





Informations de base	
2017/0237(COD) COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision) Règlement	Procédure terminée
Droits et obligations des voyageurs ferroviaires. Refonte Abrogation Règlement (EC) 1371/2007 2004/0049(COD) Subject 3.20.02 Transport ferroviaire de personnes et de marchandises	

Acteurs principaux			
Parlement européen	Commission au fond	Rapporteur(e)	Date de nomination
	TRAN Transports et tourisme	LIBERADZKI Bogusław (S&D)	25/10/2017
		Rapporteur(e) fictif/fictive HORTEFEUX Brice (EPP) BAUZÁ DÍAZ José Ramón (Renew) DEPARNAY-GRUNENBERG Anna (Greens/EFA) POREBA Tomasz Piotr (ECR) HAIDER Roman (ID) FERREIRA João (GUE/NGL)	
	Commission au fond précédente	Rapporteur(e) précédent(e)	Date de nomination
	TRAN Transports et tourisme	LIBERADZKI Bogusław (S&D)	25/10/2017
	Commission pour avis précédente	Rapporteur(e) pour avis précédent(e)	Date de nomination
	IMCO Marché intérieur et protection des consommateurs	DE JONG Dennis (GUE/NGL)	04/12/2017
		Rapporteur(e) pour avis	Date de

	Commission pour avis sur la technique de la refonte précédente		précédent(e)	nomination
	<div>JURI</div> Affaires juridiques			
Conseil de l'Union européenne	Formation du Conseil		Réunions	Date
	Transports, télécommunications et énergie		3658	2018-12-03
	Transports, télécommunications et énergie		3623	2018-06-07
Commission européenne	DG de la Commission		Commissaire	
	Mobilité et transports		BULC Violeta	
Comité économique et social européen				
Comité européen des régions				





Evénements clés			
Date	Evénement	Référence	Résumé
27/09/2017	Publication de la proposition législative	COM(2017)0548 	Résumé
05/10/2017	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 1ère lecture		
07/06/2018	Débat au Conseil		
09/10/2018	Vote en commission, 1ère lecture		
18/10/2018	Dépôt du rapport de la commission, 1ère lecture	A8-0340/2018	Résumé
14/11/2018	Débat en plénière		
15/11/2018	Décision du Parlement, 1ère lecture	T8-0462/2018	Résumé
15/11/2018	Résultat du vote au parlement		
03/12/2018	Débat au Conseil		
24/09/2019	Ouverture des négociations interinstitutionnelles après 1ère lecture par la commission parlementaire		
09/10/2019	Décision de la commission parlementaire d'engager des négociations interinstitutionnelles annoncée en plénière (Article 72)		
29/10/2020	Approbation en commission du texte accordé aux négociations interinstitutionnelles en 2ème lecture précoce		
04/02/2021	Publication de la position du Conseil	12262/1/2020	
11/02/2021	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 2ème lecture		
16/03/2021	Vote en commission, 2ème lecture		
17/03/2021	Dépôt de la recommandation de la commission, 2ème lecture	A9-0045/2021	Résumé
28/04/2021	Débat en plénière		

29/04/2021	Décision du Parlement, 2ème lecture	T9-0150/2021	Résumé
29/04/2021	Signature de l'acte final		
29/04/2021	Fin de la procédure au Parlement		
17/05/2021	Publication de l'acte final au Journal officiel		

Informations techniques	
Référence de la procédure	2017/0237(COD)
Type de procédure	COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision)
Sous-type de procédure	Refonte
Instrument législatif	Règlement
Modifications et abrogations	Abrogation Règlement (EC) 1371/2007 2004/0049(COD)
Base juridique	Traité sur le fonctionnement de l'UE TFEU 091-p1
Autre base juridique	Règlement du Parlement EP 165
Consultation obligatoire d'autres institutions	Comité économique et social européen Comité européen des régions
État de la procédure	Procédure terminée
Dossier de la commission	TRAN/9/01273

Portail de documentation				
Parlement Européen				
Type de document	Commission	Référence	Date	Résumé
Projet de rapport de la commission		PE618.100	26/02/2018	
Amendements déposés en commission		PE619.398	03/04/2018	
Amendements déposés en commission		PE619.400	03/04/2018	
Avis de la commission	<div>IMCO</div>	PE619.085	05/06/2018	
Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique		A8-0340/2018	18/10/2018	Résumé
Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique		T8-0462/2018	15/11/2018	Résumé
Projet de rapport de la commission		PE663.272	27/01/2021	
Amendements déposés en commission		PE689.552	02/03/2021	
Recommandation déposée de la commission, 2e lecture		A9-0045/2021	17/03/2021	Résumé
Texte adopté du Parlement, 2ème lecture		T9-0150/2021	29/04/2021	Résumé
Conseil de l'Union				
Type de document	Référence		Date	Résumé
Position du Conseil	12262/1/2020		04/02/2021	
Projet d'acte final	00010/2021/LEX		29/04/2021	

Commission Européenne

Type de document	Référence	Date	Résumé
Document de base législatif	COM(2017)0548 	27/09/2017	Résumé
Document annexé à la procédure	SWD(2017)0317 	27/09/2017	
Document annexé à la procédure	SWD(2017)0318 	27/09/2017	
Réaction de la Commission sur le texte adopté en plénière	SP(2018)838	19/12/2018	
Communication de la Commission sur la position du Conseil	COM(2021)0040 	02/02/2021	

Parlements nationaux

Type de document	Parlement /Chambre	Référence	Date	Résumé
Contribution	DE_BUNDESRAT	COM(2017)0548	06/11/2017	
Contribution	ES_PARLIAMENT	COM(2017)0548	21/11/2017	
Contribution	PT_PARLIAMENT	COM(2017)0548	22/11/2017	
Contribution	RO_SENATE	COM(2017)0548	06/12/2017	
Contribution	IT_SENATE	COM(2017)0548	18/12/2017	

Autres Institutions et organes

Institution/organe	Type de document	Référence	Date	Résumé
EESC	Comité économique et social: avis, rapport	CES4887/2017	18/01/2018	

Informations complémentaires

Source	Document	Date
Service de recherche du PE	Briefing	

Acte final

[Règlement 2021/0782](#)
[JO L 172 17.05.2021, p. 0001](#)

Droits et obligations des voyageurs ferroviaires. Refonte

La commission des transports et du tourisme a adopté la recommandation pour la deuxième lecture contenue dans le rapport de Bogusław LIBERADZKI (S&D, PL), relative à la position du Conseil en première lecture en vue de l'adoption du règlement du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte).

La commission compétente a recommandé que le Parlement approuve la position du Conseil en première lecture.

La position du Conseil est conforme à l'accord provisoire conclu lors des négociations interinstitutionnelles.

Les principaux éléments de l'accord sont les suivants :

Personnes à mobilité réduite

À compter du 30 juin 2026, les personnes à mobilité réduite (PMR) pourront bénéficier d'une assistance pendant le voyage en prévenant la compagnie seulement 24 heures à l'avance. Dans l'intervalle, le délai sera porté à 36 heures. Les PMR qui en ont besoin pourront être accompagnées gratuitement d'un chien d'assistance ou d'un accompagnateur.

Réacheminement

En cas de retard supérieur à 100 minutes, l'exploitant ferroviaire sera tenu de proposer des itinéraires de réacheminement aux voyageurs, quelles que soient les circonstances, et de les aider à trouver la meilleure solution. Si les circonstances l'exigent, repas et boisson devront être fournis et les frais d'hébergement remboursés.

Emplacements pour bicyclettes

Les compagnies ferroviaires devront prévoir des espaces spécifiques à bord pour les bicyclettes: tout matériel roulant neuf ou rénové devra être équipé d'au moins quatre emplacements pour bicyclettes, avec la possibilité d'en prévoir davantage. Tout refus d'accepter des bicyclettes à bord d'un train précis devra être dûment motivé et le voyageur pourra obtenir un remboursement.

Billets directs

Les exploitants seront tenus de proposer des billets directs pour les trajets comprenant des services ferroviaires successifs. Cette nouvelle obligation s'appliquera à compter de la date d'application du règlement pour les services internationaux et à longue distance, et cinq ans plus tard pour les services régionaux ;

Information des voyageurs et cas de force majeure

En cas de retard, où il sera obligatoire de communiquer toute information aux voyageurs dès que celle-ci est connue. Les exploitants ne seraient pas tenus de verser des indemnités de retard en cas de force majeure résultant d'imprévus tels que des conditions météorologiques extrêmes, une catastrophe naturelle majeure ou la survenue d'une grave crise de santé publique. Toutefois, les autres remboursements devraient toujours être effectués.

Application des dérogations

Les nouvelles règles s'appliqueront après deux ans. Les dérogations actuelles pour les services ferroviaires intérieurs pourront bénéficier d'une dernière prorogation de cinq ans pour les États membres qui en font usage. Les États membres peuvent décider, dans des circonstances particulières, d'appliquer des dérogations partielles concernant les services régionaux, urbains et suburbains transfrontaliers.

Toutefois, les États membres ne peuvent pas accorder aux services transfrontaliers des dérogations en ce qui concerne les droits des personnes à mobilité réduite, le transport de bicyclettes et les dispositions relatives à l'émission de billets directs et au réacheminement.

Droits et obligations des voyageurs ferroviaires. Refonte

Le Parlement européen a adopté une résolution législative approuvant la position du Conseil en première lecture en vue de l'adoption du règlement du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte).

L'objectif général de la proposition est de renforcer les droits des voyageurs ferroviaires en les protégeant mieux en cas de retard, d'annulation ou de discrimination et de réduire la charge pesant sur les entreprises ferroviaires dans des cas spécifiques, notamment en raison de retards dus à des causes externes et échappant au contrôle de l'entreprise ferroviaire (cas de force majeure).

Personnes handicapées et à mobilité réduite (PMR)

La position du Conseil aligne les droits des personnes à mobilité réduite figurant dans le règlement sur d'autres instruments juridiques, dont notamment l'acte législatif européen sur l'accessibilité (directive (UE) 2019/882 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services) et la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées, et de garantir la cohérence avec ceux-ci.

Les demandes d'assistance dans les gares ne devront être envoyées qu'au plus tard 24 heures avant le voyage, au lieu des 48 heures actuelles, et sans frais supplémentaires; toutefois, les États membres pourront autoriser, jusqu'au 30 juin 2026, l'extension de ce délai jusqu'à 36 heures. Les PMR qui en ont besoin pourront être accompagnées gratuitement d'un chien d'assistance ou d'un accompagnateur.

Installation d'emplacements pour bicyclettes à bord du matériel roulant

Afin d'encourager la mobilité verte, les compagnies ferroviaires devront prévoir des espaces spécifiques à bord pour les bicyclettes: tout matériel roulant neuf ou rénové devra être équipé d'au moins quatre emplacements pour bicyclettes, avec la possibilité d'en prévoir davantage. Tout refus d'accepter des bicyclettes à bord d'un train précis devra être dûment motivé et le voyageur pourra obtenir un remboursement. L'entreprise ferroviaire pourra le cas échéant, percevoir une redevance raisonnable.

L'entreprise ferroviaire devra également publier des informations sur la disponibilité de ces emplacements pour bicyclettes.

Droit d'organiser son propre réacheminement

En cas de retard supérieur à 100 minutes, l'exploitant ferroviaire sera tenu de proposer des itinéraires de réacheminement aux voyageurs, quelles que soient les circonstances, et de les aider à trouver la meilleure solution. Si les circonstances l'exigent, repas et boisson devront être fournis et les frais d'hébergement remboursés.

Le montant minimum de l'indemnisation en cas de retard demeure inchangé (25% du prix du billet pour un retard de 60 à 119 minutes et 50% du prix du billet pour un retard supérieur ou égal à 120 minutes).

Billets directs

Les exploitants seront tenus de proposer des billets directs pour les trajets comprenant des services ferroviaires successifs. Cette nouvelle obligation s'appliquera à compter de la date d'application du règlement pour les services internationaux et à longue distance, et cinq ans plus tard pour les services régionaux.

Information des voyageurs en temps réel et cas de force majeure

En cas de retard, où il sera obligatoire de communiquer toute information aux voyageurs dès que celle-ci est connue. Dans des cas spécifiques, l'État membre aura la possibilité d'accorder une dérogation de neuf ans au gestionnaire de l'infrastructure.

Les exploitants ne seront pas tenus de verser des indemnités de retard en cas de force majeure résultant d'imprévus tels que des conditions météorologiques extrêmes, une catastrophe naturelle majeure ou la survenue d'une grave crise de santé publique, y compris des pandémies. Toutefois, les autres remboursements devraient toujours être effectués.

Traitement des plaintes

La Commission devra élaborer un modèle de demande d'indemnisation et de remboursement et veiller à ce que ces formulaires soient disponibles dans un format accessible aux personnes à mobilité réduite. En outre, la coopération entre les organismes nationaux chargés de l'application sera améliorée, notamment grâce à l'introduction de la notion et à la désignation d'organismes «chefs de file» pour le traitement de dossiers complexes.

Application des dérogations

Les nouvelles règles entreront en vigueur après deux ans afin de permettre aux exploitants et aux autorités de se préparer à une transition en douceur.

La position du Conseil prévoit que les dérogations actuelles pour les services ferroviaires intérieurs pourront bénéficier d'une dernière prorogation de cinq ans pour les États membres qui en font usage. Dans des circonstances particulières, les États membres pourront décider d'appliquer des dérogations partielles concernant les services régionaux, urbains et suburbains transfrontaliers.

Toutefois, les États membres ne pourront pas accorder aux services transfrontaliers des dérogations en ce qui concerne les droits des personnes à mobilité réduite, le transport de bicyclettes et les dispositions relatives à l'émission de billets directs et au réacheminement.

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 voyageurs 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 indemnisation 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.

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 Bogusław 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 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 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'indemnité leur soit versée par le même moyen de paiement que celui utilisé pour l'achat du billet. Ils n'auraient droit à aucune indemnité 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.

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 ; vii) 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.