



PARLEMENT EUROPÉEN

2009 - 2014

---

*Commission des transports et du tourisme*

---

**2012/2067(INI)**

30.5.2012

# PROJET DE RAPPORT

sur les droits des passagers dans tous les modes de transport (2012/2067(INI))  
Commission des transports et du tourisme

Rapporteur: Georges Bach

**SOMMAIRE**

	<b>Page</b>
PROPOSITION DE RÉSOLUTION DU PARLEMENT EUROPÉEN .....	3
EXPOSÉ DES MOTIFS .....	8

## PROPOSITION DE RÉSOLUTION DU PARLEMENT EUROPÉEN

### sur les droits des passagers dans tous les modes de transport (2012/2067(INI))

*Le Parlement européen,*

- vu la communication de la Commission au Parlement européen et au Conseil sur "Une vision européenne pour les passagers: Communication sur les droits des passagers dans tous les modes de transport (COM(2011)0898),
  - vu l'avis du Comité économique et social européen du ..... 2012,
  - vu sa résolution du 29 mars 2012 sur le fonctionnement et l'application des droits établis des personnes voyageant par avion<sup>1</sup>,
  - vu sa résolution du 25 novembre 2009 sur l'indemnisation des passagers en cas de faillite d'une compagnie aérienne<sup>2</sup>,
  - vu l'article 48 de son règlement,
  - vu le rapport de la commission des transports et du tourisme et l'avis de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs (A7-0000/2012),
- A. considérant que, sur la base de l'objectif fixé dans le livre blanc de la Commission de 2001, un ensemble complet de règles a été élaboré concernant les droits des passagers dans tous les modes de transport, c'est-à-dire le transport aérien, ferroviaire, par voie d'eau et routier, qui offre aux voyageurs un minimum de protection tout en contribuant à la mise en place de conditions de concurrences unifiées pour les transporteurs;
- B. considérant que certains de ces droits ne sont pas encore complètement et correctement utilisés par les transporteurs et appliqués par les autorités nationales, que les voyageurs sont toujours insuffisamment informés de leurs droits et de la qualité des services qu'ils peuvent escompter et que l'application de leurs droits pose souvent des difficultés;
- C. considérant que cette analyse est confirmée par une enquête réalisée par le rapporteur auprès des députés au Parlement européen et des fonctionnaires de cette institution;
- D. considérant que la Commission contribuera, grâce à sa récente communication et à d'autres initiatives récentes (modernisation du règlement relatif aux droits des passagers, règlement (CE) n° 261/2004; voyages à forfait, directive 90/314/CEE), à clarifier et renforcer les droits des utilisateurs dans tous les secteurs du transport;

#### **Cadre général**

---

<sup>1</sup> Textes adoptés de cette date, P7\_TA(2012)0099.

<sup>2</sup> JO L 285 du 21.10.2010, p. 42.

1. soutient l'intention de la Commission de renforcer la mise en œuvre des règles en vigueur concernant les droits des passagers et de les améliorer, au besoin, et se félicite de la présente communication qui donne une vue d'ensemble utile sur ce qui a été réalisé jusqu'à présent;
2. estime que les critères communs (absence de discrimination, respect intégral des conditions contractuelles, informations exactes, disponibles en temps utile et accessibles, assistance immédiate et proportionnée en cas de perturbations) ainsi que les 10 droits spécifiques des passagers énoncés par la Commission dans sa communication, constituent le fondement des droits dans tous les modes de transport;
3. reconnaît qu'il existe des différences structurelles au sein de chaque secteur du transport et qu'il n'est pour l'instant pas envisageable d'élaborer un règlement unique pour tous les modes de transport en ce qui concerne les droits des passagers, car les règlements relatifs aux droits des passagers dans le transport par voie d'eau et par autobus/autocar ne sont pas encore entrés en vigueur;
4. invite donc la Commission à présenter à ce stade des orientations sur l'application et la mise en œuvre de ces droits dans tous les secteurs du transport, qui ne doivent avoir pour but ni d'unifier la législation, ni de diluer les droits des passagers;

### **Informations**

5. se félicite de la décision de la Commission de poursuivre sa campagne d'information concernant les droits des passagers d'ici 2014; recommande l'intégration des autorités et des centres nationaux de protection des consommateurs dans la campagne, étant donné qu'ils peuvent apporter une contribution précieuse au travail de sensibilisation concernant les droits des passagers (par exemple au travers de la fourniture de matériel d'information dans les agences de voyage et sur internet);
6. demande des efforts accrus de la part des transporteurs afin de mieux informer les consommateurs, ces informations devant être fournies en temps utile et être compréhensibles, précises et complètes, et les voyageurs doivent être informés dès la réservation de leur voyage de leurs droits en cas de perturbations;
7. se félicite de la nouvelle application pour les téléphones intelligents proposée par la Commission qui fournit des informations sur les droits des passagers en plusieurs langues et dans des formats accessibles pour les passagers handicapés; invite les États membres et les transporteurs à promouvoir le développement et l'utilisation de technologies modernes similaires (notamment SMS et utilisation des réseaux sociaux);
8. recommande la mise en place dans les salles de départ et d'arrivée de points d'information et de guichets d'assistance dotés d'un personnel en nombre suffisant (dans les aéroports, les gares, les terminaux de bus et les ports), et de services d'assistance accrus aux voyageurs en cas de perturbations importantes du trafic tant de la part du transporteur que de l'exploitant de l'installation;

### **Transparence**

9. invite la Commission à étendre également à d'autres modes de transport l'obligation d'information sur les normes de service déjà applicable aux compagnies ferroviaires; estime que la publication de données comparatives peut se révéler utile aussi bien pour le consommateur afin de l'orienter dans ses choix que pour l'entreprise dans un but publicitaire;
10. demande la mise en place d'une base de données européenne pour l'échange d'informations sur les violations des droits des passagers et leur traitement et invite la Commission à prendre les mesures nécessaires, en coopération avec les États membres et les autorités nationales chargées de faire appliquer la législation;
11. invite la Commission à garantir la mise en œuvre effective des dispositions en vigueur concernant la transparence des prix et les pratiques commerciales déloyales conformément à la directive 2011/83/UE et à veiller à ce que le prix annoncé ("headline") corresponde exactement au prix final, sans ajouter des coûts exorbitants supplémentaires peu de temps avant l'achat final (notamment frais de dossier et taxes pour les cartes de crédit);

### **Application et exécution**

12. constate que l'application et l'exécution des dispositions européennes dans le domaine des droits des voyageurs aériens ou autres n'est pas encore unifiée sur le territoire de l'Union européenne, ce qui nuit non seulement à la perception qu'ont les voyageurs de leurs droits, mais également à la concurrence loyale des transporteurs;
13. invite la Commission à inciter les autorités nationales à collaborer plus étroitement, à adopter des méthodes de travail plus homogènes et à échanger davantage d'informations au niveau national et au niveau européen afin de travailler en réseau et d'appliquer la législation de l'Union européenne d'une manière plus uniforme;
14. invite la Commission à œuvrer à la mise en place d'une instance électronique unique („clearing house“) servant de structure commune des autorités nationales chargées de faire appliquer la législation dans le traitement des réclamations, laquelle devrait conseiller les voyageurs aériens ou autres lors de l'introduction de réclamations et les transmettre aux organismes nationaux compétents de la façon la plus rapide et la moins coûteuse possible; recommande, dans le but de faciliter la transmission d'informations et de conseils par l'intermédiaire de l'instance de réclamations, la mise en place d'un courrier électronique standard et d'un service téléphonique bon marché accessible dans l'ensemble de l'Union européenne;
15. invite la Commission à élaborer un formulaire unique de plainte pour tous les modes de transport valable dans l'ensemble de l'Union européenne et traduit dans toutes les langues de l'Union, que les voyageurs reçoivent dès leur réservation; se montre favorable à l'établissement d'un délai maximum de traitement des réclamations pour tous les modes de transport;
16. invite la Commission à identifier et à corriger, en collaboration avec les États membres, les déficiences structurelles et procédurales au sein des instances de réclamation nationales et de veiller à l'application de la législation relative aux mesures prévues au niveau européen concernant les modes alternatifs de résolution des conflits, tout en

veillant à continuer à garantir aux voyageurs l'accès aux procédures judiciaires;

### **Responsabilité**

17. souligne la nécessité d'avoir une définition univoque de l'expression "circonstances exceptionnelles" pour tous les modes de transport en vue d'une application plus uniforme des dispositions par les transporteurs et les autorités nationales chargées de l'application de la législation et d'une meilleure information des citoyens au sujet de leurs droits; invite la Commission à présenter des propositions législatives en ce sens;
18. demande à la Commission d'étudier les mesures adéquates en cas de faillite de compagnies aériennes, et rappelle à cet égard sa résolution du 25 novembre 2009;
19. invite la Commission à clarifier la question de la responsabilité en ce qui concerne la détérioration des bagages, et notamment en ce qui concerne l'assistance à la mobilité, dont le coût de remplacement dépasse souvent la valeur maximale de remboursement conformément au droit international;
20. invite les transporteurs à prêter la plus grande attention à la sécurité des voyageurs et à former et poursuivre la formation de son personnel aux situations d'urgence;

### **Personnes handicapées et personnes à mobilité réduite**

21. invite les transporteurs à élaborer et à instituer, si possible de manière coordonnée et en coopération avec l'industrie, des modalités de communication compréhensibles et unifiées afin de faciliter le voyage pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite et de leur offrir la possibilité de notifier à l'avance les besoins d'assistance;
22. souligne la nécessité de disposer d'une infrastructure de transport qui garantisse un accès non discriminatoire à tous les moyens de transport aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite; rappelle l'arrêt d'un tribunal français de janvier 2012 en ce qui concerne le refus d'embarquement des personnes handicapées non accompagnées pour des raisons de sécurité;
23. demande instamment que les transporteurs améliorent la qualité de l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite et qu'ils alignent davantage la formation du personnel sur les besoins de ces catégories de personnes;

### **Intermodalité**

24. invite les États membres à renoncer en grande partie à l'utilisation de dérogations dans l'application du règlement concernant le transport ferroviaire et le transport par autobus/autocar afin de faciliter le transport intermodal du point de vue des droits des passagers;
25. encourage l'industrie à élaborer une structure claire pour l'établissement de "billets directs" (c'est-à-dire un contrat de transport unique pour plusieurs étapes parcourues en empruntant un même mode) et de billets intégrés (contrat de transport pour une chaîne de déplacement intermodale); rappelle à cet égard le règlement relatif au transport

ferroviaire, selon lequel il est nécessaire d'adapter les systèmes informatisés d'information et de réservation à des normes communes afin de garantir la fourniture d'informations sur les voyages et de services de vente de billets dans l'ensemble de l'Union européenne;

26. demande à la Commission de poursuivre ses efforts en vue d'élaborer un système européen de planification d'itinéraires multimodaux et invite les États membres à éliminer, en collaboration avec la Commission, les obstacles existants dans le cadre de l'accès aux données relatives au transport public et du transfert de données;
27. charge son président de transmettre la présente résolution au Conseil et à la Commission.

## EXPOSÉ DES MOTIFS

La communication de la Commission à l'examen établit une liste des droits transversale à tous les modes de transport, droits qui pris ensemble offrent aux voyageurs aériens ou autres (ci-après les "passagers" au sens large) une protection minimale dans l'Union européenne. Les règlements applicables au transport aérien et au transport ferroviaire sont déjà entrés en vigueur. Les règlements concernant le transport maritime et le transport par autobus n'entreront en vigueur qu'en décembre 2012 et en mars 2013 et leur application fera ultérieurement l'objet d'une évaluation.

Les règlements applicables au transport aérien régissent l'indemnisation et l'assistance apportées aux voyageurs en cas de refus d'embarquement, d'annulations ou de retards importants (règlement (CE) n° 261/2004, en vigueur depuis 2005), mais aussi la responsabilité des compagnies aériennes en cas de perte, de retard et de détérioration des bagages (règlement (CE) n° 889/2002, en vigueur depuis 2002). En vue de modifier le règlement (CE) n° 261/2004 relatif aux droits des passagers aériens, le Parlement a adopté, dans sa résolution du 29 mars 2012, une position circonstanciée et a posé une série d'exigences à la Commission pour préciser les droits des passagers et la responsabilité des compagnies aériennes.

Le règlement (CE) n° 1107/2006 (en vigueur depuis 2008) régit les droits des voyageurs aériens handicapés ou à mobilité réduite. Le Parlement s'est également prononcé en détail sur ce point dans sa résolution du 29 mars. Il insiste plus particulièrement sur l'amélioration de la qualité de service pour cette catégorie de personnes, dont l'accès sans restrictions aux infrastructures aéroportuaires, la mise en place de procédures de notification uniformes et coordonnées, la bonne formation du personnel et la clarification des questions de responsabilité en cas de détérioration et de perte d'équipements de mobilité. À cet égard, votre rapporteur salue les orientations annoncées par la Commission pour faciliter l'interprétation de ce règlement.

Dans le domaine du transport ferroviaire, le règlement (CE) n° 1371/2007 a permis de réaliser des progrès sensibles dans la protection des passagers et de leurs bagages en cas de retards ou d'accidents. Pour le transport ferroviaire international, depuis 2010, le billet est remboursé à hauteur de 25 % en cas de retard d'une heure et de 50 % en cas de retard de deux heures. Les autres droits existants concernent la sécurité des personnes dans les gares et dans les trains, une assistance garantie, des informations et l'accessibilité maximale des gares et des trains aux personnes à mobilité réduite. La disponibilité des billets et le transport de bicyclettes sont également réglementés. Le règlement relatif au transport ferroviaire s'applique en principe à toutes les entreprises ferroviaires de l'ensemble de l'Union européenne, mais il accorde aussi aux États membres la possibilité de soustraire pendant quinze ans certains services de transport ferroviaire nationaux, régionaux et municipaux à l'application des droits des passagers.

La législation de l'Union a été rédigée dans le respect de la proportionnalité de façon à permettre les indispensables distinctions justifiées par les caractéristiques propres à chaque mode et à ses marchés, et donc au moyen de transport emprunté. Les différentes dispositions en vigueur permettent d'établir un socle commun de droits des passagers: interdiction de toute discrimination pour les voyageurs et les agences de voyage, fondée sur leur lieu de résidence



ou d'établissement ou leur nationalité; informations sur les conditions de voyage; transparence, notamment sur les prix; aide en cas d'interruption du voyage sous forme d'un réacheminement et du remboursement de la totalité du prix du billet en cas d'annulation et de retards importants; indemnisation (même dans des circonstances extraordinaires); prise en charge (repas ou prise en charge éventuelle des frais d'hôtel); assistance et accessibilité pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite. Dans sa communication, la Commission dresse une liste de dix droits des passagers.

Selon le mode de transport, les droits des passagers varient dans leur étendue et les exceptions possibles, notamment en ce qui concerne la définition des retards, l'étendue de l'assistance et de la prise en charge pendant les temps d'attente jusqu'au réacheminement, le montant de l'indemnisation (globale ou proportionnelle au prix du billet), les circonstances dans lesquelles le droit à l'indemnité n'est pas ou plus versée, le délai de réponse aux plaintes. En principe, pour les voyageurs, le droit à l'exécution du contrat de transport joue le premier rôle. En cas d'annulation, l'indemnisation prévue est réglementée avec le plus de précision. La Cour européenne de justice s'est prononcée sur l'interprétation des règlements applicables en matière d'étendue des droits des passagers concernant l'annulation<sup>1</sup>, les retards<sup>2</sup> et les circonstances extraordinaires<sup>3</sup>.

Dans sa communication, la Commission souligne le caractère incomplet et non uniforme de l'application des dispositions législatives tant par les transporteurs que par les autorités nationales, source de flou pour les voyageurs et les compagnies. En outre, on constate également que les voyageurs sont mal informés sur leurs droits et qu'ils ressentent de l'insatisfaction quant aux modalités appliquées et aux frais auxquels ils doivent faire face pour les faire valoir. Les clients sont déconcertés, en particulier, devant la complexité des procédures lorsqu'ils doivent faire valoir leurs droits face à de grandes compagnies internationales.

L'évaluation de la Commission se trouve confirmée par une enquête réalisée au Parlement par votre rapporteur lors de l'élaboration du présent rapport. Sur les 214 réponses qui ont été analysées pour la période 2009-2012, 70 % des incidents concernent le transport aérien, 30 % le transport ferroviaire. En ce qui concerne le transport aérien, 40 % des personnes concernées signalent des retards, des correspondances manquées et des annulations. Le manque d'informations et l'acheminement des bagages sont également à l'origine de problèmes. Une tendance préoccupante se dégage chez les compagnies à bas coûts: les prix annoncés ne comprennent pas dès le départ toutes les taxes et tous les frais annexes. Selon les cas, on déplore toujours des défaillances dans l'assistance accordée aux personnes handicapées ou à mobilité réduite, défaillances qui constituent des violations du règlement (CE) n° 1107/2006. 25,3 % des personnes interrogées qui se sont plaintes ou ont déposé des demandes auprès des compagnies aériennes ou des autorités nationales chargées de faire appliquer la législation n'ont pas obtenu de réponse.

Si, dans le transport ferroviaire, 50 % des problèmes sont dus à des retards et à des

---

<sup>1</sup> Affaire C-83/10, arrêt rendu le 13 octobre 2011.

<sup>2</sup> Affaires jointes C-402/07 et C-423/07, arrêt rendu le 19 novembre 2009.

<sup>3</sup> Affaire C-294/10, arrêt rendu le 12 mai 2011; affaire C-549/07, arrêt du 22 décembre 2008; affaire C-12/11, conclusions de l'avocat général du 22 mars 2012.

correspondances manquées, les personnes interrogées signalent également des annulations et des problèmes d'information, non seulement pendant leurs voyages, mais aussi dans les gares. Sont également mentionnées des insuffisances dans l'assistance fournie aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. Contrairement au transport aérien, seules 15 % des demandes d'information et des plaintes n'ont pas fait l'objet de réponses de la part des compagnies de chemin de fer ou des autorités nationales chargées de faire appliquer la législation.

Votre rapporteur se félicite de l'objectif affiché par la Commission d'adapter la législation de l'Union, d'améliorer son application pour tous les modes de transports, de renforcer son exécution par les autorités nationales et de communiquer davantage auprès des usagers sur la réglementation. Il convient de se réjouir de ce que la Commission compte poursuivre jusqu'en 2014 la campagne d'information qu'elle mène dans toutes les langues officielles sur les droits des passagers de tous les moyens de transport (<http://ec.europa.eu/passenger-rights>).

Le projet consistant à englober dans un seul et même règlement les droits des passagers de tous les modes de transport paraît réalisable à moyen terme et est indispensable pour promouvoir l'intermodalité. Pour l'heure, les conditions ne sont cependant pas réunies. Votre rapporteur invite donc la Commission à proposer des orientations en la matière sous réserve qu'elles ne conduisent pas une réduction des droits et à une harmonisation trop poussée afin de ménager la souplesse et la proportionnalité qu'impose la diversité des modes de transport.

## **Problèmes identifiés et propositions de solution**

### **Information et transparence**

Les informations relatives aux droits doivent être simples, claires et accessibles de la réservation à la fin du voyage. Il convient que les sociétés de transport et les exploitants de terminaux mettent en place dans les salles de départ et d'arrivée des points d'information et des guichets d'assistance destinés à communiquer aux voyageurs les informations et les options possibles lors de problèmes et à leur fournir des renseignements en cas de perte ou de retard de bagages. En outre, il est proposé de mettre en place un formulaire unique de plainte, un courrier électronique standard et un service téléphonique bon marché, ainsi qu'une instance électronique unique, chargée non seulement de fournir des conseils mais aussi de transmettre ces plaintes aux organismes nationaux compétents. Nous insistons également sur la nécessité de recourir aux nouvelles technologies telles que les applications pour les "smartphones".

L'amélioration des informations sur les prix des vols est également à l'ordre du jour. Les prix proposés sur internet devraient dès le départ comprendre tous les frais occasionnés. Il faut impérativement veiller à ce que le prix total réel soit clairement annoncé aux clients dès le début de la réservation. La Commission est invitée à faire cesser les pratiques commerciales déloyales.

En matière de transparence, il est recommandé d'étendre l'obligation de présenter des rapports sur la qualité des services à tous les secteurs du transport.

### **Application et exécution/Organismes nationaux de traitement des plaintes**

D'après le règlement (CE) 1371/2007, les États membres sont tenus de mettre en place pour le transport ferroviaire des autorités indépendantes chargées de son application et de traiter les plaintes déposées, qui doivent veiller à la bonne mise en œuvre du règlement et peuvent sanctionner les entreprises de transport en cas de violations. En cas de carence des compagnies de transport, elles peuvent recueillir les plaintes individuelles en deuxième instance. La Commission est elle-même compétente pour veiller à l'application du règlement par les États membres et, le cas échéant, pour engager des procédures en cas de non-respect persistant du règlement.

Les instances chargées de l'application du règlement ont un rôle décisif à jouer pour améliorer sa mise en œuvre et son exécution. À cet égard, votre rapporteur avance plusieurs propositions concrètes pour organiser plus efficacement le travail de ces instances et leur mise en réseau. Cette démarche se heurte à des difficultés, les instances en place dans les États membres répondant à des statuts différents et étant divisées par mode de transport. En Allemagne, par exemple, cette compétence est répartie entre l'Office fédéral des chemins de fer (Eisenbahn-Bundesamt) et l'Office fédéral de la navigation aérienne (Luftfahrt-Bundesamt), tandis qu'en Roumanie, en Suède et au Royaume-Uni, elle revient à des autorités nationales de protection des consommateurs. Avec l'entrée en vigueur des droits dans les domaines des transports par voie d'eau et par autobus, chaque État membre sera dans l'obligation d'instituer de nouveaux organismes. En la matière, il serait souhaitable d'envisager un regroupement au niveau national.

Avec la création d'une banque de données européenne pour les échanges d'informations sur les violations des droits des passagers et leur traitement, la Commission se voit confier la charge de veiller à la collaboration des autorités nationales.

### **Responsabilité/Circonstances extraordinaires/Faillites**

Lors de "circonstances extraordinaires", en cas de perturbations, les entreprises de transport aérien et de transport par voie d'eau peuvent être dispensées de leurs obligations d'indemnisation. Or, le flou demeure quant à l'interprétation de cette notion. Il convient ici de faire appel à des arrêts de la Cour européenne de justice faisant autorité pour aider la Commission et les autorités nationales chargées de l'application à établir avec plus de clarté les dispositions européennes en vigueur et à obtenir une application plus homogène de la législation pour tous les modes de transport. Il convient de saluer l'intention de la Commission d'évaluer, dans le cadre de la modification du règlement (CE) n° 261/2004, la proportionnalité de la charge économique pesant sur les entreprises du fait de leur obligation de prise en charge dans des circonstances extraordinaires.

Les affaires ayant récemment concerné les compagnies aériennes Spanair et Malev en janvier 2012 montrent combien il est important de protéger les droits des passagers en cas de cessation d'activité consécutive à la situation économique desdites compagnies. Le règlement (CE) n° 261/2004 comporte des dispositions applicables aux annulations de vol en pareil cas. Les personnes concernées doivent se voir proposer le remboursement ou un réacheminement. Cependant, la pratique montre qu'en cas de cessation de paiement, une certaine incertitude demeure, qui touche indirectement les sociétés organisatrices de voyages à forfait. Il est donc

indispensable d'apporter des améliorations aux dispositions européennes en vigueur. En cas d'insolvabilité d'une compagnie aérienne, l'indemnisation ne devrait pas être remise en cause.

## **Intermodalité**

Aux yeux de votre rapporteur, un socle commun de droits pour tous les modes de transport et un niveau minimum de services ainsi qu'une approche harmonisée pour toutes les entreprises de transport et toutes les autorités d'application sont indispensables pour que l'intermodalité des transports fonctionne bien sur le marché intérieur européen et devienne naturelle. En ce qui concerne la mobilité transfrontalière, il convient que les principes européens de protection des passagers s'étendent aux voyages réalisés en dehors de l'Union européenne, point qui doit être abordé dans le cadre des traités internationaux et bilatéraux conclus avec les pays tiers.

Quant à l'objectif consistant à favoriser autant que possible l'intermodalité, la mise en place de billets "directs" et intégrés et l'harmonisation des systèmes d'information et de réservation sur des normes communes est nécessaire. Il est regrettable que les efforts menés jusqu'à présent par la Commission pour mettre en place un système européen de planification d'itinéraires multimodaux n'aient pas été couronnés de succès, un tel système étant propre à permettre aux voyageurs de planifier leurs voyages à travers l'Europe en englobant l'ensemble des moyens de transport. Il conviendrait que les États membres œuvrent avec la Commission pour gommer les obstacles (accès aux données publiques de transports, règles applicables à la communication des informations, etc.) auxquels les entreprises se heurtent dans la mise au point d'un tel système de planification.