

Droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

Refonte

2017/0237(COD) - 27/09/2017 - Document de base législatif

OBJECTIF: mettre à jour les règles de l'UE sur les droits des voyageurs ferroviaires afin de mieux protéger les usagers en cas de retard, d'annulation ou de discrimination.

ACTE PROPOSÉ: Règlement du Parlement européen et du Conseil.

RÔLE DU PARLEMENT EUROPÉEN: le Parlement européen décide conformément à la procédure législative ordinaire et sur un pied d'égalité avec le Conseil.

CONTEXTE: en vertu du [règlement \(CE\) n° 1371/2007](#) entré en vigueur en décembre 2009, les voyageurs par train ont des droits en matière d'information, de réservation et de billet, d'assistance, de soins et d'indemnisation en cas de retard ou d'annulation, d'assistance gratuite (pour les personnes handicapées), d'indemnisation en cas d'accident ou encore d'accès rapide à un système de traitement des plaintes.

Dans son [rapport de 2013](#) sur l'application du règlement, la Commission a mis en évidence **certains aspects problématiques** qui ont été confirmés par une analyse d'impact effectuée en 2016/2017

Avec la présente proposition de refonte de la législation existante, **la Commission souhaite mieux protéger les voyageurs quelle que soit leur destination dans l'UE** en limitant les dérogations nationales et mettre le mode ferroviaire sur le même plan que les autres modes de transport en ce qui concerne les principaux éléments des droits des voyageurs, en particulier la non-discrimination, l'établissement de plans d'urgence, la formation aux handicaps et le traitement des plaintes.

ANALYSE D'IMPACT: les mesures envisageables ont été réparties selon une méthode d'analyse et de **comparaison des coûts et bénéfices** et de sélection d'un scénario d'action préféré en distinguant les **thèmes** suivants: i) dérogations ; ii) applicabilité des droits des personnes à mobilité réduite à tous les services ; iii) informations des personnes à mobilité réduite ; iv) assistance aux personnes à mobilité réduite ; v) traitement des plaintes et contrôle de l'application par les organismes nationaux chargés de l'application ; vi) définition de la notion de billet direct ; viii) cas de force majeure ; ix) information de tous les voyageurs ; x) non-discrimination.

CONTENU: les principaux éléments de la proposition de refonte règlement (CE) n° 1371/2007 sont les suivants:

Application uniforme des règles: à ce jour, nombre d'États membres recourent fréquemment aux dérogations nationales ce qui prive dans une large mesure les voyageurs de leurs droits. La proposition:

- supprime les dérogations pour les **services intérieurs à longue distance** d'ici 2020;
- supprime les dérogations pour les **services urbains, suburbains et régionaux** qui sont exploités de part et d'autre d'une frontière;
- oblige les États membres qui accordent des dérogations pour les **services exploités en dehors de l'UE** à prouver que les voyageurs sont protégés de manière adéquate sur leur territoire.

Meilleure Information et non-discrimination: en vue d'améliorer la fourniture d'informations sur les droits des voyageurs lors de la réservation, la proposition :

- exige que ces informations soient par exemple **imprimées sur le billet** ou communiquées par voie électronique et que des avis informant les voyageurs de leurs droits soient placés dans des endroits visibles dans les gares et à bord des trains;
- prévoit une **meilleure information des voyageurs concernant les billets directs**: les entreprises ferroviaires devraient prouver qu'elles ont informé les voyageurs lorsque leurs droits ne s'appliquaient pas à tout le voyage mais uniquement à ses différentes parties;
- **interdit toute forme de discrimination** sur la base de la nationalité, de la résidence, du lieu ou de la monnaie de paiement.

Renforcement des droits des personnes handicapées ou à mobilité réduite: un droit à l'assistance pour tous les services devrait être accordé, ainsi que le versement d'une indemnisation en cas d'endommagement d'un équipement de mobilité.

Les informations devraient être fournies dans des **formats accessibles** et le personnel ferroviaire devrait suivre des formations de sensibilisation au handicap.

Respect des règles, traitement des réclamations et sanctions: la proposition clarifie la procédure et les délais pour le traitement des plaintes. Elle précise les responsabilités des organismes nationaux chargés de l'application dans les affaires transfrontières et leur impose de coopérer de manière efficace.

Force majeure: en 2013, la Cour de justice de l'Union européenne a jugé que l'actuel règlement ne permettait pas de dispenser les entreprises ferroviaires du versement d'une indemnisation aux voyageurs dans l'hypothèse d'un retard dû à un cas de force majeure, créant ainsi une distinction entre le mode ferroviaire et les autres modes de transport.

La proposition introduit une **clause de «force majeure»** qui exempterait les entreprises ferroviaires du versement d'une compensation en cas de retard provoqué par des situations très exceptionnelles causées par des conditions météorologiques difficiles et par des catastrophes naturelles.

ACTES DÉLÉGUÉS: la proposition contient des dispositions habilitant la Commission à adopter des actes délégués conformément à l'article 290 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.