

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.