

Droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

Refonte

2017/0237(COD) - 18/10/2018 - Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique

La commission des transports et du tourisme a adopté le rapport de Bogusaw LIBERADZKI (S&D, PL) sur la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte).

La commission compétente a recommandé que la position du Parlement européen adoptée en première lecture dans le cadre de la procédure législative ordinaire modifie la proposition de la Commission comme suit.

Objet et objectifs: les députés estiment que le règlement devrait établir des règles applicables au transport ferroviaire afin de prévoir la **protection efficace des voyageurs** et d'encourager le voyage en train en ce qui concerne:

- la **non-discrimination** entre les voyageurs pour ce qui est des conditions de transport et d'émission de billets;
- les **droits et l'indemnisation** des voyageurs en cas de perturbations telles qu'une annulation ou un retard;
- les **informations minimales**, précises et fournies en temps opportun dans un format accessible aux voyageurs, en ce qui concerne la conclusion des contrats de transport et l'émission des billets.

Droits et information des voyageurs: les droits des usagers des services ferroviaires devraient comprendre la réception d'informations concernant ces services et des sujets liés **avant, pendant et après le voyage**. Les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets devraient fournir ces informations dans les meilleurs délais, à l'avance ou, au plus tard, au début du voyage. Ces informations devraient être fournies dans des **formats accessibles aux personnes handicapées** ou aux personnes à mobilité réduite et devraient être accessibles au public. Les entreprises ferroviaires devraient fournir ces informations aux vendeurs de billets et aux autres entreprises ferroviaires qui vendent leurs services.

Des informations aux voyageurs devraient également être fournies sur les éventuelles **connexions avec d'autres modes de transport**. En outre, les entreprises ferroviaires, en coopération avec les gestionnaires des gares et les gestionnaires de l'infrastructure, devraient indiquer dans les horaires les informations relatives aux gares et aux connexions ferroviaires accessibles.

Billets: les entreprises ferroviaires, les vendeurs de billets et les voyagistes devraient proposer des billets, des **billets directs** et des réservations, y compris pour des voyages internationaux ou comportant des trains de nuit et des voyages faisant intervenir plus d'une entreprise ferroviaire.

Les députés demandent que la réservation de ces billets soit **accessible et non discriminatoire**, y compris pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite. Les entreprises ferroviaires, les vendeurs de billets et les voyagistes devraient développer des **interfaces informatiques** et des formats de données adaptés qui permettent l'échange d'informations intercités, transrégional et transnational ainsi que la réservation de billets sur internet. Toute restriction de la possibilité d'acheter des billets à bord d'un train devrait être à la fois valable et légitime.

Sur demande des voyageurs, les billets devraient être réimprimés le jour du voyage, soit au guichet soit au distributeur de titres de transport. En l'absence de guichet ouvert ou de distributeur de titres de transport

qui fonctionne correctement dans la gare de départ, les voyageurs seraient autorisés à **acheter leur billet à bord du train sans supplément**. Les billets achetés à bord du train ne coûteraient pas plus cher que le tarif standard applicable au voyage concerné avec les éventuelles réductions.

Un amendement stipule également que les entreprises ferroviaires doivent fournir un accès non discriminatoire à **toutes les informations sur les voyages**, y compris les informations opérationnelles en temps réel concernant les horaires et les tarifs au moyen **d'interfaces électroniques** pour la recherche d'informations.

Bicyclettes: en vue de faciliter la combinaison de trajets à vélo avec des trajets ferroviaires, les voyageurs seraient autorisés à prendre leur bicyclette dans le train, **y compris dans les trains à grande vitesse, à longue distance, transfrontaliers et locaux**. Au plus tard deux ans après l'entrée en vigueur du règlement, tous les trains neufs ou remis à neuf devraient comporter un **emplacement clairement désigné** pour le transport d'au moins huit bicyclettes assemblées. Les passagers devraient être informés de l'espace disponible pour les bicyclettes.

Indemnisation en cas de retard: les députés ont soutenu une augmentation des indemnisations, ce qui signifie que le voyageur qui subit un retard entre le lieu de départ et le lieu de destination indiqués sur le billet serait en droit d'exiger une indemnisation de :

- **50 %** du prix du billet en cas de retard d'une durée comprise **entre 45 et 89 minutes**;
- **75 %** du prix du billet en cas de retard d'une durée comprise **entre 90 et 119 minutes**;
- **100 %** du prix du billet en cas de retard d'une durée égale ou supérieure à **120 minutes**.

Les voyageurs pourraient demander que l'indemnisation leur soit versée par le même moyen de paiement que celui utilisé pour l'achat du billet. Ils n'auraient droit à aucune indemnisation s'ils ont été informés du retard avant d'acheter le billet - sauf si le retard réel excède le retard annoncé de plus de **45 minutes**.

Personnes handicapées: les députés ont clarifié les règles visant à garantir une **assistance gratuite** dans les gares pour les personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares devraient veiller à assurer l'accès des gares, des quais, du matériel roulant et des autres équipements aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Le cas échéant, les besoins des **animaux d'assistance** certifiés seraient également pris en compte.

L'assistance dans les gares devrait être fournie durant l'horaire de fonctionnement des services ferroviaires à condition que l'entreprise ferroviaire se soit vu notifier, au moins **douze heures à l'avance**, le besoin d'assistance de la personne handicapée ou à mobilité réduite.

Les députés ont également précisé que les opérateurs ferroviaires et les gestionnaires des gares avaient la responsabilité d'indemniser pleinement et rapidement les passagers pour tout **équipement de mobilité endommagé ou perdu**, ou pour la perte ou la blessure d'un animal dressé pour assister les personnes en situation du handicap.

Plaintes: les voyageurs pourraient déposer auprès de toute entreprise ferroviaire concernée ou de tout vendeur de billets, gestionnaire de gares ou d'infrastructure concerné, une plainte relative aux droits et aux obligations prévus par le règlement et seraient en droit de recevoir une **réponse dans un délai raisonnable**. Des plaintes pourraient être déposées par des organisations représentant des groupes de voyageurs. La Commission pourrait adopter un formulaire de plainte type que les passagers pourront utiliser pour demander une indemnisation conformément au règlement.