

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

TRADUCTION DEEPL de l'anglais vers le FR

Étude d'information sur les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar

APERÇU DE LA CONSULTATION

La Direction générale de la mobilité et des transports de la Commission européenne (DG MOVE) a désigné un consortium dirigé par PwC, avec TIS et Steer, pour réaliser une **étude sur les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar**.

L'objectif global de l'étude est d'évaluer **l'évolution du marché des autobus et des autocars, de recueillir des données sur le niveau actuel de protection des passagers dans le transport par autobus et autocar** pour les services réguliers de moins de 250 km, d'identifier les **préoccupations des parties prenantes concernées** concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar, **de trouver des solutions aux problèmes identifiés ou aux lacunes juridiques du règlement (UE) n° 181/2011**.

L'objectif final est de **préparer d'éventuelles nouvelles règles pour les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar** et/ou d'identifier si une **modification du cadre des droits des passagers** est nécessaire pour mieux s'adapter à l'évolution récente du marché.

Dans le cadre de cette initiative, la Commission recueille des informations sur les points suivants :

- [L'évolution du marché des autobus et des autocars au cours des cinq dernières années](#) ;
- [Lois nationales relatives à la protection des droits des passagers](#) ;
- [Données sur les retards dans les voyages en autobus et en autocar, lois nationales sur le transport des bagages, politiques des transporteurs sur le transport des bagages et la responsabilité des bagages, données sur les bagages volés, perdus ou endommagés](#) ;
- [Assistance aux PMR pendant les voyages en bus et en autocar et dans les terminaux, y compris une formation de sensibilisation au handicap pour le personnel d'assistance](#) ;
- [Application des droits des passagers et traitement des plaintes](#).

OBJECTIF DE LA CONSULTATION

Ce questionnaire fait partie des activités de consultation ciblées pour l'étude d'enquête que le Consortium désigné mène au nom de la Commission européenne, DG MOVE. L'objectif du questionnaire est de recueillir les points de vue des parties prenantes sur les questions susmentionnées et il est utilisé pour collecter autant d'informations quantitatives que possible. Vous êtes invité à répondre au nom de votre organisation ; une seule réponse par organisation est requise.

Veuillez noter que les données recueillies par le biais du questionnaire en ligne pourraient conduire à la révision du cadre des droits des passagers des autobus et des autocars, et que votre participation est donc cruciale pour la réussite du projet. En outre, pour vous remercier du temps passé à remplir le questionnaire

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

en ligne, nous partagerons, sur demande, un extrait des principaux résultats de la consultation ciblée avec les parties intéressées.

Les réponses ne seront utilisées qu'aux fins de cette étude et du travail interne de la Commission européenne. L'accès à vos données personnelles est fourni au personnel de la Commission européenne chargé de l'exécution de ce traitement et au personnel autorisé selon le principe du "besoin d'en connaître". Ce personnel est soumis à des accords de confidentialité statutaires et, le cas échéant, à des accords de confidentialité supplémentaires. Si vous souhaitez fournir des informations que vous considérez comme confidentielles, n'hésitez pas à contacter les contractants pour en discuter (it_eu_busandcoach@pwc.com ou raoul.brancaccio@pwc.com).

Notez que cette enquête a été structurée de manière à ce que seules les questions pertinentes pour votre groupe de parties prenantes vous soient posées. Aucune question n'est obligatoire. À la fin de chaque page, vous aurez la possibilité de télécharger tout document que vous jugez utile pour cette étude.

DONNÉES PERSONNELLES ET DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

[Avis de confidentialité](#)

[Avis de confidentialité de PwC Global](#)

INSTRUCTIONS POUR REMPLIR LE QUESTIONNAIRE EN LIGNE

1. Pour accéder à l'enquête, utilisez ce [lien](#).

Au début de l'enquête, veuillez **sélectionner le groupe de parties prenantes auquel vous appartenez**, et l'enquête vous redirigera vers les questions correspondantes. Remplissez les sections pertinentes au mieux de vos capacités.

2. Vous n'êtes pas obligé de répondre à l'enquête en **une seule session et vous** pouvez reprendre l'enquête là où vous l'avez laissée de la manière suivante :
 - (Recommandé) Après avoir partiellement rempli l'enquête, **allez à la dernière page et cliquez sur "enregistrer et soumettre"**, après quoi il vous sera demandé d'**insérer votre adresse électronique. Un lien sera alors envoyé à l'adresse e-mail insérée**, grâce auquel vous pourrez toujours accéder à nouveau à l'enquête. Il est très important que vous indiquiez votre adresse électronique correcte, sinon les réponses seront soumises de manière anonyme et vous perdrez la possibilité de les modifier.
 - Vous pouvez également accéder à nouveau à votre enquête incomplète sans la soumettre, à condition que vous le fassiez avec le même navigateur et que votre appareil enregistre les cookies. Toutefois, **la méthode précédente est recommandée pour éviter la perte de données** en cas de suppression des cookies ou si vous accédez à nouveau à l'enquête à partir d'un autre appareil/navigateur.
 - Veuillez noter que vous **ne pouvez pas revenir en arrière dans le questionnaire et modifier les réponses** que vous avez données, **à moins de les sauvegarder et de les soumettre** (voir le premier point ci-dessus). La deuxième méthode ne vous permettra de répondre qu'aux questions restées sans réponse.

3. Bien que le questionnaire soit rédigé en anglais, vous pouvez également le remplir dans d'autres langues de l'UE. Toutefois, le fait de le remplir en anglais nous facilitera la tâche.

Si vous souhaitez télécharger la **version Word du questionnaire**, veuillez suivre les instructions ci-dessous :

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

- **Insérez vos données personnelles**, au moins celles qui sont obligatoires, à savoir : le nom de l'organisation, le pays et le groupe de parties prenantes ;
- Continuez jusqu'à ce que vous atteigniez une page avec la phrase suivante : **"Si vous souhaitez télécharger et imprimer le questionnaire, veuillez trouver la version word ici"**. Sur le mot "ici", un lien est inséré pour télécharger la version word.

La raison pour laquelle nous vous demandons d'insérer d'abord vos données personnelles est que les versions en ligne et hors ligne du questionnaire sont **personnalisées en fonction des groupes de parties prenantes**. Par conséquent, chaque groupe de parties prenantes a accès à une série de questions différentes.

Assistance technique

Si vous rencontrez des problèmes techniques ou des bogues lorsque vous remplissez l'enquête dans Qualtrics, veuillez contacter :

1. it_eu_busandcoach@pwc.com

Raoul Brancaccio : e-mail : raoul.brancaccio@pwc.com

Veuillez insérer le nom de votre organisation.

Belgian Disability Forum asbl (BDF)

Quel est le principal pays d'activité de votre organisation ?

Belgique – entité fédérale

Quel groupe de parties prenantes représente le mieux votre organisation ?

- ☐ **Organisation de consommateurs en situation de handicap**
- ☐ Organisation représentative des PMR
- ☐ Organisation faîtière des transporteurs par autobus et autocar
- ☐ Transporteur de bus et d'autocars
- ☐ Organe national de contrôle
- ☐ Autorité de l'État membre
- ☐ Organisme de règlement extrajudiciaire des litiges
- ☐ Organisation faîtière des opérateurs de terminaux
- ☐ Opérateur de terminal
- ☐ Organisation faîtière des vendeurs de billets intermédiaires
- ☐ Vendeur intermédiaire de billets

Pour certaines questions lourdes, vous devrez répondre en **remplissant une feuille Excel**, disponible ici. Vous aurez la possibilité de télécharger ce fichier à la fin du questionnaire en ligne.

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

Table des matières

Législation nationale sur les droits des passagers des autobus et des autocars	5
Données sur les retards dans les voyages en autobus et en autocar, lois nationales sur le transport des bagages, politiques des transporteurs sur le transport des bagages et la responsabilité des bagages, données sur les bagages volés, perdus ou endommagés.	7
Données sur les retards dans les trajets en autobus et en autocar	7
Réacheminement en cas de perturbation des transports par autobus et autocar	8
Données sur les bagages volés, perdus ou endommagés	10
Assistance aux PMR pendant les voyages en autobus et en autocar et dans les terminaux, y compris la formation du personnel d'assistance à la sensibilisation au handicap	11
Application des droits des passagers et traitement des plaintes	12
Activités de l'ONÉ relatives aux droits des passagers des autobus et des autocars	13
Les passagers ont besoin de preuves pour faire valoir leurs droits dans les autobus et les autocars	15
Introduction d'un formulaire de plainte standardisé pour les passagers	15
Le rôle des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges dans les droits des passagers des autobus et des autocars	16

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

Législation nationale sur les droits des passagers des autobus et des autocars

Au-delà du niveau de protection établi par le règlement (UE) n° 181/2011, quelles sont les lois nationales en vigueur dans vos États membres pour les droits des passagers voyageant en autobus ou en autocar ? Veuillez nous fournir un lien si possible.

le SPF Mobilité renvoie au règlement EU <https://mobilit.belgium.be/fr/route/droits-des-passagers-0>

Au-delà du niveau de protection établi par le règlement (UE) n° 181/2011, existe-t-il une législation sur les droits des passagers des autobus et des autocars qui dépend de la distance parcourue par les passagers ? Veuillez expliquer.

pas à notre connaissance

Existe-t-il des lignes directrices ou des exigences législatives spécifiques concernant les droits des passagers des autobus et des autocars dans le cadre des services d'OSP dans votre État membre/région ou zone locale ?

- ☐ **Oui**
- ☒ **Non**

Si vous avez répondu "Oui" à la question précédente, veuillez décrire ces lignes directrices ou exigences législatives concernant les droits des passagers des autobus et des autocars dans le cadre des services OSP ou fournir un lien auquel nous pourrions nous référer.

Every few years, a public service contract is concluded by the regions with the bus companies involved (De Lijn - Flanders 2023-2027; STIB – Brussels 2019-2023; TEC – Wallonia 2019-2023).

+ SNCB qui fait appel à des autocaristes

+ transporteurs privés qui ont reçu une concession des sociétés De Lijn et Tec

+ transporteurs privés

+ Uber et autres transports privés

Pour ces 4 dernières catégories, pas de lien disponible

Existe-t-il un registre des contrats d'obligations de service public d'autobus et d'autocars dans votre État membre/région ou localité ?

- ☒ **Oui**
- ☐ **Non**

Si vous avez répondu "oui" à la question précédente, veuillez nous fournir un lien.

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

Quelles lacunes juridiques avez-vous identifiées en ce qui concerne la protection des droits des passagers des autobus et des autocars dans votre État membre ?

Actuellement seuls les contrats de service public des opérateurs définissent les ambitions pour la mise en accessibilité future de leurs services.

Ceci a pour conséquence que si l'autorité organisatrice du transport n'offre pas suffisamment de support budgétaire, les projets peuvent être reportés à des délais variables. De plus, la définition des projets reste bien souvent floue et les KPI sont rarement rédigés dans un sens qui ne permet un réel suivi et un impact réel sur le terrain. On note un gros manque de stratégie et de vision « client » par rapport à la thématique de l'accessibilité. L'absence de législation au niveau belge ou dans les trois régions de Belgique ne permet pas donc aux personnes à mobilité réduite d'agir lorsque leur droit à la mobilité n'est pas respecté. Ceci a pour conséquence qu'en cas de refus de prise en charge, de plainte, etc. Le citoyen n'a aucune garantie juridique de pouvoir obtenir gain de cause si le transporteur n'a pas agi de façon prévenante vis-à-vis des personnes à mobilité réduite. En d'autres termes, seul le pouvoir exécutif est impliqué mais aucun garde-fou n'existent pour veiller à ce que des recours soient possible en cas de problème structurel lié à l'accessibilité. Le seul outil valable serait la loi anti-discrimination mais avec les limites qu'elle comporte notamment par rapport aux problèmes structurels d'accessibilité.

A noter qu'il existe un gros vide juridique pour ce qui concerne le transport en tramway et métro.

Par ailleurs, afin de pouvoir réellement bénéficier de son droit à la mobilité (cfr UNCRPD), il faudrait avoir la possibilité de se renseigner facilement sur le réseau existant qu'il soit « accessible » ou « praticable » et pouvoir préparer des itinéraires adaptés. Ce volet pose de gros soucis car les personnes sont très rarement informées de ce qui existe comme réseau « 100% accessible » de plain-pied ou praticable avec un peu d'aide.

Si vous disposez d'autres informations sur la législation ou les lignes directrices nationales/régionales/locales (y compris sur les OSP) relatives aux droits des passagers des autobus et des autocars, veuillez les communiquer.

- **Flanders - Masterplan Accessible bus stop infrastructure;**
- **Bruxelles mobilité et la STIB : il existe le Plan stratégique de mise en accessibilité (non disponible pour le grand public):**

<https://data.mobility.brussels/home/fr/observatoire/accessibilite/laccessibilite-des-transport-publics/>

Comme dit précédemment il est mal rédigé, les KPI ne sont pas SMART¹ et il y a des soucis de gouvernance en interne, les chefs de projets ne sont pas nécessairement tous impliqués dans la mise en œuvre du plan ce qui ne permet pas d'avancer de façon cohérente, uniforme et empêche la transversalité dans les projets..

- **Wallonia – Accessibility Plan 2022-2024;**

¹ Specific, measurable, achievable, relevant and time-bound

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

Du côté du TEC il existe la convention entre le cawab et le TEC (suite à une résolution à l'amiable d'un procédure judiciaire ceci a donné lieu à la création du plan de déploiement de l'accessibilité PMR.

Que ce soit pour le TEC ou la STIB, il n'y a aucune communication de ces plans auprès du grand publics. Tout se décide au moment de la conclusion des contrat de service public par le politique, l'autorité organisatrice et la société de transport public.

Transporteurs privés :

A voir si cela entre dans le champ d'application des transporteurs visés par le règlement, mais il faudrait analyser l'offre accessible de navettes vers les différents aéroports. Si on prend l'exemple des navettes qui relient Bruxelles Midi à l'aéroport de Charleroi-Sud, si l'on souhaite voyager avec l'opérateur Flipco, il ne sera tout simplement pas possible de recourir à leurs services en fauteuil roulant:

« Le car est-il adapté aux fauteuils roulants ?

Les autocars flibco.com ne disposent pas d'un système facilitant l'accès aux chaises roulantes. Nos bus n'étant pas équipés de rampes, il est préférable de vous faire aider par l'accompagnateur de votre choix. Votre accompagnateur bénéficiera de la gratuité du transport, à condition d'avoir réservé sa place au minimum 72 heures avant le départ auprès de notre service clientèle à l'adresse email suivante: info@flibco.com »

Le règlement UE donne une obligation d'assistance, mais il faudrait également créer une obligation de mettre en place une législation ambitieuse permettant un réel accès au transport. Tant qu'il y aura des autocars avec marches sans alternative, appliquer ce règlement (UE) n° 181/2011 n'a aucun sens. Il faudrait imposer le recours à l'utilisation de bus adaptés (bus ou autocar à plancher bas), d'une infrastructure adaptée (quais surélevés) et/ou d'un matériel adapté (élévateurs à quai pour les trajets plus longs).

Il y a lieu de coordonner les textes relatifs aux obligations pour le matériel roulant, l'infrastructure et les possibilités d'assistance sans quoi il manquera toujours des maillons dans la chaîne de l'accessibilité. L'objectif devrait être de pouvoir offrir dans un horizon clair, une accessibilité en autonomie !

Données sur les retards dans les voyages en autobus et en autocar, lois nationales sur le transport des bagages, politiques des transporteurs en matière de transport des bagages et de responsabilité des bagages, données sur les bagages volés, perdus ou endommagés.

Données **sur les retards** dans les trajets en autobus et en autocar

Veuillez fournir toutes les statistiques dont vous disposez sur les retards des bus/autocars au départ en 2022 (et si elles ne sont pas disponibles en 2021). Si vous ne l'avez pas encore téléchargé, veuillez trouver le

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

modèle de collecte de données vierge [ici](#). Vous aurez la possibilité de télécharger ce fichier à la fin du questionnaire en ligne.

Veillez fournir toutes les statistiques dont vous disposez sur les retards des autobus/autocars à l'arrivée en 2022 (et si elles ne sont pas disponibles en 2021). Si vous ne l'avez pas encore téléchargé, veuillez trouver le modèle de collecte de données vierge [ici](#). Vous aurez la possibilité de télécharger ce fichier à la fin du questionnaire en ligne.

Veillez expliquer les principales causes des retards au départ.

Veillez expliquer les principales causes des retards à l'arrivée.

Veillez expliquer dans quelle mesure le transporteur est responsable des retards.

Veillez fournir toutes les statistiques dont vous disposez sur les plaintes liées aux retards des autobus/autocars en 2022 (si elles ne sont pas disponibles, veuillez fournir les statistiques pour l'année 2021). Si vous ne l'avez pas encore téléchargé, veuillez trouver le modèle de collecte de données vierge [ici](#). Vous aurez la possibilité de télécharger ce fichier à la fin du questionnaire en ligne.

Veillez fournir un lien vers les bases de données relatives aux retards des autobus/autocars.

Veillez expliquer l'impact possible de l'introduction d'une compensation pour les retards à l'arrivée pour votre organisation/opérateurs.

Veillez expliquer dans quelles circonstances une compensation pourrait être prévue pour les retards à l'arrivée et ce que vous considérez comme une compensation équitable.

En ce qui concerne la question précédente, veuillez expliquer les circonstances dans lesquelles cette compensation serait supprimée.

Veillez expliquer la proportionnalité entre la procédure d'obtention du remboursement et de l'indemnisation et la facilité d'obtention.

Réacheminement en cas de perturbation des transports par autobus et autocar

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

Veillez sélectionner l'option qui correspond le mieux à la manière dont vous réacheminez les passagers qui subissent des perturbations de voyage.

- ☐ Utiliser ses propres services
- ☐ Utiliser les services de vos concurrents

Veillez expliquer comment vous interprétez l'expression "dans les meilleurs délais" du règlement (UE) n° 181/2011.

Combien de services avez-vous réacheminés en 2022 (et s'ils n'étaient pas disponibles en 2021) ?

	2021	2022
Nombre de services réacheminés		

Veillez expliquer quels sont les coûts encourus pour le réacheminement et la poursuite du voyage des passagers.

Veillez expliquer comment le délai prévu par le [règlement \(UE\) n° 181/2011](#), garantissant le remboursement ou le réacheminement en cas de surréservation, d'annulation ou de retard de plus de 120 minutes par rapport à l'heure de départ prévue, influe sur vos politiques et décisions de réacheminement.

Veillez fournir des exemples de bonnes pratiques, le cas échéant, sur la manière de remplir l'obligation de réacheminement et de rebooking de manière efficace et efficiente.

Comment recommanderiez-vous que le réacheminement/la poursuite du voyage soit effectué dans le cadre d'un voyage en autobus ou en autocar ?

Comment le réacheminement par d'autres transporteurs d'autobus et d'autocars pourrait-il être mis en œuvre ?

Dans le règlement 181/2011, les passagers n'ont des droits que pour les services d'autobus retardés au départ, mais pas pour les services retardés à l'arrivée. Les passagers d'autobus et d'autocars pourraient-ils bénéficier de certains droits concernant les retards à l'arrivée, compte tenu du contexte de la sécurité routière ? Veuillez expliquer.

Selon vous, qu'est-ce qui devrait être considéré comme un "état comparable" pour un réacheminement "dans les plus brefs délais" ?

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

Données sur les bagages volés, perdus ou endommagés

Veuillez expliquer les lois nationales qui existent dans votre État membre, le cas échéant, concernant le transport des bagages des passagers dans les services d'autobus et d'autocars (sauf en cas d'accident).

Veuillez expliquer la législation nationale en vigueur dans votre État membre, le cas échéant, en ce qui concerne la responsabilité des transporteurs ou des entités gestionnaires de terminaux en cas de perte, d'endommagement ou de vol de bagages dans les services d'autobus et d'autocars (sauf en cas d'accident).

Veuillez expliquer les mécanismes pratiques mis en place dans votre terminal, dans vos autocars ou dans vos autobus, le cas échéant, pour éviter la détérioration, la perte ou le vol des bagages.

Veuillez expliquer les politiques de votre État membre en matière d'indemnisation pour les bagages endommagés (pas en cas d'accident).

Veuillez expliquer les politiques nationales de votre État membre en matière d'indemnisation pour les bagages perdus (pas en cas d'accident).

Veuillez expliquer les montants payés (minimum et maximum) pour les bagages perdus/volés et endommagés. S'il s'agit de poids, veuillez expliquer comment vous vous mettez d'accord sur le poids des bagages. S'il s'agit de la valeur du contenu des bagages, veuillez expliquer les reçus que vous exigez des passagers pour faire une réclamation.

Veuillez expliquer en détail comment les passagers prouvent l'endommagement des bagages ou la perte (sauf en cas d'accident). Veuillez énumérer les types de preuves que vous prenez en considération.

Fournissez-vous aux passagers un reçu de bagage pour chaque pièce de bagage qu'ils mettent dans le chargement.

- ☐ Oui
- ☐ Non

Les passagers peuvent-ils signaler au conducteur les objets de valeur/fragiles qu'ils ont sur eux ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

Si oui, comment les passagers informent-ils les conducteurs (oralement, par écrit, etc.) et quelle preuve les passagers doivent-ils présenter ? Où les objets de valeur/fragiles sont-ils stockés et gardés en sécurité dans l'autobus/autocar ?

Si les passagers peuvent signaler au conducteur les objets de valeur/fragiles qu'ils ont avec eux, où ces objets sont-ils stockés et gardés en sécurité dans l'autobus/autocar ?

Veillez fournir toutes les statistiques dont vous disposez sur les bagages endommagés (hors accidents) en 2022 (et si elles ne sont pas disponibles en 2021). Si vous ne l'avez pas encore téléchargé, veuillez trouver le modèle de collecte de données vierge [ici](#). Vous aurez la possibilité de télécharger ce fichier à la fin du questionnaire en ligne.

Veillez fournir toutes les statistiques dont vous disposez sur les bagages perdus et volés (hors accidents) en 2022 (et si elles ne sont pas disponibles en 2021). Si vous ne l'avez pas encore téléchargé, veuillez trouver le modèle de collecte de données vierge [ici](#). Vous aurez la possibilité de télécharger ce fichier à la fin du questionnaire en ligne.

Avez-vous des exemples de bonnes pratiques en matière de responsabilité pour les bagages des passagers volés, perdus ou endommagés (sauf en cas d'accident) ?

Assistance aux PMR pendant les trajets en bus et en autocar et dans les terminaux, y compris la **formation du personnel** d'assistance à la prise en compte du handicap

Quelles sont les meilleures pratiques pour garantir les meilleurs niveaux d'assistance et d'accessibilité aux PMR depuis et vers les terminaux et à l'intérieur du terminal ?

Formation des chauffeurs :

Il existe des formations des chauffeurs à la STIB et au TEC, cependant la qualité de ces formations laisse à désirer. Les deux opérateurs donnent des formations à l'assistance mais sans que les formateurs soient réellement sensibilisés à ces enjeux. Tout se fait au dépôt en dehors de la réalité du quotidien. Les chauffeurs ne sont pas sensibilisés par des témoins en situation de handicap et la mise en situation n'est pas réalisée dans des conditions propices à une prise de conscience autour de cet enjeu.

La qualité de ces formations devrait être mieux cadrée et le contenu devrait pouvoir être travaillé en collaboration avec des associations représentatives.

Sur le terrain cela se traduit par des chauffeurs qui ne respectent pas les bonnes pratiques en matière d'accostage (être suffisamment proche du quai afin de permettre un embarquement des PMR – voir certains qui réalisent l'échange voyageur en dehors de la zone du quai). Certains chauffeurs ne sont pas au courant ou oubliés comment fonctionne la rampe manuelle ou automatique ou le système d'élévateur pour les autocars. Cela se traduit également par un manque de proactivité des chauffeurs face aux personnes

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

déficiences visuelles ou aveugles qui attendent à quai et pour qui il est nécessaire de connaître le numéro de ligne et la direction du bus lorsque le quai est desservi par plusieurs lignes.

Les scooters PMR sont interdits dans les bus par le TEC, toutefois, aucune information à ce propos n'est disposée sur le site web pour le grand public. De plus, on nous remonte énormément de soucis au niveau de la confusion des chauffeur entre les scooter et les chaise roulantes électriques. Il reste malheureusement trop fréquent que des chauffeur refusent de porter assistance ou de déployer la rampe pour des personnes en chaise roulante électrique. Par ailleurs, le manque de clarté au niveau légal sur la question de la présence des scooter dans les bus pose également question.

Le vide juridique relatif aux tramway et métro :

Ceci nous pose par ailleurs des questions par rapport à la question de l'assistance. Il n'y a aucun texte qui impose aux chauffeurs de tram de sortir de leur cabine pour porter assistance à la personne. A la Stib par exemple il y a des rampe à disposition de tout un chacun dans la ligne 7. Mais en l'absence d'un client pour la déployer, le chauffeur devrait à tout le moins pouvoir réagir à ce type de besoin afin d'aider la personne. Aucune assistance n'est offerte à Charleroi en vue d'accéder au métro léger (dont le matériel roulant est inaccessible et pour lesquels il faudrait un dispositif à quai pour permettre l'embarquement/débarquement).

Assistance en station et interopérabilité :

Il existe de gros manquement au niveau de l'assistance en station car elle est tout simplement inexistante en région wallonne, notamment pour le métro léger à Charleroi ou dans les gares routières. Par ailleurs, pour les voyageurs qui souhaitent combiner le train et le bus par exemple, aucune collaboration n'existe entre les opérateurs. L'assistance offerte par la SNCB se limite donc aux limites territoriales de la SNCB alors que certains pôles de mobilité tels permettent justement une telle interopérabilité.

Application des droits des passagers et **traitement des plaintes**

Rien de global trouvé sur le site du SPF Mobilité – ni formulaire de plainte – ni rapport, ni stat

Sur le site UNIA – rapport activités 2022 - [Rapport annuel 2022 - cahier thématique 3 \(unia.be\)](#)

pour TEC : plaintes en ligne mais uniquement pour sortie de lame – bus sensés revenir et partir du dépôt avec matériel défectueux – cela ne se fait pas

Leur système de dépôt de plainte en ligne n'est pas accessible aux déficients visuel et aux clients étrangers qui ne possèdent pas de carte mobib. Par ailleurs, leur site web n'est pas encore accessible ce qui rend le dépôt de plainte laborieux voire impossible pour certains publics.

Il reste toutefois une possibilité de mail mais qui n'est pas clairement indiquée sur le site web ainsi que le service par téléphone.

plaintes possible en lignes pour DE LIJN

Concernant la STIB :

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

Le site web n'est pas 100% accessible ce qui pose également des question par rapport à cette procédure de plainte.

Le numéro sur service client est un numéro payant (0,30€ la minute)

Langue des signes :

Les deux opérateurs en question n'offrent pas la possibilité d'interagir en langue des signes pour les personnes sourdes (par vidéos interposées par exemple ou par une interprétation à distance).

Aucune référence n'est faite sur le site web des opérateurs sur la procédure à suivre en cas de non satisfaction suite à une plainte déposée : recours auprès d'Unia, du SPF mobilité / AOT / Bruxelles Mobilité, médiateur, ...

Activités du NEB relatives aux droits des passagers des autobus et des autocars

Combien de plaintes de passagers avez-vous reçues au cours des deux dernières années ?

	Plaintes que vous traitez entièrement	Plaintes auxquelles vous répondez partiellement
Nombre de plaintes traitées		

Si vous ne traitez qu'une partie des plaintes que vous recevez, quels critères utilisez-vous pour sélectionner celles que vous traitez ?

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

Veuillez indiquer le nombre de plaintes que vous avez reçues par thème (bus retardé, départ anticipé, plainte concernant les bagages, etc.) en 2022 (et si ce chiffre n'est pas disponible, en 2021).

	2021	2022
Questions d'accessibilité		
Refus d'embarquement du PMR		
Questions relatives aux terminaux d'autobus et d'autocars		
Retards du service d'autobus/autocars au départ		
Retards des services d'autobus/autocars à l'arrivée (en dehors du champ d'application du règlement 181/2011)		
Annulation des services d'autobus et d'autocars		
Questions relatives au remboursement		
Questions de rémunération		
Le choix entre le réacheminement ou le remboursement n'est pas donné		
Traitement des plaintes		
Questions relatives aux billets		
Respect des horaires des bus/autocars		
Perte/vol de bagages (en dehors du champ d'application du règlement 181/2011)		
Domages aux bagages (en dehors du champ d'application du règlement 181/2011)		
Autres questions relatives aux bagages		
Interdiction de conduire un véhicule		
Autres questions ne relevant pas du règlement 181/2011		
Autres		

Si vous avez inséré un numéro pour une "autre" plainte, veuillez expliquer à quoi cette plainte se réfère.

Veuillez fournir des statistiques et des informations qualitatives sur l'issue des plaintes en 2022 (et si elles ne sont pas disponibles en 2021), y compris le délai de résolution.

Quels sont les obstacles qui empêchent les passagers de déposer une plainte (le cas échéant) ?

Les NEB de votre EM réalisent-ils l'activité de contrôle ? "Collecte et vérification de preuves en rapport avec une plainte de consommateur". Veuillez expliquer.

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

Les NEB de votre EM effectuent-ils l'activité de contrôle : "Évaluation de la conformité des procédures des transporteurs, y compris de leurs conditions de transport et des informations figurant sur leurs sites web". Veuillez expliquer.

Les NEB de votre État membre exercent-ils l'activité de contrôle ? "Contrôle ouvert et caché de la conformité, par le biais d'inspections par exemple". Veuillez expliquer.

Les NEB de votre EM réalisent-ils l'activité de suivi ? "Sensibilisation au règlement". Veuillez expliquer.

Les NEB de votre EM réalisent-ils l'activité de suivi ? "Suivi spécifique des questions relatives aux PMR". Veuillez expliquer.

Les NEB de votre État membre exercent-ils d'autres activités de surveillance ? Veuillez expliquer.

Preuves nécessaires aux passagers pour justifier les droits des passagers des autobus et des autocars

Quelles preuves la PMR doit-elle recueillir en cas de manque d'informations sur l'accessibilité d'un terminal ?

Quelles preuves le PMR doit-il rassembler en cas de refus d'embarquement ?

Quel est l'impact de la complexité de la charge de la preuve sur l'efficacité du système d'application et de traitement des plaintes ?

Que pourrait-on faire pour réduire la complexité de la charge de la preuve ?

Introduction d'un formulaire de plainte standardisé pour les passagers

Pensez-vous que l'établissement d'un formulaire européen pour les plaintes des passagers auprès des transporteurs et des ONEM concernant le transport par autobus et autocar soit une bonne idée ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

Vous trouverez ci-joint le projet de modèle de ce [formulaire](#). Quels sont les points à améliorer ?

Le rôle des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges dans les droits des passagers des autobus et des autocars

Pour les litiges concernant les autobus et les autocars, quels sont les organismes de règlement extrajudiciaire des litiges (RED) existant dans votre État membre ?

Veuillez expliquer les pouvoirs de ces organismes d'RED.

La participation à un RED en charge des autobus/autocars est-elle obligatoire/volontaire pour le transporteur ? Veuillez expliquer.

Les transporteurs doivent-ils payer des frais pour participer à l'RED ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Pourriez-vous quantifier ces frais ?

Les passagers doivent-ils payer des frais pour participer à l'RED ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Pourriez-vous quantifier ces frais ?

Existe-t-il des valeurs minimales et maximales de plaintes pour l'utilisation d'un RED ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Les passagers ont-ils besoin d'une représentation juridique ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Quels textes juridiques (règlement 181/2011 uniquement, jurisprudence, droit national, autres) l' RED peut-il prendre en compte dans les litiges relatifs aux droits des passagers d'autobus et d'autocars ? Veuillez expliquer.

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

L'issue des litiges est-elle contraignante et pour qui ? Veuillez expliquer.

Les décisions prises par l' RED sont-elles publiques ou réservées aux parties ?

- ☐ Public
- ☐ Réservé aux parties

Avez-vous des commentaires à faire sur l'utilisation de l' RED et la qualité des décisions concernant les autobus et les autocars dans votre État membre ?

Dans quelles langues peut-on contacter l'RED ?

- ☐ Bulgare
- ☐ Espagnol
- ☐ Tchèque
- ☐ Danois
- ☐ Allemand
- ☐ Estonien
- ☐ Grecque
- ☐ Anglais
- ☐ Français
- ☐ Irlandais
- ☐ Croate
- ☐ Italien
- ☐ Letton
- ☐ Lituanien
- ☐ Hongrois
- ☐ Maltais
- ☐ Néerlandais
- ☐ Polonais
- ☐ Portugais
- ☐ Roumain
- ☐ Slovaque
- ☐ Slovène
- ☐ Finlandais
- ☐ Suédois
- ☐ Other

Dans quelles langues l'RED peut-il communiquer avec les parties ?

- ☐ Bulgare
- ☐ Espagnol
- ☐ Tchèque
- ☐ Danois
- ☐ Allemand

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

- ☐ Estonien
- ☐ Grecque
- ☐ Anglais
- ☐ Français
- ☐ Irlandais
- ☐ Croate
- ☐ Italien
- ☐ Letton
- ☐ Lituanien
- ☐ Hongrois
- ☐ Maltais
- ☐ Néerlandais
- ☐ Polonais
- ☐ Portugais
- ☐ Roumain
- ☐ Slovaque
- ☐ Slovène
- ☐ Finlandais
- ☐ Suédois
- ☐ Autres _____

Comment les informations sur les effets indésirables doivent-elles être communiquées aux passagers ?

- ☐ Par voie électronique (par exemple, par courrier électronique ou par l'intermédiaire d'un site web)
- ☐ Sur papier
- ☐ En personne au bureau de l'RED
- ☐ Autre, veuillez préciser : _____

Pensez-vous que les conditions générales de l'opérateur devraient faire référence aux RED ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

Veuillez expliquer.

Pensez-vous que les transporteurs devraient informer les passagers sur les EIM ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

Veuillez expliquer.

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

Les transporteurs devraient-ils être obligés d'adhérer à un RED ou à d'autres procédures de résolution extrajudiciaire des litiges ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

Pourquoi ?

Est-il facile d'accéder aux services d'un ADR par des moyens numériques ?

- ☐ Extrêmement difficile
 - ☐ Assez difficile
 - ☐ Ni facile, ni difficile
 - ☐ Assez facile
 - ☐ Extrêmement facile
 - ☐ Je ne sais pas
-

Merci d'avoir rempli le questionnaire !

Si vous avez des questions ou des observations concernant ce questionnaire, ou si vous avez des difficultés à accéder au site ou à remplir le questionnaire, ne répondez pas directement à l'expéditeur (noreply@qualtrics-survey.com), mais contactez plutôt it_eu_busandcoach@pwc.com ou raoul.brancaccio@pwc.com.