

CADRE REGLEMENTAIRE

- **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
- **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
- **DIRECTIVE 2010/40/UE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL** du 7 juillet 2010 concernant le cadre pour le déploiement de systèmes de transport intelligents dans le domaine du transport routier et d'interfaces avec d'autres modes de transport



Dans un état optimal dans tous les ports, nous devons trouver:



Panneaux à messages variables (routes - zones d'embarquement)



APP pour smartphone ou des sites internet liés au port fournissant des informations



Informations et services prévus par le Règlement (UE) 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



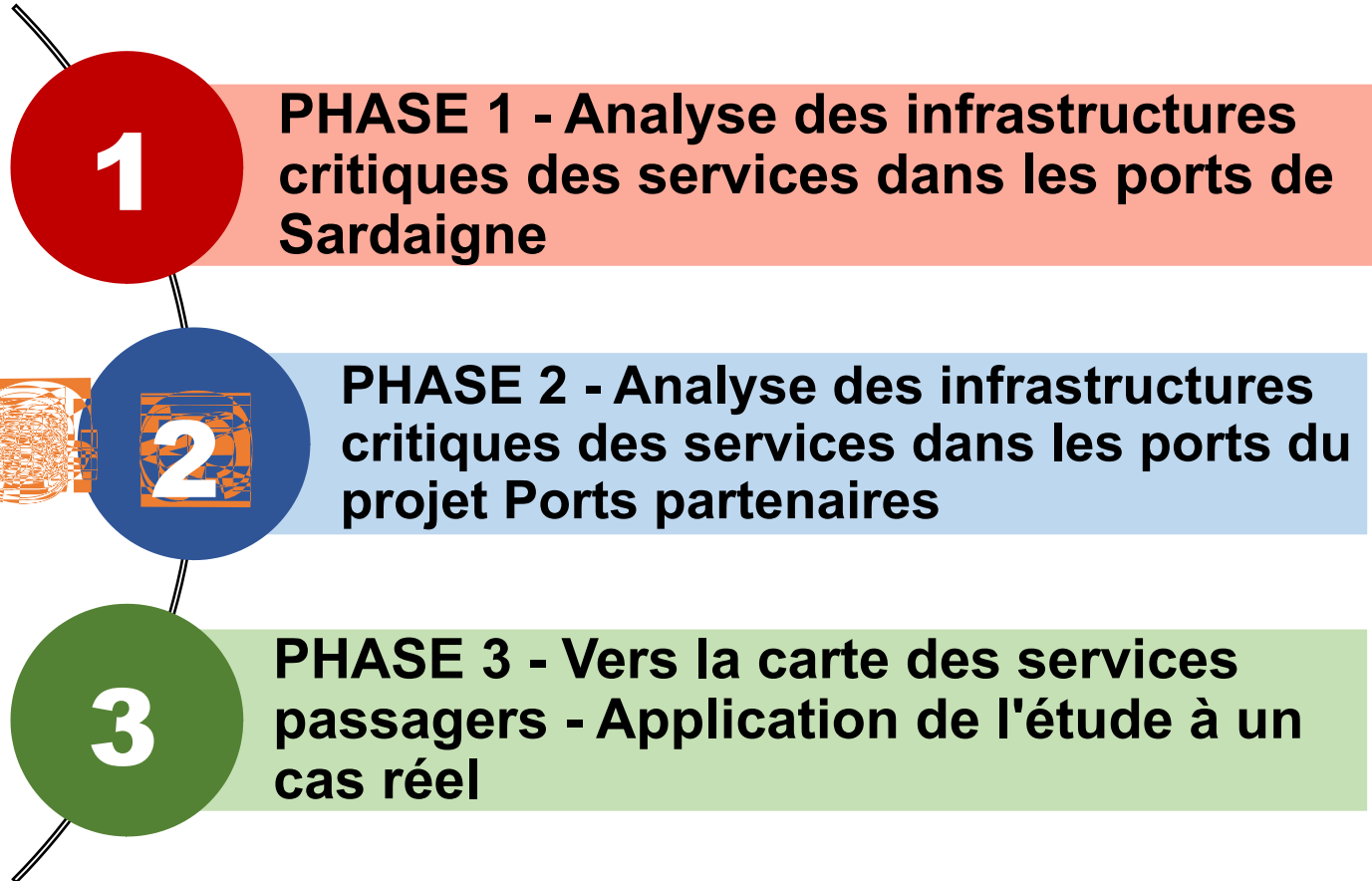
Services d'assistance pour l'embarquement et le débarquement des passagers handicapés ou à mobilité réduite

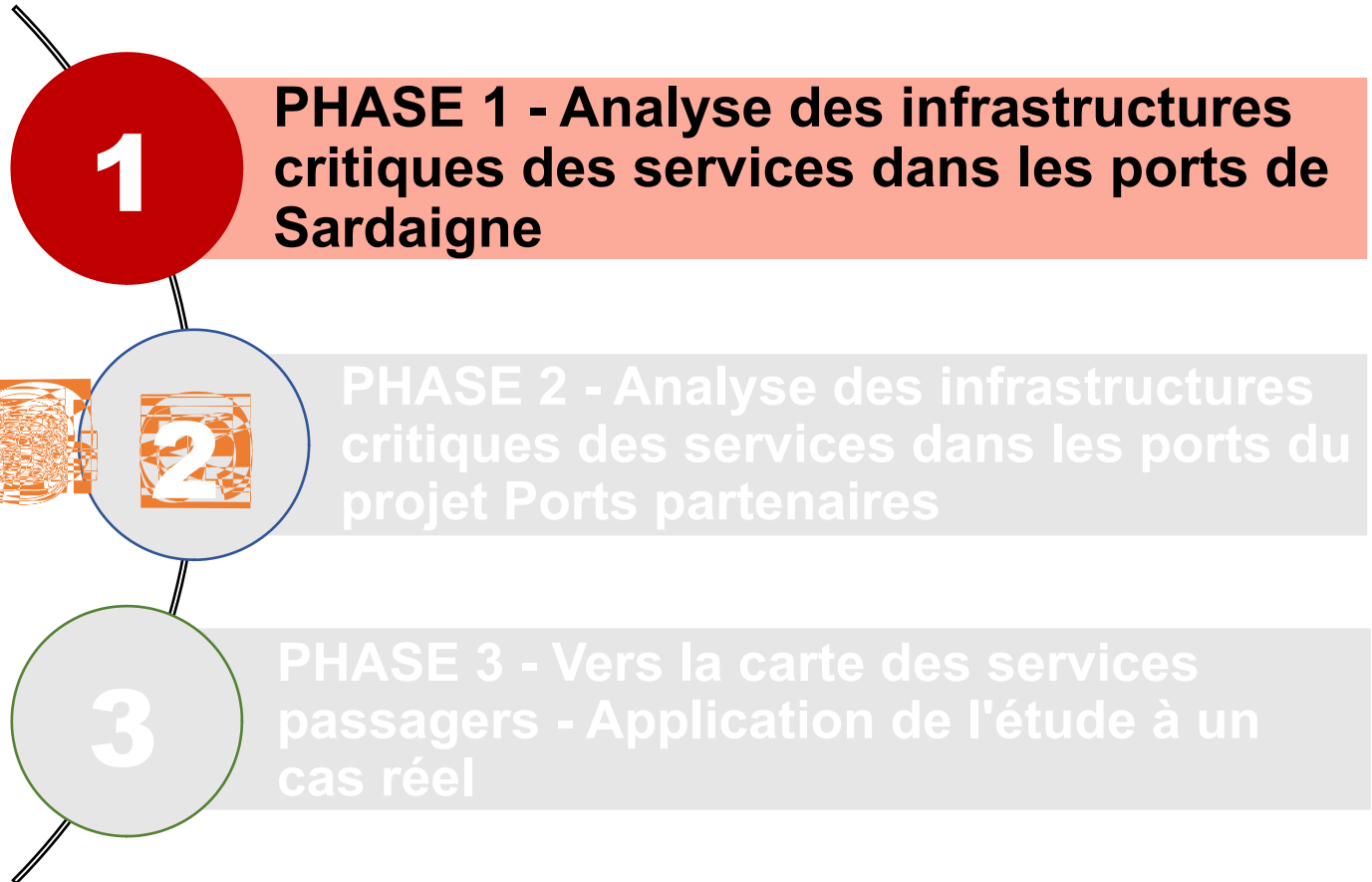


Informations en temps réel sur les arrivées, les départs, les retards, les annulations de navires



Les exploitants de terminaux font des efforts raisonnables pour informer les passagers intéressés des correspondances alternatives, en cas de perte d'un service de transport en correspondance en raison d'une annulation ou d'un retard, conformément à l'art. 16 du règlement UE 1177/2010

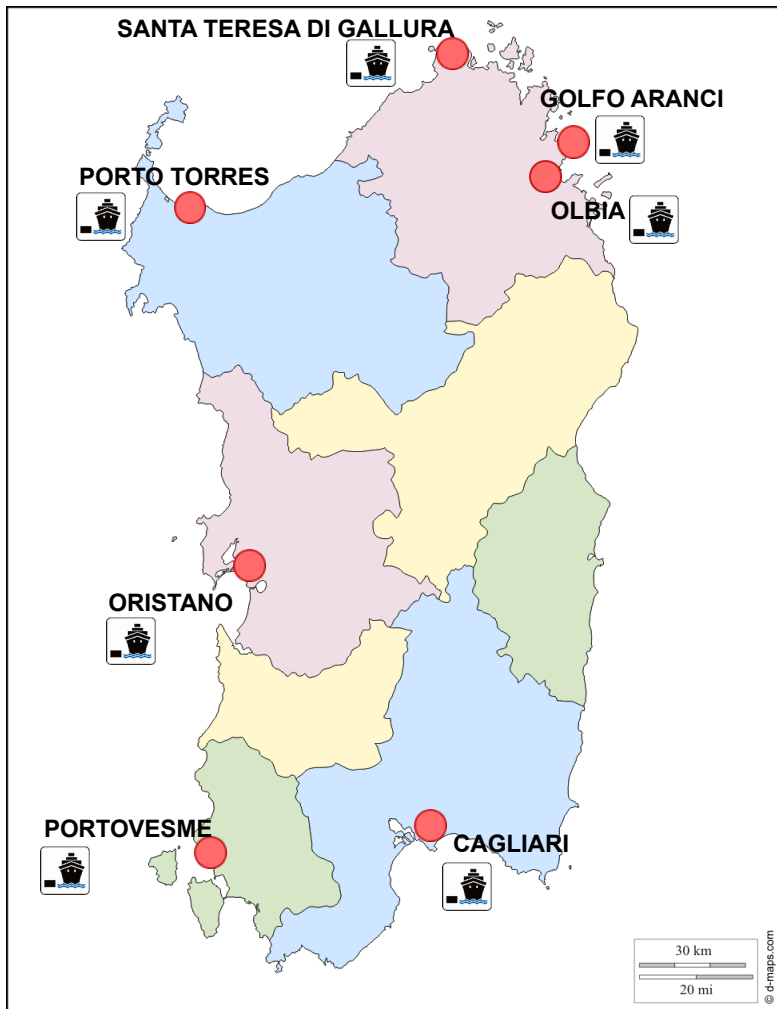




L'étude réalisée par l'AdSP de la mer de Sardaigne a analysé les interactions entre les services minimums dus par la législation et ceux réellement présents et garantis dans chacun des ports étudiés.

- Description de la dotation d'infrastructures du port et des connexions avec les couloirs et les nœuds du réseau RTE-T, en particulier:**
 - Gare maritime (Description des services pour les passagers)
 - Connexions avec Routes, Autoroutes
- Description des services de transport des passagers du port vers:**
 - Aéroport
 - Transports publics locaux et régionaux
 - Taxi
 - Gare (ferroviaire)
- Informations et services à disposition des passagers:**
 - Panneaux à messages variables (routes - zones d'embarquement de voiture)
 - APP pour smartphone ou des sites internet liés au port fournissant des informations
 - Informations et services prévus par le Règlement (UE) 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
 - Services d'assistance pour l'embarquement et le débarquement des passagers handicapés ou à mobilité réduite
 - Informations en temps réel sur les arrivées, les départs, les retards, les annulations de navires
 - Est-ce que les exploitants de terminaux font des efforts raisonnables pour informer les passagers intéressés des correspondances alternatives, en cas de perte d'un service de transport en correspondance en raison d'une annulation ou d'un retard, conformément à l'art. 16 du règlement UE 1177/2010.

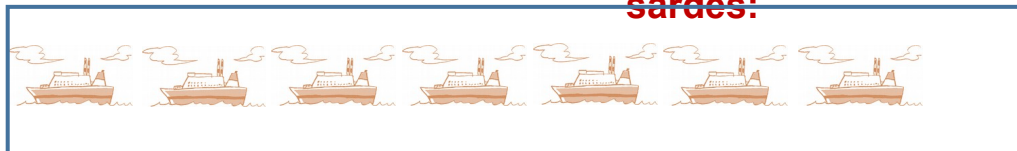




Les ports de la région Sardaigne analysés sont:

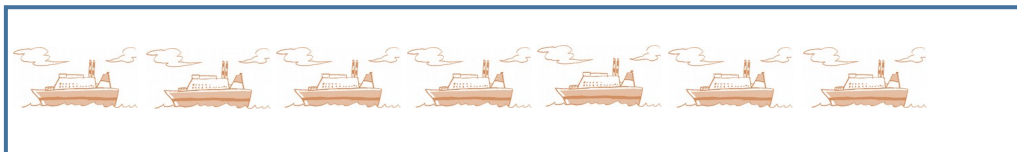


ANALYSE DES RÉSULTATS: Informations et services disponibles pour les passagers dans les ports sardes:



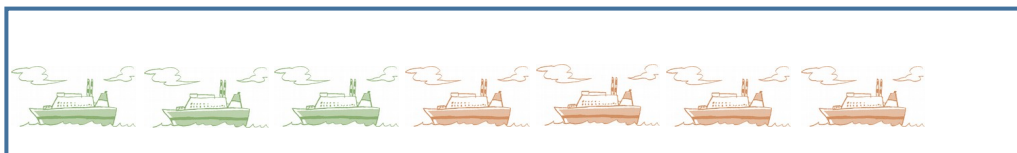
0/7
Ports sur 7 analysés

ont des panneaux à message variable



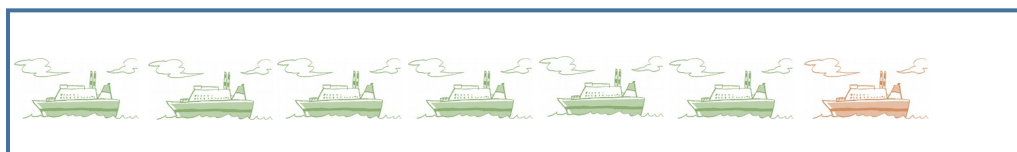
0/7
Ports sur 7 analysés

ont une App pour fournir des informations



3/7
Ports sur 7 analysés

fournissent des informations en vertu du règlement de l'UE 1177/2010



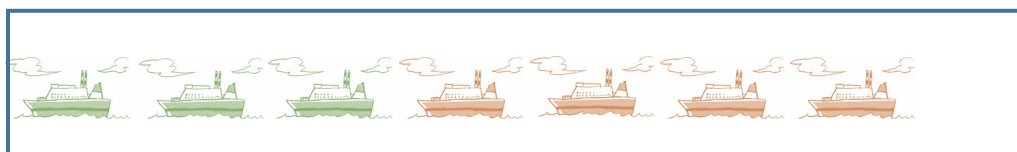
0/7
Ports sur 7 analysés

garantissent le service d'assistance PMR



6/7
Ports sur 7 analysés

donnent des informations en temps réel sur les navires

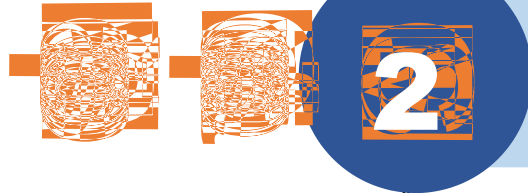


3/7
Ports sur 7 analysés

fournissent des informations sur les connexions alternatives

1

PHASE 1 - Analyse des infrastructures critiques des services dans les ports de Sardaigne



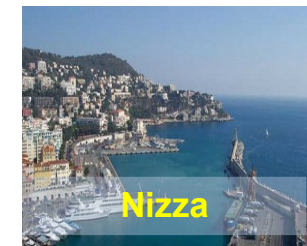
2

PHASE 2 - Analyse des infrastructures critiques des services dans les ports du projet Ports partenaires

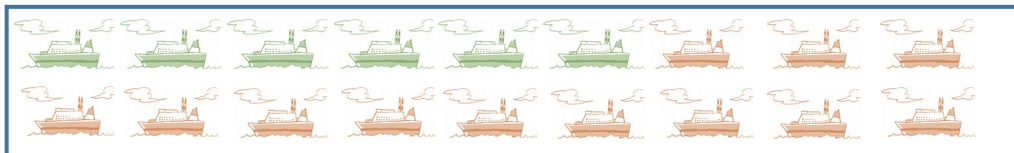
3

PHASE 3 - Vers la carte des services passagers - Application de l'étude à un cas réel

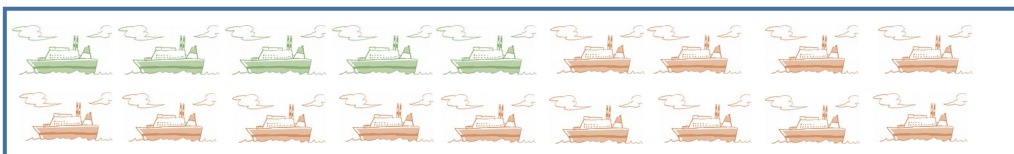
Dans la deuxième phase, l'étude a été étendue à tous les ports partenaires du projet



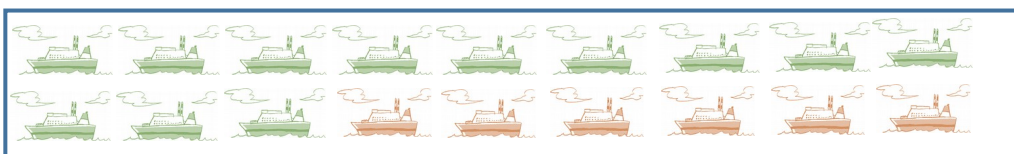
ANALYSE DES RÉSULTATS: Informations et services disponibles pour les passagers dans les ports Partenaires du projet:



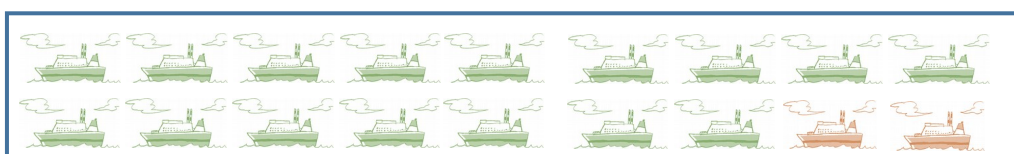
6/18 ont des panneaux à message variable
Ports sur 18 analysés



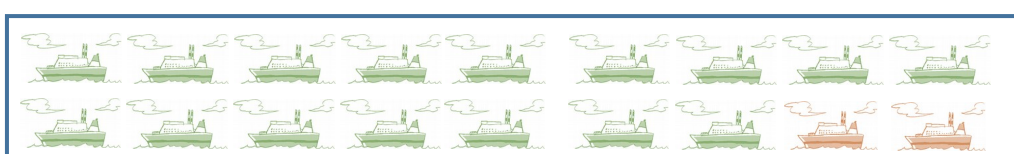
5/18 ont une App pour fournir des informations
Ports sur 18 analysés



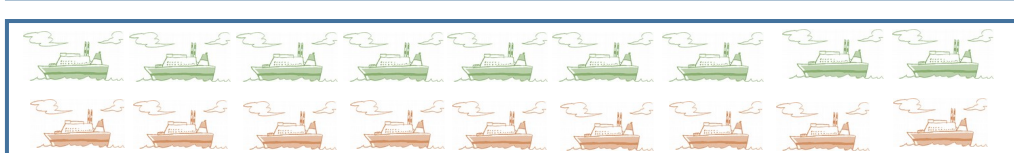
12/18 fournissent des informations en vertu du règlement de l'UE 1177/2010
Ports sur 18 analysés



16/18 garantissent le service d'assistance PMR
Ports sur 18 analysés



16/18 donnent des informations en temps réel sur les navires
Ports sur 18 analysés

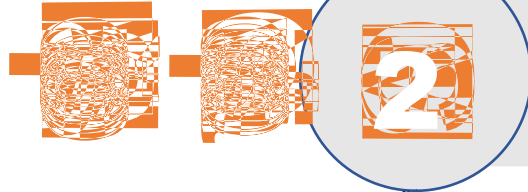


8/18 fournissent des informations sur les connexions alternatives
Ports sur 18 analysés



1

PHASE 1 - Analyse des infrastructures critiques des services dans les ports de Sardaigne



2

PHASE 2 - Analyse des infrastructures critiques des services dans les ports du projet Ports partenaires

3

PHASE 3 - Vers la carte des services passagers - Application de l'étude à un cas réel

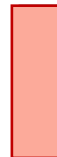
L'Autorité du Système Portuaire de la Mer de Sardaigne a établi des spécifications techniques (notamment les feuilles 5 et 6) relatives aux services minimaux à fournir aux passagers dans la nouvelle concession de la gare maritime d'Isola Bianca, en utilisant à la fois les analyses AS-IS et les premières propositions To-Be formulées dans les principaux produits du projet NECTEMUS et conformes au règlement UE 1177/2010.



**Panneaux à message
variable (routes - aires
d'embarquement des
voitures)**



Positionnement des panneaux à messages variables aux portails d'accès / de sortie du port et aux noeuds de circulation à l'intérieur de la zone à accès restreint, afin de fournir aux véhicules en transit des indications utiles pour se rendre aux quais d'embarquement des différentes destinations et quitter le port, à condition que l'uniformité des informations transmises par les systèmes d'information situés à l'intérieur et à l'extérieur des gares maritimes soit garantie. Les panneaux à messages variables à l'entrée (entrée de la ville) et à la sortie du port devraient contenir les informations nécessaires pour rendre plus fluide l'impact avec la circulation urbaine.



**Informations et services
visés dans le règlement
(UE) n ° 1177/2010,
concernant les droits des
passagers voyageant par
mer ou par voies de
navigation intérieure**



**Informar les passagers
concernés des
correspondances
possibles en cas de
perte du service de
transport à la suite
d'une annulation ou
d'un retard**

Le service d'information touristique comprend l'information sur les moyens de transport publics ou privés disponibles pour atteindre les lieux d'intérêt.

Le service doit également fournir une assistance aux passagers qui, en raison d'une annulation ou d'un retard, devraient manquer un service de transport coïncident, offrant ainsi aux passagers concernés une correspondance alternative.

Le service doit être fourni par au moins une personne physique dans une partie de la station maritime mais également par des moyens de communication appropriés (totems, bureaux d'information, affiches, brochures, etc.) dans la station maritime et / ou dans les espaces extérieurs de la même .

Une application pour smartphones ou des sites Internet des ports fournissant des informations



Les services d'information en temps réel doivent être mis à la disposition des passagers via le site Web du port et l'APP.

Les services d'information doivent être disponibles: à la fois à l'intérieur et à l'extérieur de la station maritime via les panneaux de messages variables, le site Web et l'application (APP) du terminal.

Le concessionnaire doit étudier et mettre à la disposition des passagers, sous forme papier à la gare maritime et sous forme électronique sur son propre site Web et sur le terminal APP, une **Charte de Services** complète

1/2

Services d'assistance pour l'embarquement et le débarquement de personnes handicapées ou à mobilité réduite



Ils doivent être garantis:

- Assistance PMR de la place extérieure du port au navire avec prise en charge du personnel du navire;
- Assistance pour aller aux toilettes en cas de besoin;
- Places de stationnement réservées dans les parcs de stationnement les plus proches du terminal passagers (stationnement de courte durée et long séjour);
- Toilette avec un assainissement adéquat;
- Rampes et ascenseur (équipés de clés en braille) pour accéder aux services du premier étage de la gare maritime;
- 5 (Service minimum - Adaptable en fonction des demandes saisonnières), fauteuils roulants disponibles pour faciliter les transferts au sein du terminal (utilisables uniquement par le personnel en charge du service);
- Sièges réservés dans les différentes zones du terminal;

2/2

Services d'assistance pour l'embarquement et le débarquement de personnes handicapées ou à mobilité réduite



- Un lieu physique, clairement identifié et indiqué, dédié à l'accueil des passagers à mobilité réduite;
- Des itinéraires facilités à la sécurité pour permettre aux passagers munis de "stimulateurs cardiaques" et de fauteuils roulants d'effectuer facilement les vérifications appropriées;
- Zone de connexion avec la navette portuaire spécialement équipée pour faciliter l'embarquement des passagers en fauteuil roulant;
- Service d'assistance pour le transport des bagages jusqu'à la prise en charge par le transporteur maritime au moment de l'embarquement;
- Itinéraires spécifiques pour les aveugles et les malvoyants;
- Transport de chiens d'assistance reconnus, conformément à la réglementation nationale;

Informations en temps réel sur les arrivées, les départs, les retards et les annulations de navires

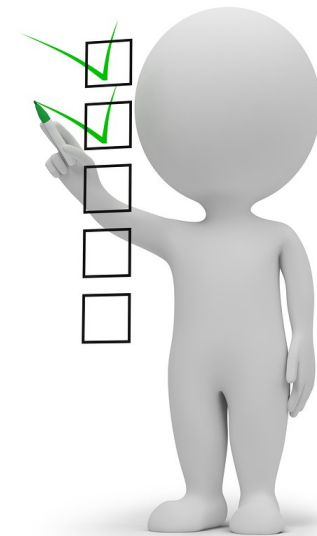


Ils seront présentés, en temps réel dans des écrans appropriés, dans toutes les zones destinées aux passagers, bars et restaurants inclus, les informations suivantes:

- **Arrivées** indiquant les modifications et indications par rapport à l'horaire d'origine;
- **Départs** avec indication de tout changement et indications par rapport à l'horaire d'origine;
- **Navires dans le port;**
- **Position des navires** (AIS) dans la cartographie de type Google Maps de la zone de connexion transfrontalière;
- **Avis** relatifs à tout changement par rapport à l'horaire d'origine, ou à tout événement, imprévu ou modification d'horaire qui pourrait en aucune manière affecter les passagers;
- **Horaires** des transports intermodaux terrestres.

Le concessionnaire mettra en place et mettra à la disposition du public, ainsi que des organismes de contrôle, un système de fourniture et de mesure de la qualité du service définissant la qualité du service proprement dit ainsi que les objectifs, finalisé:

- à la satisfaction de l'utilisateur;
- maintenir la demande actuelle;
- la génération d'une nouvelle demande;





PLAN D'ACTION

Charte de service pour les passagers maritimes transfrontaliers IT-FR

Exemples opérationnels