

Informations de base	
2004/0049(COD) COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision) Règlement	Procédure terminée
Transport ferroviaire: droits et obligations des voyageurs sur les trains internationaux. 3ème paquet Voir aussi 2005/0241(COD) Voir aussi 2008/0237(COD) Voir aussi 2008/0246(COD) Abrogation 2017/0237(COD) Voir aussi 2000/0145(COD) Voir aussi 2001/0305(COD) Voir aussi 2005/0007(COD) Voir aussi 2006/0130(COD) Subject 3.20.02 Transport ferroviaire de personnes et de marchandises	

Acteurs principaux			
Parlement européen	Commission au fond		Rapporteur(e)
	CODE Délégation PE au comité de conciliation		STERCKX Dirk (ALDE)
	Date de nomination		29/01/2007
	Commission au fond précédente		Rapporteur(e) précédent(e)
	TRAN Transports et tourisme		STERCKX Dirk (ALDE)
	Date de nomination		01/09/2004
	TRAN Transports et tourisme		STERCKX Dirk (ALDE)
	Date de nomination		26/09/2006
	Commission pour avis précédente		Rapporteur(e) pour avis précédent(e)
	IMCO Marché intérieur et protection des consommateurs		La commission a décidé de ne pas donner d'avis.
Conseil de l'Union européenne	Formation du Conseil		Réunions
	Date		
	Compétitivité (marché intérieur, industrie, recherche et espace)		2747
	2006-07-24		
	Transports, télécommunications et énergie		2695
	2005-12-01		
	Transports, télécommunications et énergie		2568
	2004-03-08		
	Transports, télécommunications et énergie		2671
	2005-06-27		

	Transports, télécommunications et énergie	2589	2004-06-10
	Transports, télécommunications et énergie	2654	2005-04-21
	Agriculture et pêche	2819	2007-09-26
	Education, jeunesse, culture et sport	2802	2007-05-24
Commission européenne	DG de la Commission	Commissaire	
	Energie et transports	BARROT Jacques	

Evénements clés			
Date	Evénement	Référence	Résumé
03/03/2004	Publication de la proposition législative	COM(2004)0143 	Résumé
08/03/2004	Débat au Conseil		
10/06/2004	Débat au Conseil		
15/09/2004	Annnonce en plénière de la saisine de la commission, 1ère lecture		
19/04/2005	Vote en commission, 1ère lecture		Résumé
21/04/2005	Débat au Conseil		Résumé
28/04/2005	Dépôt du rapport de la commission, 1ère lecture	A6-0123/2005	
27/06/2005	Débat au Conseil		Résumé
27/09/2005	Débat en plénière		
28/09/2005	Décision du Parlement, 1ère lecture	T6-0356/2005	Résumé
28/09/2005	Résultat du vote au parlement		
24/07/2006	Publication de la position du Conseil	05892/1/2006	Résumé
28/09/2006	Annnonce en plénière de la saisine de la commission, 2ème lecture		
19/12/2006	Vote en commission, 2ème lecture		Résumé
22/12/2006	Dépôt de la recommandation de la commission, 2ème lecture	A6-0479/2006	
17/01/2007	Débat en plénière		
18/01/2007	Décision du Parlement, 2ème lecture	T6-0005/2007	Résumé
18/01/2007	Résultat du vote au parlement		
24/05/2007	Rejet par le Conseil des amendements du Parlement		Résumé
05/06/2007	Réunion formelle du Comité de conciliation		
31/07/2007	Décision finale du comité de conciliation		
31/07/2007	Projet commun approuvé par les co-présidents du Comité de conciliation	03637/2007	
12/09/2007	Dépôt du rapport de la commission, 3ème lecture	A6-0313/2007	

24/09/2007	Débat en plénière		
25/09/2007	Décision du Parlement, 3ème lecture	T6-0403/2007	Résumé
25/09/2007	Résultat du vote au parlement		
26/09/2007	Décision du Conseil, 3ème lecture		
23/10/2007	Signature de l'acte final		
23/10/2007	Fin de la procédure au Parlement		
03/12/2007	Publication de l'acte final au Journal officiel		

Informations techniques	
Référence de la procédure	2004/0049(COD)
Type de procédure	COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision)
Sous-type de procédure	Note thématique
Instrument législatif	Règlement
Modifications et abrogations	Voir aussi 2005/0241(COD) Voir aussi 2008/0237(COD) Voir aussi 2008/0246(COD) Abrogation 2017/0237(COD) Voir aussi 2000/0145(COD) Voir aussi 2001/0305(COD) Voir aussi 2005/0007(COD) Voir aussi 2006/0130(COD)
Base juridique	Traité CE (après Amsterdam) EC 071-p1
État de la procédure	Procédure terminée
Dossier de la commission	CODE/6/45218

Portail de documentation				
Parlement Européen				
Type de document	Commission	Référence	Date	Résumé
Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique		A6-0123/2005	28/04/2005	
Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique		T6-0356/2005 JO C 227 21.09.2006, p. 0087-0490 E	28/09/2005	Résumé
Projet de rapport de la commission		PE378.806	31/10/2006	
Amendements déposés en commission		PE380.842	13/12/2006	
Recommandation déposée de la commission, 2e lecture		A6-0479/2006	22/12/2006	
Texte adopté du Parlement, 2ème lecture		T6-0005/2007	18/01/2007	Résumé
Rapport déposé de la délégation du Parlement au Comité de conciliation, 3ème lecture		A6-0313/2007	12/09/2007	
Texte adopté du Parlement, 3ème lecture		T6-0403/2007	25/09/2007	Résumé

Conseil de l'Union

Type de document	Référence	Date	Résumé
Position du Conseil	05892/1/2006 JO C 289 28.11.2006, p. 0001-0029 E	24/07/2006	Résumé
Projet d'acte final	03637/2007/LEX	24/10/2007	

Commission Européenne

Type de document	Référence	Date	Résumé
Document annexé à la procédure	COM(2004)0140 	03/03/2004	Résumé
Document de base législatif	COM(2004)0143 	03/03/2004	Résumé
Communication de la Commission sur la position du Conseil	COM(2006)0517 	18/09/2006	Résumé
Avis de la Commission sur la position du Parlement en 2ème lecture	COM(2007)0079 	22/02/2007	Résumé
Document de suivi	COM(2013)0587 	14/08/2013	Résumé
Document de suivi	COM(2015)0117 	11/03/2015	Résumé

Parlements nationaux

Type de document	Parlement /Chambre	Référence	Date	Résumé
Contribution	PT_PARLIAMENT	COM(2013)0587	02/04/2014	

Autres Institutions et organes

Institution/organe	Type de document	Référence	Date	Résumé
CofR	Comité des régions: avis	CDR0161/2004 JO C 071 22.03.2005, p. 0026-0029	17/11/2004	
EESC	Comité économique et social: avis, rapport	CES0119/2005 JO C 221 08.09.2005, p. 0008-0012	09/02/2005	
CSL/EP	Projet commun approuvé par les co-présidents du Comité de conciliation	03637/2007	31/07/2007	

Informations complémentaires		
Source	Document	Date

Parlements nationaux	IPEX	
Commission européenne	EUR-Lex	

Acte final		
Règlement 2007/1371 JO L 315 03.12.2007, p. 0014		Résumé

Transport ferroviaire: droits et obligations des voyageurs sur les trains internationaux. 3ème paquet

2004/0049(COD) - 14/08/2013 - Document de suivi

Le présent rapport de la Commission porte sur l'application du règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires. Il

aborde également des aspects liés à la couverture adéquate des responsabilités des entreprises ferroviaires en cas d'accident, visée à l'article 12 du règlement.

Les principales conclusions du rapport sont les suivantes:

- **l'application du règlement et le contrôle de son application sont globalement satisfaisants**, même si tous les objectifs du règlement n'ont pas été atteints (notamment celui d'augmenter la part de marché du transport ferroviaire). Cependant, la poursuite de l'ouverture du marché prévue par le 4e paquet ferroviaire demandera de nouveaux efforts de la part des entreprises ferroviaires et des États membres pour garantir une protection adéquate des voyageurs;
- selon les organismes nationaux chargés de l'application (ONA), et les organisations de consommateurs, **le secteur ferroviaire se montre généralement favorable à la mise en œuvre du règlement**. Aucun cas de non-respect délibéré, grave ou systématique des dispositions n'a été constaté ;
- malgré ce bilan globalement positif, certains États membres et entreprises ferroviaires doivent **faire davantage d'efforts** pour améliorer l'application et le contrôle de l'application ;
- l'un des problèmes principaux inhérents au règlement est que celui-ci permet aux États membres d'octroyer des **dérogations** à la majorité de leurs services ferroviaires et ce, pour la plupart des dispositions du règlement. La Commission considère que l'octroi étendu de dérogations constitue un obstacle sérieux à la réalisation des objectifs du règlement. L'application de régimes différents aux services intérieurs et aux services internationaux dans l'UE n'est pas cohérente avec l'objectif stratégique de mettre en place un espace ferroviaire unique européen et elle engendre des obstacles pour les acteurs du secteur qui sont actifs dans plusieurs États membres ;
- certains États membres ont pris du **retard dans l'application des dispositions**. Soit il n'existe pas de véritable ONA, soit celui-ci ne dispose pas de pouvoirs suffisants ou n'est pas assez indépendant. Certains États membres doivent encore mettre au point des sanctions efficaces, appropriées et dissuasives.

Enfin dans deux États membres, la **couverture insuffisante des responsabilités** en cas d'accident suscite également des inquiétudes.

Transport ferroviaire: droits et obligations des voyageurs sur les trains internationaux. 3ème paquet

2004/0049(COD) - 11/03/2015 - Document de suivi

La Commission a adopté un rapport sur les **dérogations accordées par les États membres en vertu du règlement (CE) n° 1371/2007** sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

Ce règlement a pour objet de protéger les droits des voyageurs ferroviaires dans l'Union européenne, notamment en cas de perturbations lors de leur voyage, et d'améliorer la qualité et l'efficacité des services ferroviaires de transport de voyageurs. Il s'applique en principe à tous les services ferroviaires de transport de voyageurs dans l'Union européenne, mais pour permettre sa mise en œuvre progressive, il prévoit la possibilité pour les États membres d'accorder des dérogations dans le cas des services intérieurs à longue distance.

En raison de leur caractère particulier, les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux de transport de voyageurs peuvent également être dispensés, par les États membres, de l'application des dispositions du règlement.

État des lieux des dérogations : depuis l'entrée en vigueur du règlement, le 3 décembre 2009, jusqu'à la fin de la première période de cinq ans, le 2 décembre 2014, le rapport note que :

- **seuls quatre États membres ont décidé d'appliquer le règlement dans son intégralité** sans recourir à aucune dérogation: *le Danemark, l'Italie, les Pays-Bas et la Slovaquie*;
- cinq États membres ont décidé d'adopter des dérogations totales, de sorte que seules les dispositions obligatoires du règlement s'appliquent: *la Bulgarie, la France, l'Irlande, la Lettonie et la Roumanie*;
- trois États membres ont accordé des dérogations à leurs services intérieurs à longue distance, mais pas à leurs services urbains, suburbains ou régionaux: *la Belgique, la République tchèque et la Lituanie*;
- cinq États membres n'ont appliqué aucune dérogation pour les services intérieurs (longue distance), mais en ont accordé uniquement aux services urbains, suburbains et régionaux: *l'Autriche, la Finlande, l'Allemagne, le Luxembourg et la Suède*;
- *la Belgique* a dispensé ses services intérieurs à longue distance de l'application des dispositions relatives au droit à l'information pendant le voyage, tandis que *l'Espagne* n'a accordé à ses services intérieurs à longue distance qu'une dérogation à l'article relatif au traitement des plaintes;
- neuf États membres ont accordé des dérogations à certains articles spécifiques: *la Croatie, l'Estonie, la Grèce, la Hongrie, la Pologne, le Portugal, l'Espagne, la Slovaquie et le Royaume-Uni*;
- dix États membres ont accordé une dérogation totale ou partielle en ce qui concerne les services ferroviaires de transport de voyageurs ou aux voyages dont une partie importante est effectuée en dehors de l'UE: *la Bulgarie, la Croatie, l'Estonie, la Finlande, la Grèce, la Hongrie, la Lettonie, la Lituanie, la Pologne et la Roumanie*.

Perspectives après le 3 décembre 2014 : le rapport se penche également sur la situation future en matière d'application du règlement et notamment sur la possibilité d'un renouvellement des dérogations par les États membres. Selon les informations communiquées par les États membres, **il n'y aura pas de changement significatif de la situation après le 3 décembre 2014**: seuls cinq États membres devraient appliquer le règlement dans son intégralité et 21 devraient continuer d'accorder des dérogations à des degrés divers.

En conclusion, le rapport note que les États membres ont accordé de larges dérogations au cours des cinq premières années d'application du règlement (CE) n° 1371/2007 et **qu'il ne faut s'attendre à court terme qu'à de très modestes améliorations**.

Par conséquent, la Commission considère que des conditions de concurrence équitables pour les entreprises ferroviaires et un niveau élevé de protection des voyageurs dans l'UE sont encore loin d'être réalisés.

Transport ferroviaire: droits et obligations des voyageurs sur les trains internationaux. 3ème paquet

2004/0049(COD) - 21/04/2005

Le Conseil a procédé à un débat d'orientation sur base du questionnaire présenté par la Présidence concernant la proposition de règlement sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires internationaux (troisième paquet ferroviaire). Le Conseil a donné mandat au Comité des représentants permanents afin de poursuivre les travaux sur cette proposition à la lumière des orientations dégagées à la fin du débat.

Transport ferroviaire: droits et obligations des voyageurs sur les trains internationaux. 3ème paquet

2004/0049(COD) - 18/09/2006 - Communication de la Commission sur la position du Conseil

La Commission aurait préféré que les entreprises ferroviaires soient obligées de fournir des informations sur les horaires ainsi que des billets directs sur l'ensemble du réseau ferroviaire européen, et que les gestionnaires de gare et les entreprises ferroviaires soient davantage sollicités en ce qui concerne l'assistance aux personnes à mobilité réduite, mais elle considère que la position commune adoptée à l'unanimité ne modifie pas les objectifs ni l'approche de sa proposition.

Sur les 122 amendements adoptés par le Parlement en première lecture, 63 ont été repris en totalité par le Conseil dans sa position commune, et 9 ont été repris en partie; sur ces amendements repris en totalité ou en partie par le Conseil, la Commission en avait rejeté 12 en totalité et 3 en partie. La position commune rejette 25 amendements en totalité et 4 en partie que la Commission avait acceptés. La position commune ne reprend pas 26 amendements en totalité et 3 en partie que la Commission avait également rejetés.

Le principal amendement du Parlement européen concernait l'extension du champ d'application aux voyages nationaux. D'autres amendements importants concernaient le régime de responsabilité, la révision des niveaux d'indemnisation et des conditions proposées en cas de retard ou d'annulation, et enfin une limitation des obligations incombant aux entreprises ferroviaires concernant la vente de billets et la fourniture d'informations sur les voyages pour tous les principaux services à l'intérieur de l'UE. La Commission a accepté en totalité 19, en principe 49 et en partie 16 des amendements adoptés par le Parlement européen en première lecture. Elle en a rejeté complètement 38.

Transport ferroviaire: droits et obligations des voyageurs sur les trains internationaux. 3ème paquet

2004/0049(COD) - 25/09/2007 - Texte adopté du Parlement, 3ème lecture

Le Parlement européen a approuvé le projet commun de règlement du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (3^{ème} paquet ferroviaire).

Les points principaux de l'accord obtenu au sein du Comité de conciliation peuvent se résumer comme suit:

- Le règlement s'applique à tous les voyages et services ferroviaires assurés par les entreprises ferroviaires ayant obtenu une licence.
- Lorsque le règlement entrera en vigueur fin 2009, tous les passagers des chemins de fer bénéficieront d'un ensemble de droits fondamentaux (couvrant, par exemple, la responsabilité des entreprises à l'égard des voyageurs et de leurs bagages, et le droit au transport pour les personnes à mobilité réduite).
- Les États membres peuvent accorder une dérogation aux autres dispositions du règlement aux services ferroviaires nationaux de longue distance pour une période initiale de cinq ans, qui peut ensuite être renouvelée pour deux autres périodes de cinq ans maximum.
- À l'exception des droits fondamentaux qui s'appliqueront de façon universelle, les États membres peuvent octroyer une dérogation sans limitation dans le temps aux services urbains, suburbains et régionaux.
- La Commission doit prendre des mesures appropriées si une dérogation accordée par un État membre n'est pas conforme aux dispositions de l'article 2.

L'accord global comporte également d'autres éléments importants:

- Si les États membres accordent des dérogations au règlement, ils devraient encourager les entreprises ferroviaires à mettre en place, en consultation avec les organisations représentatives des voyageurs, des modalités de compensation et d'assistance en cas de perturbation grave d'un service ferroviaire.
- Les entreprises ferroviaires doivent informer les voyageurs de leurs droits et obligations au titre du règlement. Elles peuvent faire usage d'un résumé de ses dispositions à rédiger par la Commission dans toutes les langues officielles.
- Les entreprises doivent établir des règles d'accès non discriminatoires pour le transport des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite. Dans les gares non dotées de personnel, les entreprises ferroviaires doivent prendre toutes les mesures raisonnables permettant aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite d'avoir accès aux voyages ferroviaires.
- Le transport de poussettes et de fauteuils roulants est couvert par les dispositions du règlement concernant les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite et par la COTIF. Un nouvel article du règlement prévoit que les entreprises ferroviaires doivent permettre aux passagers d'emporter des bicyclettes dans le train, éventuellement contre paiement, si elles sont faciles à manipuler, si le matériel roulant le permet et si le service ferroviaire n'en est pas perturbé.
- Les entreprises ferroviaires doivent définir des normes de qualité du service et publier un rapport annuel sur la façon dont elles les ont respectées. Ces rapports doivent être disponibles sur le site web de l'entreprise concernée, ainsi que sur le site web de l'Agence ferroviaire européenne.

Transport ferroviaire: droits et obligations des voyageurs sur les trains internationaux. 3^{ème} paquet

2004/0049(COD) - 27/06/2005

Le Conseil a pris note du rapport sur l'état des travaux de la Présidence concernant la proposition de règlement sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires internationaux (troisième paquet ferroviaire). Le Conseil avait procédé à un débat d'orientation lors du Conseil TTE du 21 avril 2005 au cours duquel les États membres avaient indiqué leurs positions par rapport aux points de voûte de la proposition. Sur cette base, la Présidence luxembourgeoise a préparé un nouveau texte de règlement sur lequel les instances du Conseil continuent de travailler. La proposition fixe notamment des dispositions concernant:

- l'instauration d'un système international et intégré d'information et de réservation;
- une plus grande responsabilité de l'entreprise ferroviaire en cas de décès ou de blessure des voyageurs par rapport au système de la COTIF/CIV;
- un régime d'indemnisation plus généreux en cas de retard, correspondance manquée ou annulation de services que dans la COTIF/CIV;
- une assistance pour les personnes à mobilité réduite.

Transport ferroviaire: droits et obligations des voyageurs sur les trains internationaux. 3^{ème} paquet

2004/0049(COD) - 28/09/2005 - Texte adopté du Parlement, 1^{ère} lecture/lecture unique

En adoptant le rapport de M. Dirk **STERCKX** (ADLE, B), le Parlement européen a demandé que le système de compensation pour les voyageurs ferroviaires ne s'applique pas seulement pour les réseaux internationaux, comme la Commission l'avait proposé, mais aussi pour les trains nationaux. Le Parlement a voté un amendement proposant un remboursement minimum à payer aux passagers en cas de retard du train :

- 25% du billet pour un retard d'une heure ou plus;
- 50% pour deux heures ou plus;
- 75% pour un retard de trois heures ou plus.

Ces remboursements devraient être payés dans un délai d'un mois après que la demande en ait été faite. Les députés ont également souhaité des compensations pour les abonnés victimes de retards répétés ou d'annulations, sous forme de journées gratuites, de réduction de prix ou de prolongations de la période de l'abonnement. Une série d'amendements vise à garantir le droit à la mobilité pour les personnes à mobilité réduite. Ainsi, les entreprises ferroviaires devraient garantir l'accessibilité des gares et moyens de transports en éliminant les obstacles à l'embarquement, au débarquement et à la mobilité à bord.

Les amendements suivants ont également été adoptés en plénière :

- Les contrats de service public doivent eux aussi garantir le niveau de protection prévu par le présent règlement ;
- Les modifications de l'horaire qui sont communiquées aux voyageurs au moins 48 heures à l'avance ne sont pas considérées comme retards ;
- Toutes les informations aux voyageurs doivent être disponibles dans un format accessible et compréhensible pour tous et sans frais, une attention particulière étant accordée aux besoins souffrant d'un handicap auditif ou visuel. Les entreprises ferroviaires et les voyagistes sont responsables de l'exactitude des informations imprimées ou fournies par voie électronique sur les services qu'ils offrent ;
- la bicyclette du passager dans tous les trains, y compris les trains internationaux et les trains à grande vitesse, doit être transportée, le cas échéant moyennant le paiement d'un supplément ;
- Les billets délivrés dans le cadre de contrats de service public doivent être distribués aux voyageurs au moins par les points de vente suivants: guichets et, le cas échéant, guichets automatiques accessibles dans toutes les gares principales; ou téléphone ou Internet accessible ou toute autre technologie de l'information largement disponible sans frais supplémentaires pour l'utilisation de ce canal de distribution ;
- En l'absence de guichet ou de guichet automatique dans la gare de départ, les voyageurs doivent au moins être informés dans la gare: sur les possibilités d'acheter un billet par téléphone, par Internet ou à bord du train et sur les procédures alternatives à suivre ;
- Aucune limite financière n'est fixée à la responsabilité de l'entreprise ferroviaire pour les dommages subis en cas de décès ou de préjudice corporel d'un voyageur. Pour tout dommage ne dépassant pas 120.000 EUR pour chaque voyageur, l'entreprise ferroviaire ne peut exclure ou limiter sa responsabilité. Au-delà de ce montant, l'entreprise ferroviaire n'est pas responsable des dommages si elle apporte la preuve qu'elle n'a pas été négligente ou fautive d'une autre manière ;
- En cas de décès ou de blessure d'un voyageur, l'entreprise ferroviaire doit verser une avance pour couvrir les besoins économiques immédiats dans un délai de quinze jours à compter de l'identification de la personne ayant droit à indemnisation. En cas de décès, cette avance ne peut être inférieure à 19.000 EUR ;
- enfin l'entreprise ferroviaire ne peut être responsable en cas de décès ou de dommage corporel résultant de catastrophes naturelles, d'actes de guerre ou de terrorisme.

Transport ferroviaire: droits et obligations des voyageurs sur les trains internationaux. 3ème paquet

2004/0049(COD) - 03/03/2004

La Commission européenne a présenté une communication concernant la poursuite de l'intégration du système ferroviaire européen : le troisième paquet ferroviaire. La mise en place du nouveau cadre de régulation européen pour les transports ferroviaires progresse par rapport aux objectifs de réforme définis dans le Livre blanc "La politique européenne des transports à l'horizon 2010 : l'heure des choix". Ces objectifs placent la revitalisation du secteur ferroviaire au cœur de la stratégie de mobilité durable et vise pour cela à améliorer l'attractivité et la compétitivité des modes de transport plus favorables à l'environnement. Ces objectifs visent également à placer les clients, et notamment les passagers, au centre d'un système de transport de qualité. La Commission propose donc de poursuivre la réalisation des actions annoncées par le moyen de quatre nouvelles propositions :

- 1) Une proposition de directive relative à la certification des conducteurs de locomotives et de trains affectés au transport de passagers et de marchandises dans la Communauté: le bon niveau de formation et de compétences professionnelles des 200 000 conducteurs de train qui circulent dans l'Union européenne élargie est un atout essentiel qui contribue au niveau élevé de sécurité du système ferroviaire. La formation et les compétences des conducteurs sont à ce titre au cœur du système de gestion de la sécurité des entreprises ferroviaires. La certification des conducteurs sera donc un élément incontournable pour obtenir un certificat de sécurité permettant à une entreprise ferroviaire de circuler sur une infrastructure.
- 2) Une proposition de règlement concernant les droits des passagers en transport ferroviaire international : la protection des droits des passagers constitue, avec la ponctualité et la sûreté, un critère essentiel de choix de tel ou tel mode de transport par les voyageurs. L'encadrement international actuel, reposant sur une convention internationale (CIV), n'est pas suffisant. Il est donc nécessaire de définir un cadre communautaire compatible avec la CIV, mais plus protecteur pour les passagers, permettant notamment une meilleure connaissance de ses droits et de ses moyens de recours.
- 3) Une proposition de directive concernant l'ouverture du marché pour les services de transport de passagers par chemins de fer : le transport ferroviaire de passagers ne constitue pas un marché homogène, mais bien segmenté. Le développement de la grande vitesse dans plusieurs Etats membres et la perspective de la connexion du réseau transeuropéen à grande vitesse à l'horizon 2010 devraient profondément changer le cadre de ses services en accentuant leur internationalisation. C'est pourquoi la proposition faite vise à prendre en compte la diversité des segments de marché en prévoyant une articulation claire et simple entre le domaine couvert par un contrat de service public (au sens du règlement n°1191/69) et le domaine ouvert à de nouvelles initiatives. Selon cette proposition, tous les services internationaux seraient ouverts à la concurrence au 1er janvier

2010, à l'exception des services qui entre deux localités précises font l'objet d'un contrat de service public. 4) Une proposition de règlement concernant la qualité des services de transport de marchandises par chemins de fer : en dépit de nombreuses initiatives encourageantes, le niveau de performance moyen du fret ferroviaire n'est pas encore arrivé au niveau attendu par les clients. Pour cela, la proposition vise à établir des clauses minimales obligatoires dans les contrats de transport, sous peine de nullité de ceux-ci. Ce qui est proposé constitue une base commune qui s'appliquera par défaut si l'entreprise ferroviaire et son client ne parviennent pas à mettre en place un système spécifique d'amélioration de la qualité. La Commission estime que cette proposition constituera un incitant fort pour les entreprises ferroviaires et leurs clients visant à leur faire régler par voie contractuelle la gestion de la qualité.

Transport ferroviaire: droits et obligations des voyageurs sur les trains internationaux. 3ème paquet

2004/0049(COD) - 23/10/2007 - Acte final

OBJECTIF : établir les droits et obligations des voyageurs des services ferroviaires internationaux afin d'améliorer l'efficacité et l'attrait du transport international de voyageurs par chemins de fer (troisième paquet ferroviaire).

ACTE LÉGISLATIF : Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

CONTENU : le Conseil a adopté les trois propositions législatives constituant le 3^{ème} paquet ferroviaire, à savoir :

- le présent règlement sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ;
- une directive relative au développement de chemins de fer communautaires (voir [COD/2004/0047](#));
- et une directive relative à la certification du personnel de bord assurant la conduite de locomotives et de trains (voir [COD/2004/0048](#)).

Les trois actes juridiques ont été arrêtés conformément aux projets communs sur lesquels le Conseil et le Parlement européen étaient parvenus à un accord par échange de lettres les 20 et 21 juin 2007 dans le cadre de la procédure de conciliation.

Le présent règlement sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires vise à renforcer et à améliorer les droits de ces voyageurs. Il couvre tous les voyages et services ferroviaires assurés dans toute la Communauté par une ou plusieurs entreprises ferroviaires. Les États membres peuvent exclure de son champ d'application les transports ferroviaires urbains, suburbains et régionaux, à l'exception des dispositions suivantes qui s'appliqueront à tous les services de transport ferroviaire de voyageurs à compter de l'entrée en vigueur du règlement: disponibilité des billets, responsabilité relative aux passagers et aux bagages, assurance, droit au transport pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite et sécurité personnelle des voyageurs.

Les États membres bénéficieront d'une période transitoire de 5 ans, renouvelable deux fois pour une durée de 5 ans maximum, afin d'appliquer les dispositions du règlement aux services nationaux de transport ferroviaire de voyageurs. La Commission devra prendre des mesures appropriées si une dérogation accordée par un État membre n'est pas conforme aux dispositions du règlement.

Concrètement, le règlement établit des règles en ce qui concerne:

- les informations que doivent fournir les entreprises ferroviaires, la conclusion de contrats de transport, l'émission de billets et la mise en œuvre d'un système informatisé d'information et de réservation pour les transports ferroviaires;
- la responsabilité des entreprises ferroviaires et leurs obligations en matière d'assurance pour les voyageurs et leurs bagages;
- les obligations des entreprises ferroviaires envers les voyageurs en cas de retard, de correspondances manquées et d'annulation : les indemnités sont fixées à 25% du prix du billet en cas de retard d'une durée comprise entre 60 à 119 minutes et à 50% du prix du billet en cas de retard supérieur ou égal à 120 minutes. En cas de retard de plus de 60 minutes, les voyageurs se verront offrir gratuitement : a) des repas et des rafraîchissements compte tenu du délai d'attente, s'il y en a à bord du train ou dans la gare ; et lorsque c'est matériellement possible : b) un hébergement à l'hôtel ou ailleurs, ainsi que le transport entre la gare et le lieu d'hébergement; c) si le train est bloqué sur la voie, le transport entre le lieu où se trouve le train et la gare ;
- la définition et le contrôle des normes de qualité du service pour les services, la gestion des risques pour la sécurité personnelle des voyageurs et le traitement des plaintes. Les entreprises ferroviaires devront définir des normes de qualité du service et publier un rapport annuel sur la façon dont elles les ont respectées. Ces rapports devront être disponibles sur le site web de l'entreprise concernée, ainsi que sur le site web de l'Agence ferroviaire européenne ;
- l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite voyageant en train : les entreprises doivent établir des règles d'accès non discriminatoires pour le transport de ces personnes. Dans les gares non dotées de personnel, les entreprises ferroviaires doivent prendre toutes les mesures raisonnables permettant aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite d'avoir accès aux voyages ferroviaires. Le transport de poussettes et de fauteuils roulants est couvert par les dispositions du règlement concernant les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite et par la convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) ;
- des règles générales en matière de contrôle de l'application : chaque État membre désignera un ou plusieurs organismes indépendants chargés de prendre les mesures nécessaires pour garantir le respect des droits des voyageurs. Chaque voyageur pourra porter plainte pour infraction alléguée au règlement auprès de l'organisme compétent désigné.

Le règlement prévoit aussi que les entreprises ferroviaires doivent permettre aux passagers d'emporter des bicyclettes dans le train, éventuellement contre paiement, si elles sont faciles à manipuler, si le matériel roulant le permet et si le service ferroviaire n'en est pas perturbé.

S'agissant de la procédure de comité, le règlement dispose que les mesures ayant pour objet de modifier des éléments non essentiels du règlement en adaptant les annexes, à l'exception de l'annexe I, seront arrêtées en conformité avec la procédure de réglementation avec contrôle.

La Commission fera rapport sur la mise en œuvre et les résultats du règlement, au plus tard le 3 décembre 2012, et notamment en ce qui concerne les normes de qualité du service. Le rapport sera assorti, le cas échéant, de propositions appropriées.

ENTRÉE EN VIGUEUR : 03/12/2009.

Transport ferroviaire: droits et obligations des voyageurs sur les trains internationaux. 3ème paquet

2004/0049(COD) - 24/05/2007

Le Conseil a décidé de ne pas accepter les amendements adoptés en deuxième lecture par le Parlement européen en ce qui concerne trois propositions législatives qui constituent le troisième paquet ferroviaire, à savoir:

- la proposition de directive modifiant la directive 91/440/CEE du Conseil relative au développement de chemins de fer communautaires;
- la proposition de directive relative à la certification du personnel de bord assurant la conduite de locomotives et de trains sur le réseau ferroviaire de la Communauté.
- la proposition de règlement sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires internationaux.

Il a par conséquent décidé de convoquer le comité de conciliation entre le Parlement et le Conseil afin de négocier un texte commun.

Transport ferroviaire: droits et obligations des voyageurs sur les trains internationaux. 3ème paquet

2004/0049(COD) - 03/03/2004 - Document de base législatif

OBJECTIF : établir les droits et obligations des voyageurs des services ferroviaires internationaux afin d'améliorer l'efficacité et l'attrait du transport international de voyageurs par chemins de fer.

ACTE PROPOSÉ : Règlement du Parlement européen et du Conseil.

CONTENU : la présente proposition comporte une série de règles visant à renforcer et à améliorer les droits et obligations des voyageurs des transports ferroviaires internationaux. Le régime que la Commission souhaite mettre en œuvre s'inspire, d'une part, des dispositions de la COTIF (Convention relative aux transports internationaux ferroviaires) et de son appendice CIV (Règles uniformes concernant le Contrat de transport International ferroviaire des Voyageurs et des bagages), et, d'autre part, des règles communautaires adoptées pour les passagers aériens, tout en proposant de nouvelles mesures.

La proposition fixe des dispositions concernant: les exigences minimales applicables à l'information des voyageurs avant, pendant et après leur voyage; les conditions contractuelles; la responsabilité des entreprises ferroviaires en cas d'accident, de retard ou d'annulation de service; les conditions dans lesquelles les personnes à mobilité réduite sont assistées et, enfin, les conditions dans lesquelles les entreprises ferroviaires coopèrent en vue d'atteindre les objectifs du règlement.

En outre, la proposition vise à définir les obligations dont doivent s'acquitter les voyageurs, telles que l'achat d'un billet et le fait de s'abstenir de tout comportement susceptible de gêner le personnel du train ou les autres voyageurs.

Transport ferroviaire: droits et obligations des voyageurs sur les trains internationaux. 3ème paquet

2004/0049(COD) - 24/07/2006 - Position du Conseil

Le Conseil a arrêté à l'unanimité une position commune concernant un projet de règlement sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires internationaux. Sur les 122 amendements adoptés par le Parlement en première lecture, 63 ont été repris en totalité par le Conseil dans sa position commune, et 9 ont été repris en partie.

Le Conseil a apporté les changements suivants à la proposition de la Commission :

Compatibilité avec la COTIF/CIV.

Afin de s'assurer de la compatibilité entre la législation communautaire et l'accord international, le Conseil a incorporé certaines dispositions de la COTIF (Convention relative aux transports internationaux ferroviaires) et de la CIV (Convention internationale concernant le transport des voyageurs et

des bagages par chemins de fer) dans la position commune. Les nouvelles dispositions garantissent la compatibilité avec la COTIF/CIV et permettent d'éviter de devoir légiférer sur des questions déjà couvertes par ces conventions (règles relatives à la conclusion d'un contrat de transport, responsabilité des entreprises ferroviaires relative aux voyageurs et à leurs bagages, aux retards, correspondances manquées et annulations). Le Parlement européen a suivi une démarche analogue dans son avis rendu en première lecture.

Champ d'application.

Confirmant dans une large mesure la proposition de la Commission, le champ d'application général de la position commune englobe les voyages internationaux effectués dans toute la Communauté au moyen de services nationaux et internationaux, assurés par une ou plusieurs entreprises ferroviaires.

- **limitations services intérieurs** : le Conseil a décidé de limiter le champ d'application pour ce qui concerne les retards, les correspondances manquées et les annulations (chapitre IV) et les normes de qualité du service (chapitre VI, article 25). Les dispositions suivantes s'appliquent uniquement aux voyages internationaux effectués au moyen de services internationaux et excluent les fournisseurs de services intérieurs :

- (pour certaines parties d'un voyage international) les obligations en matière de remboursement et de réacheminement, d'indemnisation relative au billet et d'assistance en cas de retard de l'arrivée ou du départ;
- l'ensemble des obligations relatives à la définition et au contrôle des systèmes de qualité du service, aux rapports à établir sur ces systèmes et à leur gestion ;

- **dérogations temporaires** : le Conseil a prévu la possibilité d'accorder aux États membres des dérogations temporaires pour certains services transfrontières et pour certains services internationaux lorsqu'une partie importante du service est effectuée en dehors de la Communauté. Les États membres qui appliquent ces dispositions devront en informer la Commission, qui déterminera alors si une dérogation donnée est conforme aux dispositions du projet de règlement ;

- **personnes à mobilité réduite** : la position commune va plus loin que la Commission dans sa proposition initiale en étendant le champ d'application des dispositions relatives aux personnes à mobilité réduite aux voyages nationaux effectués au moyen de services internationaux. Dans l'avis qu'il a rendu en première lecture, le Parlement européen a décidé de suivre une démarche différente et de rendre les dispositions du projet de règlement à l'examen applicables à tous les voyageurs ferroviaires.

Information et de réservation pour les transports ferroviaires.

Contrairement à la proposition de la Commission, le Conseil ainsi que le Parlement limitent l'obligation des opérateurs ferroviaires de fournir des **billets**, des billets directs et des informations relatives aux voyages sur l'ensemble du réseau ferroviaire européen, aux cas où ces informations ou ces billets sont à la disposition de l'opérateur ferroviaire qui reçoit la demande.

Le Conseil et le Parlement demandent cependant la mise en place d'un **système informatique de réservation et d'information** pour les voyages ferroviaires dans l'ensemble de l'UE, qui permettra un accès plus convivial à l'information, aux billets et aux réservations sur les services internationaux. La mesure législative correspondante fera l'objet d'une procédure de comité lancée sur une proposition qui sera élaborée avec l'aide de l'Agence ferroviaire européenne.

Retards, correspondances manquées et annulations.

Le Conseil a choisi d'aligner les dispositions relatives à la responsabilité de l'entreprise ferroviaire en cas de retard, de correspondances manquées et d'annulations sur les chapitres correspondants de la COTIF. Il a en outre ajouté des dispositions particulières prévoyant le remboursement et le réacheminement, l'indemnisation relative au prix du billet et l'obligation de fournir une assistance aux voyageurs en cas de retard de l'arrivée ou du départ. S'agissant de l'indemnisation relative au prix du billet, la position commune se rapproche de la position du Parlement et prévoit un régime plus simple et plus transparent que celui proposé par la Commission. La disposition adoptée tient compte de la durée du retard, qui sert de base à la détermination du montant de l'indemnisation. Le Conseil a également assoupli le mode de paiement de l'indemnisation (bons et/ou autres services ou espèces), suivant également en cela le Parlement.

Dispositions particulières pour les personnes à mobilité réduite.

En vue de faciliter les voyages par chemin de fer, la position commune du Conseil prévoit des dispositions particulières concernant les droits à accorder aux personnes à mobilité réduite en matière de transport, d'assistance dans les gares et à bord des trains, et les conditions de fourniture de cette assistance, d'indemnisation relative à l'équipement de mobilité et d'information.

Sécurité, plaintes et qualité du service.

La position commune contient des dispositions qui :

- obligent les parties concernées à prendre les mesures adéquates - en accord avec les autorités publiques - pour garantir la sécurité personnelle des voyageurs dans les gares ainsi qu'à bord des trains et à gérer les risques. En soumettant également les gestionnaires des gares aux obligations en la matière, le Conseil s'est rallié à une proposition du Parlement ;
- obligent également les entreprises ferroviaires - en coopération avec les vendeurs de billets - à établir un mécanisme de traitement des plaintes concernant les droits et obligations énoncés dans le projet de règlement. Les entreprises ferroviaires devront publier un rapport annuel précisant le nombre de plaintes reçues et leur traitement ;

- obligent les entreprises ferroviaires à définir des normes de qualité du service et à mettre en œuvre un système de gestion de la qualité pour maintenir la qualité du service. L'annexe III du projet de règlement contient une liste minimum d'aspects qui doivent être couverts par ces normes. Les entreprises ferroviaires seront également tenues de publier chaque année un rapport sur les résultats obtenus en matière de qualité du service.

Application.

La position commune prévoit que les États membres sont tenus de désigner un ou plusieurs organismes chargés de l'application du projet de règlement. Elle fait obligation à ces organismes chargés de l'application de s'échanger des informations aux fins de coordonner leurs principes de décision dans tous les États membres.

Transport ferroviaire: droits et obligations des voyageurs sur les trains internationaux. 3ème paquet

2004/0049(COD) - 18/01/2007 - Texte adopté du Parlement, 2ème lecture

Le Parlement européen a adopté les trois rapports constituant le "3^{ème} paquet ferroviaire" sur le développement du rail communautaire ([COD/2004/0047](#)), la certification des conducteurs de locomotives ([COD/2004/0048](#)) et les droits et obligations des passagers du transport ferroviaire international. Au vu des divergences qui opposent Parlement et Conseil, les textes seront très probablement rediscutés en procédure de conciliation.

En adoptant le rapport de Dirk **STERCKX** (ADLE, BE) sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires internationaux, le Parlement européen a modifié la position commune du Conseil, en deuxième lecture dans le cadre de la procédure de codécision.

Les principaux amendements adoptés en plénière sont les suivants :

- les députés souhaitent étendre le champ d'application du règlement proposé afin de protéger non seulement les voyageurs internationaux, mais aussi les **voyageurs nationaux**. Le règlement doit par conséquent s'appliquer à tous les voyages et services ferroviaires dans la Communauté assurés par des entreprises ferroviaires ayant obtenu une licence, étant entendu que les contrats de service public doivent garantir au moins le niveau de protection prévu par le présent règlement ;
- des **dérogations temporaires** aux dispositions applicables aux systèmes de transport de voyageurs nationaux devraient être accordées (pour une durée maximale de dix ans) à certains États membres qui se trouvent dans une situation exceptionnelle et qui seront contraints de procéder à des adaptations importantes, notamment en ce qui concerne les systèmes d'information et de vente de billets et les régimes de remboursement et d'indemnisation ;
- les États membres dont les **contrats de service public** en vigueur prévoient déjà un système de remboursement et d'indemnisation en cas de retard, de correspondance manquée et d'annulation pourront accorder aux entreprises ferroviaires une dérogation temporaire, de dix ans au maximum. Les nouveaux contrats devront toutefois tenir compte immédiatement des dispositions du règlement ;
- les **informations**, notamment en ce qui concerne les systèmes de vente électronique, doivent être communiquées sous une forme accessible et compréhensible pour tous. Une attention particulière doit être accordée aux besoins des personnes souffrant d'un handicap auditif et/ou visuel ;
- il doit être possible de fixer d'ores et déjà le montant d'assurance minimal pour les entreprises ferroviaires ;
- aucune limite financière n'est fixée à la responsabilité de l'entreprise ferroviaire pour les dommages subis en cas de décès ou de préjudice corporel d'un voyageur ; même si l'entreprise ferroviaire conteste sa responsabilité quant aux dommages corporels subis par un voyageur, elle reste le seul interlocuteur du voyageur et la seule entité de laquelle le voyageur peut exiger réparation ;
- les voyageurs qui détiennent un **abonnement** et sont confrontés à des retards ou annulations récurrents pendant la durée de validité de leur abonnement doivent pouvoir demander une indemnisation. Celle-ci pourrait être versée sous forme d'une réduction de prix lors de l'achat d'un nouvel abonnement ou d'une prolongation de la durée de validité de l'abonnement existant. L'indemnisation d'un retard doit toujours être calculée par rapport au prix que le voyageur a réellement payé pour le service retardé ;
- une entreprise ferroviaire ne peut refuser, pour cause de **mobilité réduite**, d'accepter une réservation ou d'émettre un billet. Elle ne peut exiger qu'une personne à mobilité réduite soit accompagnée par une personne que si cela est strictement nécessaire. De plus, les personnes à mobilité réduite ne peuvent se voir compter aucun supplément pour leurs réservations et leurs billets ;
- les règles pour un traitement non discriminatoire des personnes à mobilité réduite devraient être établies de concert par les entreprises de services ferroviaires et les organisations représentatives de ces utilisateurs ;
- sur demande, l'entreprise ferroviaire, le vendeur de billets ou le voyageur devra fournir aux personnes à mobilité réduite des informations sur l'accessibilité des services ferroviaires ainsi que sur les conditions d'accès au matériel roulant, et informer les personnes à mobilité réduite des facilités à bord ;
- les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares doivent veiller à garantir l'accès de la gare, des quais, des wagons et des autres infrastructures aux personnes à mobilité réduite, et lorsque des rénovations sont entreprises ou de nouveaux wagons achetés,

l'accessibilité à ces personnes doit être garantie. De nouvelles dispositions en matière d'assistance aux personnes à mobilité réduite ont été introduites dans le règlement, notamment de manière à préciser les obligations du gestionnaire des gares et de l'entreprise ferroviaire dans une gare non dotée de personnel ;

- dans tous les cas, la personne à mobilité réduite devra se présenter 30 minutes (contre 90 minutes dans la position commune) avant l'heure du départ ou l'heure à laquelle les autres passagers doivent être présents dans la gare ;
- les députés ont à nouveau insisté sur la nécessité de veiller à ce que les voyageurs soient suffisamment **informés des droits et des obligations** que leur confère le présent règlement, et à ce qu'ils disposent d'informations claires sur l'organisme où ils peuvent déposer des réclamations, ainsi que des coordonnées de ce dernier ;
- chaque année, les entreprises ferroviaires devront publier un **rapport sur leurs résultats** en matière de qualité du service ;
- enfin, sur tous les trains, y compris les trains internationaux et les trains à grande vitesse, les voyageurs doivent pouvoir, éventuellement contre paiement, emporter **poussettes, fauteuils roulants, bicyclettes et engins de sport**, lesquels doivent être rangés dans un espace prévu à cet effet.

Transport ferroviaire: droits et obligations des voyageurs sur les trains internationaux. 3ème paquet

2004/0049(COD) - 22/02/2007 - Avis de la Commission sur la position du Parlement en 2ème lecture

La Commission estime que la plupart des modifications apportées à la position commune par le Parlement européen sont acceptables dans la mesure où elles favorisent l'approche adoptée dans sa proposition initiale et relaient les préoccupations de cette dernière quant au manque d'engagement témoigné par les gestionnaires des gares et par les entreprises ferroviaires en ce qui concerne l'assistance à prévoir pour les personnes à mobilité réduite. La Commission est cependant consciente que la question du champ d'application du règlement (couvrant principalement les services internationaux de transport ferroviaire selon la Conseil, ou couvrant tous les transports de voyageurs ferroviaires dans l'UE selon la demande du Parlement) reste la pierre d'achoppement à faire disparaître avant l'adoption finale du règlement.

Bien que la Commission soit en faveur d'un champ d'application étendu, dans l'intérêt d'un grand nombre de voyageurs, elle est prête à offrir toute l'aide possible afin de trouver un compromis réalisable.

A deux exceptions près, la Commission peut accepter tous les amendements proposés par le Parlement européen en deuxième lecture. Ces amendements concernent notamment :

- **le champ d'application** : la Commission peut s'aligner sur les amendements qui étendent le champ d'application aux services nationaux, ou tout compromis à trouver avec les États membres sur cette question. Elle n'a aucune objection à la demande de faire payer le transport des bicyclettes et des équipements de sport ;

- **la responsabilité** : la Commission accepte une demande de responsabilité illimitée en cas de faute ou négligence des entreprises ferroviaires, alors que la position commune du Conseil fondée sur la convention COTIF/CIV prévoit des seuils nationaux. Le libellé de la disposition relative à l'interlocuteur unique devra être clarifié car il semble restreindre la liberté du voyageur de réclamer une indemnisation, contre les propres justifications du Parlement ;

- **les droits des personnes à mobilité réduite** : la Commission apprécie particulièrement la remise en application des devoirs des gestionnaires de gare dans les gares sans personnel ;

- **l'indemnisation et l'assistance en cas de retard** : la Commission accepte les clarifications demandées par le Parlement, notamment en ce qui concerne les billets donnant un droit d'accès illimité aux lignes et réseaux pendant une durée limitée (abonnements) ;

- **l'information et l'émission des billets, qualité et l'application** : la Commission apprécie en particulier l'appui du Parlement en faveur du contrôle de la qualité ;

- **la procédure de comité** : ces amendements alignent les dispositions relatives à la procédure de comité sur la décision 2006/512/CE du Conseil du 17 juillet 2006.

La Commission refuse toutefois l'amendement qui introduit une obligation légale, pour les opérateurs ferroviaires et les gestionnaires de gare, de rendre les gares et les trains accessibles aux personnes à mobilité réduite. Elle refuse également la partie de deux amendements qui offre aux entreprises ferroviaires la possibilité de faire payer le transport des fauteuils roulants ou voitures d'enfant aux voyageurs qui en ont besoin pour des raisons de mobilité.