use**
- 35) **Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council concerning the production and development of statistics on education and lifelong learning – COM(2005)625 final.**
- 36) **Directive 97/67/EC of the European Parliament and of the Council of 15 December on common rules for the development of the internal market of Community postal services and the improvement of quality of services(OJ L15 of 21.01.1998), page 14) as amended by Directive 2002/39/EC of the European Parliament and of the Council of 10 June 2002 amending Directive 97/67/EC with regard to the further opening to competition of Community postal services (OJ, L176 of 05.07.2002, page 21).**
- 37) **Decision No 1982/2006/EC of the European Parliament and of the Council of 18 December 2006 concerning the Seventh Framework Programme of the European Community for research, technological development and demonstration activities (2007 -2013)**
- 38) **Council Directive 2000/43/EC of 29 June 2000 implementing the principle of equal treatment between persons irrespective of racial or ethnic origin**
- 39) **Decision 2119/98 of the European Parliament and of the Council of 24 September 1998 setting up a network for the epidemiological surveillance and control of communicable diseases in the Community**
- 40) **Directive 2004/23/EC of 31 March 2004 on setting standards of quality and safety for the donation, procurement, testing, processing, preservation, storage and distribution of human tissue and cells**
- 41) **Directive 2002/98/EC of the European Parliament and of the Council of 27 January 2003 setting standards of quality and safety for the collection, testing, processing, storage and distribution of human blood components and amending Directive 2001/83/EC**

IV

(Informations)

INFORMATIONS PROVENANT DES INSTITUTIONS, ORGANES ET ORGANISMES DE L'UNION EUROPÉENNE

COUR DE JUSTICE DE L'UNION EUROPÉENNE

Le texte suivant remplace la note informative publiée au JO C 297, du 5 décembre 2009, p. 1, suite à l'ajout d'un nouveau point 25 ainsi qu'à la modification du point 40.

NOTE INFORMATIVE**sur l'introduction de procédures préjudicielles par les juridictions nationales**

(2011/C 160/01)

I – Dispositions générales

1. Le système du renvoi préjudiciel est un mécanisme fondamental du droit de l'Union européenne, qui a pour objet de fournir aux juridictions nationales le moyen d'assurer une interprétation et une application uniformes de ce droit dans tous les États membres.
2. La Cour de justice de l'Union européenne est compétente pour statuer à titre préjudiciel sur l'interprétation du droit de l'Union européenne et sur la validité des actes pris par les institutions, organes ou organismes de l'Union. Cette compétence générale lui est conférée par les articles 19, paragraphe 3, sous b, du traité sur l'Union européenne (JOUE 2008, C 115, p. 13, ci-après, le «TUE») et 267 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (JOUE 2008, C 115, p. 47, ci-après, le «TFUE»).
3. Aux termes de l'article 256, paragraphe 3, du TFUE, le Tribunal est compétent pour connaître des questions préjudicielles, soumises en vertu de l'article 267, dans des matières spécifiques déterminées par le statut. Le statut n'ayant pas été adapté à cet égard, la Cour de justice, ci-après «la Cour», demeure seule compétente pour statuer à titre préjudiciel.
4. Même si l'article 267 TFUE confère à la Cour une compétence générale, diverses dispositions prévoient cependant des exceptions ou restrictions de cette compétence. Il s'agit notamment des articles 275 et 276 TFUE, ainsi que de l'article 10 du protocole (n° 36) sur les dispositions transitoires du traité de Lisbonne (JOUE 2008, C 115, p. 322).
5. La procédure préjudicielle reposant sur la collaboration entre la Cour et les juges nationaux, il apparaît opportun, afin d'en assurer l'efficacité, de fournir aux juridictions nationales les indications qui suivent.
6. Ces indications pratiques, dépourvues de toute valeur contraignante, visent à orienter les juridictions nationales quant à l'opportunité de procéder à un renvoi préjudiciel et, le cas échéant, à les aider à formuler et présenter les questions soumises à la Cour.

Quant au rôle de la Cour dans le cadre de la procédure préjudicielle

7. Dans le cadre de la procédure préjudicielle, le rôle de la Cour est de fournir une interprétation du droit de l'Union ou de statuer sur sa validité, et non d'appliquer ce droit à la situation de fait sous-tendant la procédure au principal, rôle qui revient à la juridiction nationale. Il n'appartient à la Cour ni de se prononcer sur des questions de fait soulevées dans le cadre du litige au principal ni de trancher les divergences d'opinion sur l'interprétation ou l'application des règles de droit national.

8. La Cour se prononce sur l'interprétation ou la validité du droit de l'Union, en s'efforçant de donner une réponse utile pour la solution du litige, mais c'est à la juridiction de renvoi qu'il revient d'en tirer les conséquences, le cas échéant en écartant l'application de la règle nationale en question.

Quant à la décision de soumettre une question à la Cour

L'auteur de la question

9. Dans le cadre de l'article 267 TFUE, toute juridiction d'un État membre, pour autant qu'elle soit appelée à statuer dans le cadre d'une procédure destinée à aboutir à une décision de caractère juridictionnel, peut en principe saisir la Cour d'une question préjudicielle ⁽¹⁾. La qualité de juridiction est interprétée par la Cour comme une notion autonome du droit de l'Union.

10. C'est à la juridiction nationale, seule, qu'appartient l'initiative de saisir la Cour à titre préjudiciel, que les parties au principal l'aient ou non demandé.

Le renvoi en interprétation

11. Toute juridiction concernée dispose du **pouvoir** de poser à la Cour une question relative à l'interprétation d'une règle du droit de l'Union lorsqu'elle l'estime nécessaire pour résoudre un litige dont elle est saisie.

12. Cependant, une juridiction dont les décisions ne sont pas susceptibles de recours juridictionnel interne est **en principe tenue** de saisir la Cour d'une telle question, sauf lorsqu'il existe déjà une jurisprudence en la matière (et que le cadre éventuellement nouveau ne soulève pas de doute réel quant à la possibilité d'appliquer cette jurisprudence) ou lorsque la manière correcte d'interpréter la règle de droit en cause apparaît de toute évidence.

13. Ainsi, une juridiction dont les décisions restent susceptibles de recours peut, notamment lorsqu'elle s'estime suffisamment éclairée par la jurisprudence de la Cour, décider elle-même de l'interprétation correcte du droit de l'Union et de son application à la situation factuelle qu'elle constate. Toutefois, un renvoi préjudiciel peut s'avérer particulièrement utile, au stade approprié de la procédure, lorsqu'il s'agit d'une question d'interprétation nouvelle présentant un intérêt général pour l'application uniforme du droit de l'Union dans l'ensemble des États membres, ou lorsque la jurisprudence existante ne paraît pas applicable à un cadre factuel inédit.

14. Il appartient à la juridiction nationale d'exposer en quoi l'interprétation demandée est nécessaire pour rendre son jugement.

Le renvoi en appréciation de validité

15. Si les juridictions nationales ont la possibilité de rejeter les moyens d'invalidité invoqués devant elles, la possibilité de déclarer invalide un acte d'une institution, d'un organe ou d'un organisme de l'Union est du seul ressort de la Cour.

16. Toute juridiction nationale **doit** donc déférer une question à la Cour lorsqu'elle a des doutes sur la validité d'un tel acte, en indiquant les raisons pour lesquelles elle considère que ledit acte pourrait être entaché d'invalidité.

⁽¹⁾ Conformément à l'article 10, paragraphes 1 à 3, du protocole n° 36, les attributions de la Cour de justice relatives aux actes adoptés avant l'entrée en vigueur du traité de Lisbonne (JO 2007, C 306, p. 1), en vertu du titre VI du TUE, dans le domaine de la coopération policière et judiciaire en matière pénale, et non modifiés depuis, demeurent toutefois inchangées pendant une période maximale de cinq ans à compter de la date d'entrée en vigueur du traité de Lisbonne (1^{er} décembre 2009). Pendant cette période, de tels actes ne peuvent dès lors faire l'objet d'un renvoi préjudiciel que par les juridictions des États membres qui ont accepté la compétence de la Cour, chaque État déterminant si la faculté de saisine de la Cour est ouverte à l'ensemble de ses juridictions ou réservée à celles qui statuent en dernier ressort.

17. Néanmoins, lorsqu'il éprouve des doutes sérieux sur la validité d'un acte d'une institution, d'un organe ou d'un organisme de l'Union sur lequel se fonde un acte interne, le juge national peut exceptionnellement suspendre, à titre temporaire, l'application de ce dernier ou prendre toute autre mesure provisoire à son égard. Il est alors tenu de poser la question de validité à la Cour, en indiquant les raisons pour lesquelles il considère que ledit acte n'est pas valide.

Quant au moment de soumettre une question préjudicielle

18. La juridiction nationale peut adresser à la Cour une question préjudicielle dès qu'elle constate qu'une décision sur le ou les points d'interprétation ou de validité est nécessaire pour rendre son jugement; c'est elle qui est la mieux placée pour apprécier à quel stade de la procédure il convient de déférer une telle question.

19. Il est toutefois souhaitable que la décision de renvoyer une question préjudicielle soit prise à un stade de la procédure où le juge de renvoi est en mesure de définir le cadre factuel et juridique du problème, afin que la Cour dispose de tous les éléments nécessaires pour vérifier, le cas échéant, que le droit de l'Union est applicable au litige au principal. Il peut également s'avérer de l'intérêt d'une bonne justice que la question préjudicielle soit posée à la suite d'un débat contradictoire.

Quant à la forme du renvoi préjudiciel

20. La décision par laquelle le juge national soumet une question préjudicielle à la Cour peut revêtir toute forme que le droit national admet pour le cas des incidents de procédure. Il faut toutefois garder à l'esprit que c'est ce document qui sert de fondement à la procédure qui se déroule devant la Cour et que cette dernière doit pouvoir disposer des éléments lui permettant de fournir une réponse utile à la juridiction nationale. En outre, c'est seulement la demande de décision préjudicielle qui est notifiée aux intéressés en droit de déposer des observations devant la Cour — notamment les États membres et institutions — et qui fait l'objet d'une traduction.

21. La nécessité de traduire la demande appelle une rédaction simple, claire et précise, sans élément superflu.

22. Une longueur ne dépassant pas une dizaine de pages est souvent suffisante pour exposer le cadre d'une demande préjudicielle de manière adéquate. Tout en restant succincte, la décision de renvoi doit néanmoins être suffisamment complète et contenir toutes les informations pertinentes de manière à permettre à la Cour, ainsi qu'aux intéressés en droit de déposer des observations, de bien comprendre le cadre factuel et réglementaire de l'affaire au principal. En particulier, la décision de renvoi doit:

- comporter un bref exposé de l'objet du litige, ainsi que des faits pertinents tels qu'ils ont été constatés, ou, au moins, expliquer les hypothèses factuelles sur lesquelles la question préjudicielle est fondée;
- reproduire la teneur des dispositions nationales susceptibles de s'appliquer et identifier, le cas échéant, la jurisprudence nationale pertinente, en indiquant chaque fois les références précises (par exemple, page d'un journal officiel ou d'un recueil déterminé; éventuellement avec référence sur internet);
- identifier avec autant de précision que possible les dispositions du droit de l'Union pertinentes en l'espèce;
- expliciter les raisons qui ont conduit la juridiction de renvoi à s'interroger sur l'interprétation ou la validité de certaines dispositions du droit de l'Union ainsi que le lien qu'elle établit entre ces dispositions et la législation nationale applicable au litige au principal;
- comporter, le cas échéant, un résumé de l'essentiel des arguments pertinents des parties au principal.

Pour en faciliter la lecture et la possibilité de s'y référer, il est utile que les différents points ou paragraphes de la décision de renvoi soient numérotés.

23. Enfin, la juridiction de renvoi peut, si elle s'estime en mesure de le faire, indiquer succinctement son point de vue sur la réponse à apporter aux questions posées à titre préjudiciel.

24. La ou les questions préjudicielles elles-mêmes doivent figurer dans une partie distincte et clairement identifiée de la décision de renvoi, habituellement au début ou à la fin de celle-ci. Elles doivent être compréhensibles sans se référer à l'exposé des motifs de la demande, qui fournira toutefois le contexte nécessaire pour une appréciation adéquate.

25. Dans le cadre de la procédure préjudicielle, la Cour reprend en principe les données contenues dans la décision de renvoi, en ce compris les données nominatives ou à caractère personnel. Il appartient donc à la juridiction de renvoi, si elle l'estime nécessaire, de procéder elle-même, dans sa demande de décision préjudicielle, à l'anonymisation d'une ou de plusieurs des personnes concernées par le litige au principal.

Quant aux effets du renvoi préjudiciel sur la procédure nationale

26. L'introduction d'une question préjudicielle entraîne la suspension de la procédure nationale jusqu'à ce que la Cour ait statué.

27. Cependant, le juge national reste compétent pour prendre des mesures conservatoires, en particulier dans le cadre du renvoi en appréciation de validité (voir le point 17 ci-dessus).

Quant aux dépens et à l'aide judiciaire

28. La procédure préjudicielle devant la Cour est gratuite et cette dernière ne statue pas sur les dépens des parties au principal; c'est à la juridiction nationale qu'il appartient de statuer à cet égard.

29. En cas d'insuffisance de ressources d'une partie et dans la mesure où les règles nationales le permettent, la juridiction de renvoi peut accorder à cette partie une aide judiciaire pour couvrir les frais, notamment de représentation, auxquels elle s'expose devant la Cour. Cette dernière peut également accorder une telle aide judiciaire dans l'hypothèse où la partie en cause ne bénéficie pas déjà d'une aide judiciaire au plan national ou dans la mesure où cette aide ne couvre pas, ou seulement de manière partielle, les frais exposés devant la Cour..

Quant aux échanges entre la juridiction nationale et la Cour

30. La décision de renvoi et les documents pertinents (notamment, le cas échéant, le dossier de l'affaire, éventuellement sous forme de copie) doivent être expédiés directement à la Cour par la juridiction nationale par pli recommandé (adressé au «Greffé de la Cour de justice, L-2925 Luxembourg», tél. +352 4303-1).

31. Jusqu'au prononcé de la décision, le greffé de la Cour restera en contact avec la juridiction nationale à laquelle il transmettra copie des pièces de procédure.

32. La Cour transmettra sa décision à la juridiction de renvoi. Elle saura gré à la juridiction nationale de l'informer de la suite que cette dernière donnera à cette décision dans le litige au principal et de lui envoyer, le cas échéant, sa décision finale.

II – La procédure préjudicielle d'urgence (PPU)

33. Cette partie de note apporte des indications pratiques concernant la procédure préjudicielle d'urgence applicable aux renvois relatifs à l'espace de liberté, de sécurité et de justice. Cette procédure est régie par les articles 23 bis du protocole (n° 3) sur le statut de la Cour de justice de l'Union européenne (JOUE 2008, C 115, p. 210) et 104 ter du règlement de procédure de la Cour. La possibilité de demander l'application de cette procédure s'ajoute à celle de demander la mise en œuvre de la procédure accélérée, dans les conditions prévues par les articles 23 bis dudit protocole et 104 bis du règlement de procédure.

Quant aux conditions d'application de la procédure préjudicielle d'urgence

34. La procédure préjudicielle d'urgence ne peut s'appliquer que dans les domaines couverts par le titre V de la troisième partie du TFUE, relatif à l'espace de liberté, de sécurité et de justice.

35. La mise en oeuvre de cette procédure est décidée par la Cour. En principe, une telle décision n'est prise que sur demande motivée de la juridiction de renvoi. À titre exceptionnel, la Cour peut décider d'office de soumettre un renvoi à la procédure préjudicielle d'urgence lorsque celle-ci semble s'imposer.

36. La procédure préjudicielle d'urgence simplifie les différentes étapes de la procédure devant la Cour, mais son application implique des contraintes importantes pour cette dernière ainsi que pour les parties et autres intéressés qui participent à la procédure, en particulier les États membres.

37. Elle ne doit donc être demandée que dans des circonstances où il est absolument nécessaire que la Cour statue sur le renvoi dans les plus brefs délais. Sans qu'il soit possible d'énumérer ici de telles situations de manière exhaustive, en raison notamment du caractère varié et évolutif des règles de l'Union régissant l'espace de liberté, de sécurité et de justice, une juridiction nationale pourrait, à titre d'exemple, envisager de présenter une demande de procédure préjudicielle d'urgence dans les situations suivantes: dans le cas, visé à l'article 267, quatrième alinéa, du TFUE, d'une personne détenue ou privée de sa liberté, lorsque la réponse à la question soulevée est déterminante pour l'appréciation de la situation juridique de cette personne ou, lors d'un litige concernant l'autorité parentale ou la garde d'enfants, lorsque la compétence du juge saisi au titre du droit de l'Union dépend de la réponse à la question préjudicielle.

Quant à la demande d'application de la procédure préjudicielle d'urgence

38. Pour permettre à la Cour de décider rapidement s'il convient de mettre en oeuvre la procédure préjudicielle d'urgence, la demande doit exposer les circonstances de droit et de fait qui établissent l'urgence et, notamment, les risques encourus si le renvoi suit la procédure préjudicielle normale.

39. Dans la mesure du possible, la juridiction de renvoi indique, de façon succincte, son point de vue sur la réponse à donner à la ou aux questions posées. Une telle indication facilite la prise de position des parties et autres intéressés qui participent à la procédure, ainsi que la décision de la Cour, et contribue ainsi à la célérité de la procédure.

40. La demande de procédure préjudicielle d'urgence doit être présentée sous une forme non ambiguë qui permette au greffe de la Cour de constater immédiatement que le dossier doit recevoir un traitement spécifique. À cette fin, la juridiction de renvoi est invitée à assortir sa demande de la mention de l'article 104 ter du règlement de procédure et à la faire figurer à un endroit clairement identifiable de son renvoi (par exemple en en-tête ou par acte judiciaire séparé). Le cas échéant, une lettre d'accompagnement de la juridiction de renvoi peut utilement faire état de cette demande.

41. Pour ce qui concerne la décision de renvoi elle-même, son caractère succinct est d'autant plus important dans une situation d'urgence qu'il contribue à la célérité de la procédure.

Quant aux échanges entre la Cour, la juridiction nationale et les parties

42. Pour les communications avec la juridiction nationale et les parties devant celle-ci, les juridictions nationales qui présentent une demande de procédure préjudicielle d'urgence sont invitées à indiquer l'adresse électronique, éventuellement le numéro de télécopieur, que la Cour pourra utiliser ainsi que les adresses électroniques, éventuellement les numéros de télécopieur, des représentants des parties en cause.

43. Une copie de la décision de renvoi signée, avec une demande de procédure préjudicielle d'urgence, peut être transmise préalablement à la Cour par courrier électronique (ECJ-Registry@curia.europa.eu) ou par télécopieur (+352 43 37 66). Le traitement du renvoi et de la demande pourra débiter dès la réception d'une telle copie. L'original de ces pièces doit toutefois être transmis au greffe de la Cour dans les plus brefs délais.

Demande de décision préjudicielle présentée par la Cour de cassation (Belgique) le 30 juin 2011 — ProRail nv/Xpedys nv e.a.

(Affaire C-332/11)

(2011/C 269/59)

Langue de procédure: néerlandais

Jurisdiction de renvoi

Cour de cassation (Belgique).

Parties dans la procédure au principal

Partie requérante: ProRail nv.

Partie défenderesse: Xpedys nv

FAG Kugelfischer GmbH

DB Schenker Rail Nederland nv

Nationale maatschappij der belgische spoorwegen nv (Société nationale des chemins de fer belge sa)

Question préjudicielle

Les articles 1^{er} et 17 du règlement (CE) n° 1206/2001 ⁽¹⁾ du Conseil du 28 mai 2001 relatif à la coopération entre les juridictions des États membres dans le domaine de l'obtention des preuves en matière civile ou commerciale doivent-ils, eu égard notamment à la réglementation européenne concernant la reconnaissance et l'exécution des décisions judiciaires en matière civile et commerciale ainsi qu'au principe suivant lequel les décisions rendues dans un État membre sont reconnues dans les autres États membres sans autre forme de procès, principe énoncé à l'article 33, paragraphe 1, du règlement sur la compétence ⁽²⁾, être interprétés en ce sens que le juge qui ordonne une enquête judiciaire confiée à un expert dont la mission doit être exécutée pour partie sur le territoire de l'État membre auquel appartient le juge, mais également en partie dans un autre État membre doit, pour l'exécution directe de cette dernière partie, uniquement et donc exclusivement faire usage de la procédure instituée par le règlement précité et visée à l'article 17 ou bien doivent-ils être interprétés en ce sens que l'expert désigné par cet État peut également être, en dehors des dispositions du règlement (CE) n° 1206/2001, chargé d'une enquête qui doit être réalisée partiellement dans un autre État membre de l'Union européenne?

⁽¹⁾ JO L 174, page 1.

⁽²⁾ Règlement (CE) n° 44/2001 du Conseil du 22 décembre 2000 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale (JO 2001, L 12, page 1).

Demande de décision préjudicielle présentée par la Cour de cassation (Belgique) le 30 juin 2011 — Koninklijke Federatie van Belgische Transporteurs en Logistiek Dienstverleners (Febetra)/État belge

(Affaire C-333/11)

(2011/C 269/60)

Langue de procédure: le néerlandais

Jurisdiction de renvoi

Cour de cassation

Parties dans la procédure au principal

Partie requérante: Koninklijke Federatie van Belgische Transporteurs en Logistiek Dienstverleners (Febetra)

Partie défenderesse: État belge

Questions préjudicielles

1) Les articles 37 de la convention TIR et 454, paragraphe 3, deuxième alinéa, du règlement (CEE) n° 2454/93 ⁽¹⁾ de la Commission, du 2 juillet 1993, fixant certaines dispositions d'application du règlement (CEE) n° 2913/92 du Conseil établissant le code des douanes communautaire doivent-ils être interprétés en ce sens que, à défaut de constatation officielle du lieu où l'infraction ou l'irrégularité a été commise et à défaut de preuve contraire apportée dans le délai par le garant, l'État membre où l'existence de l'infraction ou de l'irrégularité est constatée est réputé être celui où l'infraction ou l'irrégularité a été commise, même s'il est possible de déterminer, sur la base du lieu de prise en charge du carnet TIR et du scellement des marchandises, sans recherche supplémentaire, par le territoire de quel État membre situé à la frontière externe de la Communauté les marchandises ont été introduites irrégulièrement dans la Communauté?

2) En cas de réponse négative à la première question, les mêmes articles, lus en combinaison avec les articles 6, paragraphe 1, et 7, paragraphe 1, de la directive 92/12/CEE ⁽²⁾ du Conseil, du 25 février 1992, relative au régime général, à la détention, à la circulation et aux contrôles des produits soumis à accise, doivent-ils être interprétés en ce sens que l'État membre situé à la frontière externe de la Communauté par laquelle les marchandises ont été introduites irrégulièrement est également compétent à poursuivre le recouvrement des accises lorsque les marchandises ont entre-temps été acheminées dans un autre État membre où elles ont été découvertes, saisies et confisquées?

⁽¹⁾ JO L 253, p. 1.

⁽²⁾ JO L 76, p. 1.

Demande de décision préjudicielle présentée par Sø- og Handelsretten (Danemark) le 1^{er} juillet 2011 — HK Danmark, mandataire de Jette Ring/Dansk almennyttigt Boligselskab DAB

(Affaire C-335/11)

(2011/C 269/61)

Langue de procédure: le danois

Jurisdiction de renvoi

Sø- og Handelsretten (Danemark).

Parties dans la procédure au principal

Partie requérante: HK Danmark, mandataire de Jette Ring.

Partie défenderesse: Dansk almennyttigt Boligselskab DAB.

Questions préjudicielles

- 1) a) La notion de «handicap», au sens de la directive, est-elle applicable à toute personne qui, en raison d'atteintes physiques, mentales ou psychiques, ne peut accomplir son travail pendant une période satisfaisant à la condition de durée visée au point 45 de l'arrêt de la Cour du 16 juillet 2006, Navas ⁽¹⁾, ou ne peut le faire que de façon limitée?
- b) Un état pathologique causé par une maladie médicalement constatée comme incurable peut-il relever de la notion de handicap au sens de la directive?
- c) Un état pathologique causé par une maladie médicalement constatée comme curable peut-il relever de la notion de handicap au sens de la directive?
- 2) Une incapacité permanente ne nécessitant pas l'utilisation d'équipements spéciaux ou autres et qui se traduit pour l'essentiel par le fait que la personne qui en est atteinte n'est pas en mesure de travailler à plein temps, relève-t-elle de la notion d'handicap au sens de la directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail ⁽²⁾?
- 3) La réduction du temps de travail peut-elle constituer l'une des mesures visées par l'article 5 de la directive 2000/78?
- 4) La directive 2000/78 fait-elle obstacle à l'application d'une loi nationale suivant laquelle un employeur peut mettre fin au contrat de travail avec un préavis réduit si le travailleur, qui doit être considéré comme handicapé au sens de ladite directive, a été en arrêt maladie avec maintien du salaire pendant 120 jours en tout au cours des douze derniers mois lorsque:
 - a) les absences du travailleur sont la conséquence de son handicap?
 - ou
 - b) les absences du travailleur sont imputables au fait que l'employeur n'a pas pris les mesures concrètes nécessaires pour qu'une personne handicapée puisse exercer son emploi?

⁽¹⁾ Affaire C-13/05, Rec. P. I-6467.

⁽²⁾ JO L 303, p. 16.

Demande de décision préjudicielle présentée par la cour d'appel de Lyon (France) le 1^{er} juillet 2011 — Receveur principal des douanes de Roissy Sud, Receveur principal de la recette des douanes de Lyon Aéroport, Direction régionale des douanes et droits indirects de Lyon, Administration des douanes et droits indirects/Société Rohm & Haas Electronic Materials CMP Europe GmbH, Rohm & Haas Europe s.à.r.l., Société Rohm & Haas Europe Trading APS-UK Branch

(Affaire C-336/11)

(2011/C 269/62)

Langue de procédure: le français

Juridiction de renvoi

Cour d'appel de Lyon

Parties dans la procédure au principal

Parties requérantes: Receveur principal des douanes de Roissy Sud, Receveur principal de la recette des douanes de Lyon Aéroport, Direction régionale des douanes et droits indirects de Lyon, Administration des douanes et droits indirects

Parties défenderesses: Société Rohm & Haas Electronic Materials CMP Europe GmbH, Rohm & Haas Europe s.à.r.l., Société Rohm & Haas Europe Trading APS-UK Branch

Question préjudicielle

La nomenclature combinée [figurant à l'annexe I du règlement (CEE) n° 2658/87 du Conseil, du 23 juillet 1987, relatif à la nomenclature tarifaire et statistique et au tarif douanier commun ⁽¹⁾, telle que modifiée par les règlements (CE) n°s 1549/2006 de la Commission, du 17 octobre 2006 ⁽²⁾, et 1214/2007 de la Commission, du 20 septembre 2007 ⁽³⁾] doit-elle s'interpréter en ce sens que des tampons de polissage, destinés à une machine à polir pour le travail de matériaux à semi-conducteur — relevant en tant que telle de la position tarifaire 8460 — importés séparément de la machine, qui se présentent sous la forme de disques perforés en leur centre, constitués d'une couche dure en polyuréthane, d'une couche de mousse polyuréthane, d'une couche de colle et d'un film de protection en matière plastique, qui ne comportent aucune partie en métal ni aucune substance abrasive et sont utilisés pour le polissage de *wafers*, en association avec un liquide abrasif et doivent être remplacés à une fréquence déterminée par leur taux d'usure, relèvent de la position tarifaire 8466 [...] en tant que parties ou accessoires reconnaissables comme étant exclusivement ou principalement destinés aux machines classées dans les rubriques n° 8456 à 8465, ou, selon le régime de leur matière constitutive, à la position tarifaire [3919], en tant que formes plates auto-adhésives en matière plastique?

⁽¹⁾ JO L 256, p. 1.

⁽²⁾ JO L 301, p. 1.

⁽³⁾ JO L 286, p. 1.

Demande de décision préjudicielle présentée par le Sø- og Handelsretten (Danemark) le 1^{er} juillet 2011 — HK Danmark, agissant en qualité de mandataire de Mme Lone Skouboe Werge/Pro Display A/S (en faillite)

(Affaire C-337/11)

(2011/C 269/63)

Langue de procédure: le danois

Juridiction de renvoi

Sø- og Handelsretten (Danemark).

Parties dans la procédure au principal

Partie requérante: HK Danmark, agissant en qualité de mandataire de Mme Lone Skouboe Werge.

Partie défenderesse: Pro Display A/S (en faillite).

Notes personnelles

