

Transport ferroviaire: droits et obligations des voyageurs sur les trains internationaux. 3ème paquet

2004/0049(COD) - 18/01/2007 - Texte adopté du Parlement, 2ème lecture

Le Parlement européen a adopté les trois rapports constituant le "3^{ème} paquet ferroviaire" sur le développement du rail communautaire ([COD/2004/0047](#)), la certification des conducteurs de locomotives ([COD/2004/0048](#)) et les droits et obligations des passagers du transport ferroviaire international. Au vu des divergences qui opposent Parlement et Conseil, les textes seront très probablement rediscutés en procédure de conciliation.

En adoptant le rapport de Dirk **STERCKX** (ADLE, BE) sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires internationaux, le Parlement européen a modifié la position commune du Conseil, en deuxième lecture dans le cadre de la procédure de codécision.

Les principaux amendements adoptés en plénière sont les suivants :

- les députés souhaitent étendre le champ d'application du règlement proposé afin de protéger non seulement les voyageurs internationaux, mais aussi les **voyageurs nationaux**. Le règlement doit par conséquent s'appliquer à tous les voyages et services ferroviaires dans la Communauté assurés par des entreprises ferroviaires ayant obtenu une licence, étant entendu que les contrats de service public doivent garantir au moins le niveau de protection prévu par le présent règlement ;
- des **dérogations temporaires** aux dispositions applicables aux systèmes de transport de voyageurs nationaux devraient être accordées (pour une durée maximale de dix ans) à certains Etats membres qui se trouvent dans une situation exceptionnelle et qui seront contraints de procéder à des adaptations importantes, notamment en ce qui concerne les systèmes d'information et de vente de billets et les régimes de remboursement et d'indemnisation ;
- les Etats membres dont les **contrats de service public** en vigueur prévoient déjà un système de remboursement et d'indemnisation en cas de retard, de correspondance manquée et d'annulation pourront accorder aux entreprises ferroviaires une dérogation temporaire, de dix ans au maximum. Les nouveaux contrats devront toutefois tenir compte immédiatement des dispositions du règlement;
- les **informations**, notamment en ce qui concerne les systèmes de vente électronique, doivent être communiquées sous une forme accessible et compréhensible pour tous. Une attention particulière doit être accordée aux besoins des personnes souffrant d'un handicap auditif et/ou visuel ;
- il doit être possible de fixer d'ores et déjà le montant d'assurance minimal pour les entreprises ferroviaires ;
- aucune limite financière n'est fixée à la responsabilité de l'entreprise ferroviaire pour les dommages subis en cas de décès ou de préjudice corporel d'un voyageur ; même si l'entreprise ferroviaire conteste sa responsabilité quant aux dommages corporels subis par un voyageur,

elle reste le seul interlocuteur du voyageur et la seule entité de laquelle le voyageur peut exiger réparation ;

- les voyageurs qui détiennent un **abonnement** et sont confrontés à des retards ou annulations récurrents pendant la durée de validité de leur abonnement doivent pouvoir demander une indemnisation. Celle-ci pourrait être versée sous forme d'une réduction de prix lors de l'achat d'un nouvel abonnement ou d'une prolongation de la durée de validité de l'abonnement existant. L'indemnisation d'un retard doit toujours être calculée par rapport au prix que le voyageur a réellement payé pour le service retardé ;
- une entreprise ferroviaire ne peut refuser, pour cause de **mobilité réduite**, d'accepter une réservation ou d'émettre un billet. Elle ne peut exiger qu'une personne à mobilité réduite soit accompagnée par une personne que si cela est strictement nécessaire. De plus, les personnes à mobilité réduite ne peuvent se voir compter aucun supplément pour leurs réservations et leurs billets;
- les règles pour un traitement non discriminatoire des personnes à mobilité réduite devraient être établies de concert par les entreprises de services ferroviaires et les organisations représentatives de ces utilisateurs ;
- sur demande, l'entreprise ferroviaire, le vendeur de billets ou le voyageur devra fournir aux personnes à mobilité réduite des informations sur l'accessibilité des services ferroviaires ainsi que sur les conditions d'accès au matériel roulant, et informer les personnes à mobilité réduite des facilités à bord;
- les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares doivent veiller à garantir l'accès de la gare, des quais, des wagons et des autres infrastructures aux personnes à mobilité réduite, et lorsque des rénovations sont entreprises ou de nouveaux wagons achetés, l'accessibilité à ces personnes doit être garantie. De nouvelles dispositions en matière d'assistance aux personnes à mobilité réduite ont été introduites dans le règlement, notamment de manière à préciser les obligations du gestionnaire des gares et de l'entreprise ferroviaire dans une gare non dotée de personnel ;
- dans tous les cas, la personne à mobilité réduite devra se présenter 30 minutes (contre 90 minutes dans la position commune) avant l'heure du départ ou l'heure à laquelle les autres passagers doivent être présents dans la gare ;
- les députés ont à nouveau insisté sur la nécessité de veiller à ce que les voyageurs soient suffisamment **informés des droits et des obligations** que leur confère le présent règlement, et à ce qu'ils disposent d'informations claires sur l'organisme où ils peuvent déposer des réclamations, ainsi que des coordonnées de ce dernier ;
- chaque année, les entreprises ferroviaires devront publier un **rapport sur leurs résultats** en matière de qualité du service ;
- enfin, sur tous les trains, y compris les trains internationaux et les trains à grande vitesse, les voyageurs doivent pouvoir, éventuellement contre paiement, emporter **poussettes, fauteuils roulants, bicyclettes et engins de sport**, lesquels doivent être rangés dans un espace prévu à cet effet.