

Droits des passagers dans le cadre des déplacements multimodaux

2023/0436(COD) - 29/11/2023 - Document de base législatif

OBJECTIF : développer le marché du transport multimodal de passagers dans l'Union et établir les droits des passagers dans le cadre des voyages multimodaux.

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 : pour rendre les transports plus durables, il est essentiel de parvenir à une multimodalité efficace, dans laquelle les passagers qui souhaitent parcourir de longues distances peuvent le faire en combinant plusieurs modes de transport collectif, utilisant ainsi le mode le plus durable et le plus efficace pour chaque étape du voyage. La protection des passagers tout au long du trajet, en particulier en cas de perturbations, est essentielle pour renforcer l'attrait de ces voyages multimodaux. De plus, si cette protection n'est pas assurée, la croissance du marché des transports multimodaux pourrait en être affectée, certains passagers choisissant de se déplacer en voiture plutôt qu'en transports collectifs (jugeant le voyage en voiture à la fois plus pratique et plus fiable).

La législation de l'Union sur les droits des passagers relève déjà les normes de protection des passagers lorsqu'ils voyagent par avion, par train, par bateau et par voie navigable, ainsi que par autobus et autocar. En particulier, ces règlements contiennent des dispositions sur l'information et l'assistance aux passagers qui s'appliquent à chacun de ces modes de transport pris séparément. La présente proposition vise à compléter ces règles existantes en veillant à ce que les passagers bénéficient d'un niveau de protection similaire lorsqu'ils passent d'un mode de transport à l'autre au cours d'un voyage.

CONTENU : la proposition de la Commission sur les droits des passagers dans le contexte des voyages multimodaux établit de nouvelles règles pour **protéger les passagers qui utilisent différents types de transport**, comme les bus, les trains et les avions, au cours d'un même voyage.

La proposition :

- contient des dispositions relatives aux **contrats de transport** et à **l'information des passagers** par les transporteurs, les intermédiaires et les gestionnaires de plateformes multimodales. Elle décrit les informations à fournir aux passagers avant et pendant leur voyage (en temps réel), ainsi que les modalités d'échange et de coopération en la matière entre les différents types d'entreprises concernées;

- contient des dispositions sur **l'assistance aux passagers** (remboursement, réacheminement, prise en charge) ayant un contrat multimodal unique en cas de **correspondance manquée** d'un service de transport ultérieur. En outre, elle précise la procédure de **remboursement** lorsque le contrat a été conclu avec un intermédiaire. Elle clarifie également la responsabilité des transporteurs et des intermédiaires qui proposent des billets multimodaux combinés. Enfin, elle introduit un formulaire commun pour les demandes de remboursement et d'indemnisation;

- définit des règles pour **la protection et l'assistance des personnes handicapées et à mobilité réduite** (PMR) dans le cadre des voyages multimodaux. En plus de détailler le droit au transport et à l'assistance des PMR ayant un contrat multimodal unique, elle introduit la mise en place de points de contact uniques

dans les centres multimodaux de passagers. Ces centres correspondent aux centres multimodaux de passagers qui doivent être mis en place dans chaque nœud urbain du réseau RTE-T d'ici 2030, conformément à la proposition de règlement sur les orientations de l'Union pour le développement du réseau transeuropéen de transport;

- contient des règles sur la **qualité du service** et sur le **traitement des plaintes** par les transporteurs, les intermédiaires et les gestionnaires de plateformes multimodales;

- contient des dispositions relatives à **l'information des passagers sur leurs droits** ainsi qu'à l'application du règlement. La proposition comprend des règles sur la désignation d'un organisme national chargé de l'application du règlement, l'approche fondée sur les risques pour le contrôle du respect des droits des passagers, le partage d'informations par les entreprises concernées avec les organismes nationaux chargés de l'application du règlement et la coopération entre les États membres et la Commission.