

Droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

Refonte

2017/0237(COD) - 15/11/2018 - Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 533 voix pour, 37 contre et 47 abstentions, une résolution sur la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte).

La position du Parlement européen adoptée en première lecture suivant la procédure législative ordinaire a modifié la proposition de la Commission comme suit:

Objet et objectifs: le projet d'acte législatif 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 être fournies sur les éventuelles **connexions avec d'autres modes de transport** de même que sur les gares et connexions ferroviaires accessibles.

Un amendement stipule également que les entreprises ferroviaires devraient 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.

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. Elles devraient offrir la possibilité d'obtenir des billets pour le service à bord du train, à moins que cette possibilité ne soit limitée ou refusée pour des **raisons dûment justifiables**.

En l'absence de guichet ouvert ou de distributeur de titres de transport qui fonctionne correctement dans la gare de départ, ou de tout autre moyen d'acheter des billets à l'avance, les passagers seraient autorisés à acheter leur billet à bord du train sans supplément les voyageurs seraient autorisés à **acheter leur billet à bord du train sans supplément**.

Voyageurs à vélo: 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: le Parlement a soutenu une augmentation des indemnités, 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 indemnité minimum de:

- **50 %** du prix du billet en cas de retard d'une durée comprise **entre 60 et 90 minutes**;
- **75 %** du prix du billet en cas de retard d'une durée comprise **entre 90 et 120 minutes**;
- **100 %** du prix du billet en cas de retard d'une durée égale ou supérieure à **121 minutes**.

Les députés ont rejeté les propositions de la Commission visant à exempter les opérateurs ferroviaires du paiement des indemnités en cas de «**circonstances exceptionnelles**».

Correspondance manquée: lorsqu'on peut s'attendre, soit au départ soit en cas de correspondance manquée, à ce qu'un train arrive avec plus de 60 minutes de retard à la destination finale prévue dans le contrat de transport ou qu'il soit annulé, les voyageurs devraient se voir offrir la possibilité de poursuivre leur voyage dans des conditions de transport comparables **sans coût supplémentaire**, y compris en cas de correspondance manquée en raison d'un retard ou d'une annulation de la première étape du voyage des passagers. Dans ce cas, le passager serait autorisé à **utiliser le prochain service disponible** vers la destination finale, même s'il n'a pas de réservation spécifique ou si le train suivant est exploité par une autre entreprise ferroviaire.

Les députés ont précisé que si le passager était en possession de plusieurs billets pour un voyage combiné, ses droits à l'information, à l'aide et à la compensation seraient les mêmes que s'il était en possession d'un billet direct.

Personnes handicapées: le Parlement a 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.

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 **12 heures à l'avance**, le besoin d'assistance de la personne handicapée ou à mobilité réduite. Dans les plus grandes gares, les personnes handicapées devraient être prises en charge automatiquement, sans avoir besoin de prévenir à l'avance, à condition d'arriver à la gare concernée au moins 30 minutes avant le départ du train. Dans les gares accueillant entre 10.000 et 2.000 passagers par jour, la notification serait abaissée à 3 heures maximum.

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.