

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.