

Droits et obligations des voyageurs ferroviaires dans l'Union européenne

C'est le règlement (CE) n° 1371/2007 qui régit les droits et obligations des voyageurs ferroviaires dans l'Union européenne (UE). Applicable depuis fin 2009, il prévoit un niveau d'information, d'assistance et de protection harmonisé. En septembre 2017, la Commission européenne a adopté une nouvelle proposition visant à trouver un meilleur équilibre entre le renforcement des droits des voyageurs et l'allègement de la charge pesant sur les entreprises ferroviaires. Le Parlement européen adoptera sa position sur cette proposition lors de la première période de session de novembre (novembre I).

Contexte

Le [règlement \(CE\) n° 1371/2007](#) met en place un ensemble de services au bénéfice des voyageurs, tels que l'information, la responsabilité vis-à-vis des voyageurs et de leurs bagages et, en cas de retard ou d'annulation d'un train, le remboursement ou la poursuite du voyage, l'indemnisation et l'assistance. Les personnes handicapées ou les personnes à mobilité réduite peuvent bénéficier de droits spécifiques quant à l'accessibilité des trains, des gares et des services d'assistance. Dans son [rapport](#) sur l'application du règlement de 2013 et dans l'[analyse d'impact](#) de 2017, la Commission a relevé certains problèmes comme les divergences dans l'application des dispositions attribuables à l'octroi de dérogations et à l'application insuffisante des règles, et a exprimé son intention de poursuivre l'harmonisation des droits des voyageurs ferroviaires avec ceux des usagers d'autres modes de transport.

Proposition de la Commission européenne

Afin de remédier à ces lacunes et de répondre à ces objectifs, la Commission a adopté une [proposition](#), le 27 septembre 2017, visant à supprimer les dérogations pour les services nationaux à longue distance et les services urbains, suburbains et régionaux transfrontaliers. La proposition de règlement renforce l'information sur les droits des voyageurs, en particulier s'agissant des billets directs. Il est proposé de renforcer les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, par exemple, en offrant une indemnisation intégrale en cas de perte de leur équipement de mobilité. Pour renforcer son application, des précisions sont apportées quant à la procédure d'introduction d'une plainte. La proposition introduit surtout une clause de force majeure, qui dispenserait les opérateurs ferroviaires de verser une indemnisation en cas de retard dû à des conditions météorologiques difficiles ou des catastrophes naturelles majeures, alignant ainsi les règles ferroviaires sur celles d'autres actes législatifs de l'UE dans le domaine des transports.

Position du Parlement européen

La commission des transports et du tourisme (TRAN) du Parlement européen a publié un [projet de rapport](#) sur cette proposition en février 2018. Six cents amendements ont été déposés et examinés par la commission TRAN en avril 2018. Un consensus a pu être dégagé sur la nécessité de renforcer les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, mais des avis divergents se sont manifestés sur les dérogations et la clause de force majeure. En juin 2018, le rapporteur a constaté que si plusieurs amendements de compromis ont pu être conclus, des débats s'imposaient encore, par exemple, sur les niveaux d'indemnisation en cas de retard.

Le 9 octobre 2018, la commission TRAN a adopté le [rapport](#) qui comprenait une série d'amendements de compromis modifiant la proposition. Il est proposé de renforcer les droits des voyageurs en supprimant la clause de force majeure, en faisant entrer les services régionaux dans le champ d'application du règlement et en facilitant le transport de vélos. Il est également prévu d'augmenter les niveaux d'indemnisation pour les retards, pouvant atteindre 100 % du prix du billet en cas de retard de plus de deux heures. Le rapport préconise en outre de réduire de 48 à 12 heures le délai de notification en ce qui concerne l'assistance aux

personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite dans les gares, et de le supprimer lorsque les gares accueillent plus de 10 000 voyageurs par jour. Ce rapport devrait être mis aux voix lors de période de session de novembre I et définira la position du Parlement en vue des négociations menées dans le cadre du trilogue.

Rapport en première lecture: [2017/0237\(COD\)](#); Commission compétente au fond: TRAN; Rapporteur: Bogusław Liberadzki (S&D, Pologne). Pour de plus amples informations, reportez-vous à notre [briefing](#) «Législation européenne en marche» consacré à ce sujet.

