








Procédure file

Informations de base	
COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision) Règlement	En attente de la position du Conseil en 1ère lecture
Droits et obligations des voyageurs ferroviaires. Refonte Abrogation Règlement (EC) 1371/2007 2004/0049(COD)	
Sujet 3.20.02 Transport ferroviaire de personnes et de marchandises	

Acteurs principaux			
Parlement européen	Commission au fond	Rapporteur(e)	Date de nomination
	TRAN Transports et tourisme	 LIBERADZKI Boguslaw	25/10/2017
		Rapporteur(e) fictif/fictive	
		 HORTEFEUX Brice	
		 BAUZÁ DÍAZ José Ramón	
		 HAIDER Roman	
		 DEPARNAY-GRUNENBERG Anna	
		 POREBA Tomasz Piotr	
		 FERREIRA João	
		Commission au fond précédente	
TRAN Transports et tourisme		25/10/2017	
	Commission pour avis précédente		
IMCO Marché intérieur et protection des consommateurs			
	Commission pour avis sur la technique de la refonte précédente		
JURI Affaires juridiques			
Conseil de l'Union européenne	Formation du Conseil	Réunion	Date
	Transports, télécommunications et énergie	3658	03/12/2018
	Transports, télécommunications et énergie	3623	07/06/2018
Commission européenne	DG de la Commission	Commissaire	

Evénements clés

27/09/2017	Publication de la proposition législative	COM(2017)0548	Résumé
05/10/2017	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 1ère lecture/lecture unique		
07/06/2018	Débat au Conseil	3623	
09/10/2018	Vote en commission, 1ère lecture/lecture unique		
18/10/2018	Dépôt du rapport de la commission, 1ère lecture/lecture unique	A8-0340/2018	Résumé
14/11/2018	Débat en plénière		
15/11/2018	Résultat du vote au parlement		
15/11/2018	Décision du Parlement, 1ère lecture/lecture unique	T8-0462/2018	Résumé
03/12/2018	Débat au Conseil	3658	
24/09/2019	Ouverture des négociations interinstitutionnelles après 1ère lecture par la commission parlementaire		
09/10/2019	Décision de la commission parlementaire d'engager des négociations interinstitutionnelles annoncée en plénière (Article 72)		
29/10/2020	Approbation en commission du texte accordé aux négociations interinstitutionnelles en 2ème lecture précoce		

Informations techniques

Référence de procédure	2017/0237(COD)
Type de procédure	COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision)
Sous-type de procédure	Refonte
Instrument législatif	Règlement
	Abrogation Règlement (EC) 1371/2007 2004/0049(COD)
Base juridique	Traité sur le fonctionnement de l'UE TFEU 091-p1
Autre base juridique	Règlement du Parlement EP 159
Consultation obligatoire d'autres institutions	Comité économique et social européen Comité européen des régions
Etape de la procédure	En attente de la position du Conseil en 1ère lecture
Dossier de la commission parlementaire	TRAN/8/11122

Portail de documentation

Document de base législatif		COM(2017)0548	27/09/2017	EC	Résumé
Document annexé à la procédure		SWD(2017)0317	27/09/2017	EC	
Document annexé à la procédure		SWD(2017)0318	27/09/2017	EC	
Comité économique et social: avis, rapport		CES4887/2017	18/01/2018	ESC	
Projet de rapport de la commission		PE618.100	26/02/2018	EP	
Amendements déposés en commission		PE619.398	03/04/2018	EP	
Amendements déposés en commission		PE619.400	03/04/2018	EP	
Avis de la commission	IMCO	PE619.085	05/06/2018	EP	
Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique		A8-0340/2018	18/10/2018	EP	Résumé
Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique		T8-0462/2018	15/11/2018	EP	Résumé
Réaction de la Commission sur le texte adopté en plénière		SP(2018)838	19/12/2018	EC	
Projet de rapport de la commission		PE663.272	27/01/2021	EP	

Informations complémentaires

Document de recherche

[Briefing](#)

2017/0237(COD) - 27/09/2017 Document de base législatif

OBJECTIF: mettre à jour les règles de l'UE sur les droits des voyageurs ferroviaires afin de mieux protéger les usagers en cas de retard, d'annulation ou de discrimination.

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: en vertu du [règlement \(CE\) n° 1371/2007](#) entré en vigueur en décembre 2009, les voyageurs par train ont des droits en matière d'information, de réservation et de billet, d'assistance, de soins et d'indemnisation en cas de retard ou d'annulation, d'assistance gratuite (pour les personnes handicapées), d'indemnisation en cas d'accident ou encore d'accès rapide à un système de traitement des plaintes.

Dans son [rapport de 2013](#) sur l'application du règlement, la Commission a mis en évidence certains aspects problématiques qui ont été confirmés par une analyse d'impact effectuée en 2016/2017

Avec la présente proposition de refonte de la législation existante, la Commission souhaite mieux protéger les voyageurs quelle que soit leur destination dans l'UE en limitant les dérogations nationales et mettre le mode ferroviaire sur le même plan que les autres modes de transport en ce qui concerne les principaux éléments des droits des voyageurs, en particulier la non-discrimination, l'établissement de plans d'urgence, la formation aux handicaps et le traitement des plaintes.

ANALYSE D'IMPACT: les mesures envisageables ont été réparties selon une méthode d'analyse et de comparaison des coûts et bénéfices et de sélection d'un scénario préféré en distinguant les thèmes suivants: i) dérogations ; ii) applicabilité des droits des personnes à mobilité réduite à tous les services ; iii) informations des personnes à mobilité réduite ; iv) assistance aux personnes à mobilité réduite ; v) traitement des plaintes et contrôle de l'application par les organismes nationaux chargés de l'application ; vi) définition de la notion de billet direct ; viii) cas de force majeure ; ix) information de tous les voyageurs ; x) non-discrimination.

CONTENU: les principaux éléments de la proposition de refonte règlement (CE) n° 1371/2007 sont les suivants:

Application uniforme des règles: à ce jour, nombre d'États membres recourent fréquemment aux dérogations nationales ce qui prive dans une large mesure les voyageurs de leurs droits. La proposition:

- supprime les dérogations pour les services intérieurs à longue distance d'ici 2020;
- supprime les dérogations pour les services urbains, suburbains et régionaux qui sont exploités de part et d'autre d'une frontière;
- oblige les États membres qui accordent des dérogations pour les services exploités en dehors de l'UE à prouver que les voyageurs sont protégés de manière adéquate sur leur territoire.

Meilleure Information et non-discrimination: en vue d'améliorer la fourniture d'informations sur les droits des voyageurs lors de la réservation, la proposition :

- exige que ces informations soient par exemple imprimées sur le billet ou communiquées par voie électronique et que des avis

- informant les voyageurs de leurs droits soient placés dans des endroits visibles dans les gares et à bord des trains;
- prévoit une meilleure information des voyageurs concernant les billets directs: les entreprises ferroviaires devraient prouver quelles ont informé les voyageurs lorsque leurs droits ne s'appliquaient pas à tout le voyage mais uniquement à ses différentes parties;
- interdit toute forme de discrimination sur la base de la nationalité, de la résidence, du lieu ou de la monnaie de paiement.

Renforcement des droits des personnes handicapées ou à mobilité réduite: un droit à l'assistance pour tous les services devrait être accordé, ainsi que le versement d'une indemnisation en cas d'endommagement d'un équipement de mobilité.

Les informations devraient être fournies dans des formats accessibles et le personnel ferroviaire devrait suivre des formations de sensibilisation au handicap.

Respect des règles, traitement des réclamations et sanctions: la proposition clarifie la procédure et les délais pour le traitement des plaintes. Elle précise les responsabilités des organismes nationaux chargés de l'application dans les affaires transfrontières et leur impose de coopérer de manière efficace.

Force majeure: en 2013, la Cour de justice de l'Union européenne a jugé que l'actuel règlement ne permettait pas de dispenser les entreprises ferroviaires du versement d'une indemnisation aux voyageurs dans l'hypothèse d'un retard dû à un cas de force majeure, créant ainsi une distinction entre le mode ferroviaire et les autres modes de transport.

La proposition introduit une clause de «force majeure» qui exempterait les entreprises ferroviaires du versement d'une compensation en cas de retard provoqué par des situations très exceptionnelles causées par des conditions météorologiques difficiles et par des catastrophes naturelles.

ACTES DÉLÉGUÉS: la proposition contient des dispositions habilitant la Commission à adopter des actes délégués conformément à l'article 290 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.

2017/0237(COD) - 18/10/2018 Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique

La commission des transports et du tourisme a adopté le rapport de Bogusław LIBERADZKI (S&D, PL) sur la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte).

La commission compétente a recommandé que la position du Parlement européen adoptée en première lecture dans le cadre de la procédure législative ordinaire modifie la proposition de la Commission comme suit.

Objet et objectifs: les députés estiment que le règlement devrait établir des règles applicables au transport ferroviaire afin de prévoir la protection efficace des voyageurs et d'encourager le voyage en train en ce qui concerne:

- la non-discrimination entre les voyageurs pour ce qui est des conditions de transport et d'émission de billets;
- les droits et l'indemnisation des voyageurs en cas de perturbations telles qu'une annulation ou un retard;
- les informations minimales, précises et fournies en temps opportun dans un format accessible aux voyageurs, en ce qui concerne la conclusion des contrats de transport et l'émission des billets.

Droits et information des voyageurs: les droits des usagers des services ferroviaires devraient comprendre la réception d'informations concernant ces services et des sujets liés avant, pendant et après le voyage. Les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets devraient fournir ces informations dans les meilleurs délais, à l'avance ou, au plus tard, au début du voyage. Ces informations devraient être fournies dans des formats accessibles aux personnes handicapées ou aux personnes à mobilité réduite et devraient être accessibles au public. Les entreprises ferroviaires devraient fournir ces informations aux vendeurs de billets et aux autres entreprises ferroviaires qui vendent leurs services.

Des informations aux voyageurs devraient également être fournies sur les éventuelles connexions avec d'autres modes de transport. En outre, les entreprises ferroviaires, en coopération avec les gestionnaires des gares et les gestionnaires de l'infrastructure, devraient indiquer dans les horaires les informations relatives aux gares et aux connexions ferroviaires accessibles.

Billets: les entreprises ferroviaires, les vendeurs de billets et les voyageurs devraient proposer des billets, des billets directs et des réservations, y compris pour des voyages internationaux ou comportant des trains de nuit et des voyages faisant intervenir plus d'une entreprise ferroviaire.

Les députés demandent que la réservation de ces billets soit accessible et non discriminatoire, y compris pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite. Les entreprises ferroviaires, les vendeurs de billets et les voyageurs devraient développer des interfaces informatiques et des formats de données adaptés qui permettent l'échange d'informations intercités, transrégional et transnational ainsi que la réservation de billets sur internet. Toute restriction de la possibilité d'acheter des billets à bord d'un train devrait être à la fois valable et légitime.

Sur demande des voyageurs, les billets devraient être réimprimés le jour du voyage, soit au guichet soit au distributeur de titres de transport. En l'absence de guichet ouvert ou de distributeur de titres de transport qui fonctionne correctement dans la gare de départ, les voyageurs seraient autorisés à acheter leur billet à bord du train sans supplément. Les billets achetés à bord du train ne coûteraient pas plus cher que le tarif standard applicable au voyage concerné avec les éventuelles réductions.

Un amendement stipule également que les entreprises ferroviaires doivent fournir un accès non discriminatoire à toutes les informations sur les voyages, y compris les informations opérationnelles en temps réel concernant les horaires et les tarifs au moyen d'interfaces électroniques pour la recherche d'informations.

Bicyclettes: en vue de faciliter la combinaison de trajets à vélo avec des trajets ferroviaires, les voyageurs seraient autorisés à prendre leur bicyclette dans le train, y compris dans les trains à grande vitesse, à longue distance, transfrontaliers et locaux. Au plus tard deux ans après l'entrée en vigueur du règlement, tous les trains neufs ou remis à neuf devraient comporter un emplacement clairement désigné pour le transport d'au moins huit bicyclettes assemblées. Les passagers devraient être informés de l'espace disponible pour les bicyclettes.

Indemnisation en cas de retard: les députés ont soutenu une augmentation des indemnisations, ce qui signifie que le voyageur qui subit un retard entre le lieu de départ et le lieu de destination indiqués sur le billet serait en droit de demander une indemnisation de :

- 50 % du prix du billet en cas de retard d'une durée comprise entre 45 et 89 minutes;
- 75 % du prix du billet en cas de retard d'une durée comprise entre 90 et 119 minutes;
- 100 % du prix du billet en cas de retard d'une durée égale ou supérieure à 120 minutes.

Les voyageurs pourraient demander que l'indemnisation leur soit versée par le même moyen de paiement que celui utilisé pour l'achat du billet. Ils n'auraient droit à aucune indemnisation s'ils ont été informés du retard avant d'acheter le billet - sauf si le retard réel excède le retard annoncé de plus de 45 minutes.

Personnes handicapées: les députés ont clarifié les règles visant à garantir une assistance gratuite dans les gares pour les personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares devraient veiller à assurer l'accès des gares, des quais, du matériel roulant et des autres équipements aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Le cas échéant, les besoins des animaux d'assistance certifiés seraient également pris en compte.

L'assistance dans les gares devrait être fournie durant l'horaire de fonctionnement des services ferroviaires à condition que l'entreprise ferroviaire se soit vu notifier, au moins douze heures à l'avance, le besoin d'assistance de la personne handicapée ou à mobilité réduite.

Les députés ont également précisé que les opérateurs ferroviaires et les gestionnaires des gares avaient la responsabilité d'indemniser pleinement et rapidement les passagers pour tout équipement de mobilité endommagé ou perdu, ou pour la perte ou la blessure d'un animal dressé pour assister les personnes en situation de handicap.

Plaintes: les voyageurs pourraient déposer auprès de toute entreprise ferroviaire concernée ou de tout vendeur de billets, gestionnaire de gares ou d'infrastructure concerné, une plainte relative aux droits et aux obligations prévus par le règlement et seraient en droit de recevoir une réponse dans un délai raisonnable. Des plaintes pourraient être déposées par des organisations représentant des groupes de voyageurs. La Commission pourrait adopter un formulaire de plainte type que les passagers pourront utiliser pour demander une indemnisation conformément au règlement.

2017/0237(COD) - 15/11/2018 Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 533 voix pour, 37 contre et 47 abstentions, une résolution sur la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte).

La position du Parlement européen adoptée en première lecture suivant la procédure législative ordinaire a modifié la proposition de la Commission comme suit:

Objet et objectifs: le projet d'acte législatif devrait établir des règles applicables au transport ferroviaire afin de prévoir la protection efficace des voyageurs et décourager le voyage en train en ce qui concerne:

- la non-discrimination entre les voyageurs pour ce qui est des conditions de transport et de délivrance de billets;
- les droits et l'indemnisation des voyageurs en cas de perturbations telles qu'une annulation ou un retard;
- les informations minimales, précises et fournies en temps opportun dans un format accessible aux voyageurs, en ce qui concerne la conclusion des contrats de transport et de délivrance des billets.

Droits et information des voyageurs: les droits des usagers des services ferroviaires devraient comprendre la réception d'informations concernant ces services et des sujets liés avant, pendant et après le voyage.

Les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets devraient fournir ces informations dans les meilleurs délais, à l'avance ou, au plus tard, au début du voyage. Ces informations devraient être fournies dans des formats accessibles aux personnes handicapées ou aux personnes à mobilité réduite et devraient être accessibles au public. Les entreprises ferroviaires devraient fournir ces informations aux vendeurs de billets et aux autres entreprises ferroviaires qui vendent leurs services.

Des informations aux voyageurs devraient être fournies sur les éventuelles connexions avec d'autres modes de transport de même que sur les gares et connexions ferroviaires accessibles.

Un amendement stipule également que les entreprises ferroviaires devraient fournir un accès non discriminatoire à toutes les informations sur les voyages, y compris les informations opérationnelles en temps réel concernant les horaires et les tarifs au moyen d'interfaces électroniques pour la recherche d'informations.

Billets: les entreprises ferroviaires, les vendeurs de billets et les voyageurs devraient proposer des billets, des billets directs et des réservations, y compris pour des voyages internationaux ou comportant des trains de nuit et des voyages faisant intervenir plus d'une entreprise ferroviaire. Elles devraient offrir la possibilité d'obtenir des billets pour le service à bord du train, à moins que cette possibilité ne soit limitée ou refusée pour des raisons dûment justifiables.

En l'absence de guichet ouvert ou de distributeur de titres de transport qui fonctionne correctement dans la gare de départ, ou de tout autre moyen d'acheter des billets à l'avance, les passagers seraient autorisés à acheter leur billet à bord du train sans supplément. Les voyageurs seraient autorisés à acheter leur billet à bord du train sans supplément.

Voyageurs à vélo: en vue de faciliter la combinaison de trajets à vélo avec des trajets ferroviaires, les voyageurs seraient autorisés à prendre leur bicyclette dans le train, y compris dans les trains à grande vitesse, à longue distance, transfrontaliers et locaux. Au plus tard deux ans après l'entrée en vigueur du règlement, tous les trains neufs ou remis à neuf devraient comporter un emplacement clairement désigné pour le transport d'au moins huit bicyclettes assemblées. Les passagers devraient être informés de l'espace disponible pour les bicyclettes.

Indemnisation en cas de retard: le Parlement a soutenu une augmentation des indemnités, ce qui signifie que le voyageur qui subit un retard entre le lieu de départ et le lieu de destination indiqués sur le billet serait en droit d'exiger une indemnité minimum de:

- 50 % du prix du billet en cas de retard d'une durée comprise entre 60 et 90 minutes;
- 75 % du prix du billet en cas de retard d'une durée comprise entre 90 et 120 minutes;
- 100 % du prix du billet en cas de retard d'une durée égale ou supérieure à 121 minutes.

Les députés ont rejeté les propositions de la Commission visant à exempter les opérateurs ferroviaires du paiement des indemnités en cas de

«circonstances exceptionnelles».

Correspondance manquée: lorsqu'on peut s'attendre, soit au départ soit en cas de correspondance manquée, à ce qu'un train arrive avec plus de 60 minutes de retard à la destination finale prévue dans le contrat de transport ou qu'il soit annulé, les voyageurs devraient se voir offrir la possibilité de poursuivre leur voyage dans des conditions de transport comparables sans coût supplémentaire, y compris en cas de correspondance manquée en raison d'un retard ou d'une annulation de la première étape du voyage des passagers. Dans ce cas, le passager serait autorisé à utiliser le prochain service disponible vers la destination finale, même s'il n'y a pas de réservation spécifique ou si le train suivant est exploité par une autre entreprise ferroviaire.

Les députés ont précisé que si le passager était en possession de plusieurs billets pour un voyage combiné, ses droits à l'information, à l'aide et à la compensation seraient les mêmes que s'il était en possession d'un billet direct.

Personnes handicapées: le Parlement a clarifié les règles visant à garantir une assistance gratuite dans les gares pour les personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares devraient veiller à assurer l'accès des gares, des quais, du matériel roulant et des autres équipements aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

L'assistance dans les gares devrait être fournie durant l'horaire de fonctionnement des services ferroviaires à condition que l'entreprise ferroviaire se soit vu notifier, au moins 12 heures à l'avance, le besoin d'assistance de la personne handicapée ou à mobilité réduite. Dans les plus grandes gares, les personnes handicapées devraient être prises en charge automatiquement, sans avoir besoin de prévenir à l'avance, à condition d'arriver à la gare concernée au moins 30 minutes avant le départ du train. Dans les gares accueillant entre 10.000 et 2.000 passagers par jour, la notification serait abaissée à 3 heures maximum.

Les députés ont également précisé que les opérateurs ferroviaires et les gestionnaires des gares avaient la responsabilité d'indemniser pleinement et rapidement les passagers pour tout équipement de mobilité endommagé ou perdu, ou pour la perte ou la blessure d'un animal dressé pour assister les personnes en situation de handicap.

Plaintes: les voyageurs pourraient déposer auprès de toute entreprise ferroviaire concernée ou de tout vendeur de billets, gestionnaire de gares ou d'infrastructure concerné, une plainte relative aux droits et aux obligations prévus par le règlement et seraient en droit de recevoir une réponse dans un délai raisonnable. Des plaintes pourraient être déposées par des organisations représentant des groupes de voyageurs. La Commission pourrait adopter un formulaire de plainte type que les passagers pourraient utiliser pour demander une indemnisation conformément au règlement.