

**REFONTE DU RÈGLEMENT SUR LES DROITS ET
OBLIGATIONS DES VOYAGEURS FERROVIAIRES :
ANALYSE COMPARÉE DU RÈGLEMENT (CE) N°1371/2007
ET DU RÈGLEMENT (UE) N°2021/782**



Marc DEBRINCAT, Nina SOTO et Anne-Sophie TRCERA.

SOMMAIRE.....	2
CONTEXTE	3
0. CHAPITRE PRÉLIMINAIRE	4
1. CHAPITRE I : DISPOSITIONS GÉNÉRALES	16
2. CHAPITRE II : CONTRAT DE TRANSPORT, INFORMATIONS ET BILLETS	21
3. CHAPITRE III : RESPONSABILITÉ DES ENTREPRISES FERROVIAIRES RELATIVE AUX VOYAGEURS ET À LEURS BAGAGES	27
4. CHAPITRE IV : RETARDS, CORRESPONDANCES MANQUÉES ET ANNULATIONS	28
5. CHAPITRE V : PERSONNES HANDICAPÉES ET PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE ?	33
6. CHAPITRE VI : SÉCURITÉ, PLAINTES ET QUALITÉ DE SERVICE	37
7. CHAPITRE VII : INFORMATION ET APPLICATION	39
8. CHAPITRE VIII : DISPOSITIONS FINALES.....	42
9. ANNEXES	45
CONCLUSION	48

CONTEXTE

Le premier texte européen sur la protection des droits et obligations des passagers ferroviaires a été institué par le règlement (CE) n°1371/2007 du Parlement européen et du conseil du 23 octobre 2007¹, entré en vigueur le 3 décembre 2009. Si l'existence d'un texte pour protéger les passagers ferroviaires a été saluée (les passagers aériens bénéficiaient d'un texte européen les protégeant depuis 2004), il a rapidement fait l'objet de critiques quant à sa rédaction et aux nombreuses dérogations permises.

En tant qu'association représentative de voyageurs et association de consommateurs agréée, la Fnaut a saisi la possibilité, dès 2018, de proposer des amendements pour améliorer la rédaction de la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des passagers ferroviaires. Ces amendements portaient sur les deux points qui nous semblaient fondamentaux : la Fnaut a estimé que pour améliorer les droits des voyageurs ferroviaires, la proposition de règlement ne devait plus permettre les dérogations nationales sur les transports suburbains et régionaux (article 2 du règlement) et devait renforcer l'indemnisation en cas de retard (article 17 du règlement).

Dès 2017, et tout au long du parcours législatif de la refonte du règlement sur les droits et obligations des passagers ferroviaires, la Fnaut a participé aux consultations organisées par la Commission européenne, a dialogué avec la Direction générale de la mobilité et des transports de la Commission, et avec les services de la DGCCRF et de la DGITM pour porter la voix des voyageurs. Nos positions, prises également avec la Fédération Européenne des Voyageurs, ont visé principalement à réduire les possibilités de dérogation à l'application du texte, étendre les possibilités d'indemnisation des voyageurs, rendre plus concrète et contraignante l'assistance portée aux voyageurs en cas de difficultés durant le trajet et ouvrir un droit à indemnisation en cas de suppression de train.

La Fnaut n'a pas été entendue sur la totalité de ses demandes, car le nouveau texte applicable, le règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires², prévoit bien une limitation plus importante des possibilités de dérogations, mais sans aller jusqu'à la proposition émise par la Fnaut, qui souhaitait une impossibilité totale de déroger au texte pour les transports suburbains et régionaux. Le texte a retenu une limitation possible aux règles essentielles du règlement, qui ne peuvent faire l'objet de dérogation.

D'autre part, le niveau d'indemnisation des passagers en cas de retard n'a pas été modifié, mais l'assiette des retards indemnisables a été étendue. La mise en place de la notion de « billet direct », qui est un billet avec correspondance mais pour lequel les droits des passagers sont retenus du début de son voyage jusqu'à son arrivée finale, est une avancée dans les droits des passagers. Elle nécessite cependant des ajustements et des clarifications aussi bien d'un point de vue juridique que dans les pratiques des entreprises ferroviaires et des vendeurs de billets.

L'objet de cette étude est de comparer les dispositions de l'ancien et du nouveau règlement, au fil de ces textes ainsi que d'analyser et d'évaluer les modifications (cf. colonne « commentaires »).

¹<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:315:0014:0041:fr:PDF>

² <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj?locale=fr>

0. CHAPITRE PRÉLIMINAIRE

RÈGLEMENT (CE) N° 1371/2007 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ³	RÈGLEMENT (UE) 2021/782 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ⁴	Commentaires
LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L’UNION EUROPÉENNE, vu le traité instituant la Communauté européenne, et notamment son article 71, paragraphe 1, vu la proposition de la Commission, vu l’avis du Comité économique et social européen, vu l’avis du Comité des régions, statuant conformément à la procédure visée à l’article 251 du traité, au vu du projet commun approuvé par le comité de conciliation, le 31 juillet 2007, considérant ce qui suit⁵: (1) Dans le cadre de la politique commune des transports, il importe de sauvegarder les droits des voyageurs ferroviaires et d’améliorer la qualité et l’efficacité des services ferroviaires de voyageurs afin d’aider à accroître la part du transport ferroviaire par rapport aux autres modes de transport. (2) La communication de la Commission intitulée «Stratégie pour la politique des consommateurs 2002-2006» (4) fixe l’objectif d’un niveau élevé de protection des consommateurs dans le domaine des transports, conformément à l’article 153, paragraphe 2, du traité. (3) Le voyageur ferroviaire étant la partie faible du contrat de transport, il convient de sauvegarder ses droits à cet égard.	LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L’UNION EUROPÉENNE, vu le traité sur le fonctionnement de l’Union européenne, et notamment son article 91, paragraphe 1, vu la proposition de la Commission européenne, après transmission du projet d’acte législatif aux parlements nationaux, vu l’avis du Comité économique et social européen, après consultation du Comité des régions, statuant conformément à la procédure législative ordinaire, considérant ce qui suit : (1) Le règlement (CE) no 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil doit faire l’objet de plusieurs modifications pour renforcer la protection des voyageurs et encourager davantage les voyages en train, dans le respect des articles 11, 12 et 14 du traité sur le fonctionnement de l’Union européenne en particulier. Dans la perspective de ces modifications et dans un souci de clarté, il convient donc de procéder à la refonte du règlement (CE) no 1371/2007. (2) Dans le cadre de la politique commune des transports, il importe de sauvegarder les droits des voyageurs ferroviaires et d’améliorer la qualité et l’efficacité des services ferroviaires de voyageurs afin d’aider à accroître la part du transport ferroviaire par rapport aux autres modes de transport. (3) En dépit des progrès considérables réalisés dans le domaine de la protection des consommateurs dans l’Union, la protection des droits des voyageurs ferroviaires doit encore être améliorée. (4) En particulier, le voyageur ferroviaire étant la partie faible du contrat de transport, il convient de sauvegarder ses droits. (5) Accorder les mêmes droits aux voyageurs ferroviaires qui effectuent des trajets internationaux et intérieurs vise à élever le niveau de protection des consommateurs dans l’Union et à garantir à la fois des conditions de concurrence équitables pour les entreprises ferroviaires et un niveau uniforme de droits pour les voyageurs. Les voyageurs devraient recevoir les informations les plus précises possibles concernant leurs droits. Étant donné que certains formats modernes de billets ne permettent pas que des informations soient imprimées sur ces billets, il devrait être possible de fournir par d’autres moyens les informations requises par le présent règlement. (6) Les services ferroviaires proposés exclusivement à des fins historiques ou touristiques ne répondent généralement pas à des besoins de transport classiques. Ces services sont généralement isolés du reste du système ferroviaire de l’Union et leur accessibilité peut être limitée par la technologie utilisée. À l’exception de certaines dispositions qui devraient s’appliquer à tous les services ferroviaires de transport de voyageurs dans	Analyse des considérants : <u>Objectif de la refonte du règlement (extension du champ d’application)</u> L’objectif de la refonte du règlement est de renforcer la protection des voyageurs créée par le règlement de 2007 et d’encourager les voyages en train. Le nouveau règlement réaffirme le principe constant selon lequel le voyageur est la partie faible au contrat par rapport à l’entreprise ferroviaire, partie forte. Accorder les mêmes droits aux voyageurs ferroviaires qui effectuent des trajets internationaux et intérieurs est un objectif important du nouveau règlement. Les informations sur les droits des voyageurs doivent être « les plus précises possibles » et peuvent être délivrées par divers moyens autres que sur les billets imprimés. Des possibilités de dérogations pour les États membres sont ouvertes de manière temporaire concernant les services ferroviaires historiques ou touristiques.

³ Suppressions en caractères **gras et barrés**

⁴ Insertions en caractères **gras**

⁵ Considérants replacés dans un ordre correspondant à ceux du règlement n° 2021/782.

(26) Les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux de transport de voyageurs ont un caractère différent des services à longue distance. Par conséquent, à l'exception de certaines dispositions qui devraient s'appliquer à tous les services ferroviaires de transport de voyageurs dans l'ensemble de la Communauté, les États membres devraient pouvoir temporairement dispenser les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux de transport de voyageurs de l'application des dispositions du présent règlement. (24) Le présent règlement a pour but d'améliorer les services ferroviaires de transport de voyageurs dans la Communauté. Par conséquent, les États membres devraient pouvoir accorder des dérogations pour les services dans les régions où une partie importante du service est effectuée en dehors de la Communauté.	L'ensemble de l'Union, les États membres devraient pouvoir temporairement dispenser les services ferroviaires proposés exclusivement à des fins historiques ou touristiques de l'application des dispositions du présent règlement. (7) Les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux de transport de voyageurs ont un caractère différent des services ferroviaires de transport de voyageurs à longue distance. Les États membres devraient dès lors être autorisés à dispenser de tels services de l'application de certaines dispositions sur les droits des voyageurs du présent règlement. De telles dérogations ne devraient cependant pas s'appliquer aux règles essentielles, en particulier aux dispositions relatives aux conditions non discriminatoires des contrats de transport, au droit d'acheter un billet de train sans difficultés excessives, à la responsabilité des entreprises ferroviaires vis-à-vis des voyageurs et de leurs bagages, à l'obligation des entreprises ferroviaires d'être assurées de manière adéquate et à l'obligation de prendre les mesures nécessaires en vue d'assurer la sûreté personnelle des voyageurs dans les gares et les trains. Les services régionaux sont davantage intégrés au reste du système ferroviaire de l'Union et les trajets concernés sont plus longs. Pour les services ferroviaires régionaux de transport de voyageurs, les dérogations éventuelles devraient donc être encore plus limitées. S'agissant des services ferroviaires régionaux de transport de voyageurs, les dérogations aux dispositions du présent règlement qui facilitent l'utilisation des services ferroviaires par les personnes handicapées ou les personnes à mobilité réduite devraient progressivement être totalement supprimées, et les exemptions ne devraient pas s'appliquer aux dispositions du présent règlement qui favorisent l'utilisation de la bicyclette. En outre, la possibilité de dispenser les services régionaux de certaines obligations concernant la fourniture de billets directs et le réacheminement devrait être limitée dans le temps. (8) Le présent règlement a pour but d'améliorer les services ferroviaires de transport de voyageurs dans l'Union. Par conséquent, les États membres devraient pouvoir accorder des dérogations pour les services dans les régions où une partie importante du service est effectuée en dehors de l'Union.	• <u>Les dérogations pour certains services de courte distance sont possibles mais ne peuvent concerner les « règles essentielles » (extension du champ d'application)</u> Les services ferroviaires urbains (exemple : métro), suburbains (exemple : RER) et régionaux (exemple : TER) peuvent être exclus du champ d'application du règlement par les États membre, ce qui n'est pas le cas des services ferroviaires de transport de voyageurs à longue distance. En revanche, aucune dérogation n'est permise quant aux « règles essentielles » : - le caractère non discriminatoire des contrats de transport ; - le droit d'acheter un billet de train sans difficultés excessives ; - la responsabilité des entreprises ferroviaires vis-à-vis des voyageurs et de leurs bagages ; - l'obligation des entreprises ferroviaires d'être assurées de manière adéquate ; - l'obligation de prendre les mesures nécessaires en vue d'assurer la sûreté personnelle des voyageurs dans les gares et les trains. La gestion des risques disparaît dans le nouveau règlement. Concernant les services ferroviaires régionaux de transport de voyageurs, les dérogations sont « encore plus limitées » : - aucune dérogation au principe d'accessibilité aux PSH et PMR ne devrait exister. Le nouveau règlement insiste sur le fait que ces dérogations « devraient progressivement être totalement supprimées » ; - l'utilisation de la bicyclette ne devrait pas être entravée ; - la possibilité de les dispenser de certaines obligations concernant la fourniture de billets directs et le réacheminement devrait être limitée dans le temps. • <u>Les dérogations possibles au niveau des États membres (restriction)</u> Lorsque les services ferroviaires d'un État desservent majoritairement des régions hors de l'Union, ceux-ci devraient pouvoir bénéficier de dérogations dans ces régions.
---	--	--

(25) Dans certains États membres, les entreprises ferroviaires pourraient rencontrer des difficultés dans la mise en œuvre de l’ensemble des dispositions du présent règlement, lors de son entrée en vigueur. Par conséquent, les États membres devraient pouvoir temporairement dispenser de l’application des dispositions du présent règlement les services ferroviaires intérieurs de transport de voyageurs à longue distance. La dispense temporaire ne devrait toutefois pas s’étendre aux dispositions du présent règlement relatives à l’accès au voyage ferroviaire des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, ni aux dispositions concernant le droit pour les personnes qui souhaitent acheter un billet de train de le faire sans difficultés excessives, ni aux dispositions relatives à la responsabilité des entreprises ferroviaires en ce qui concerne les voyageurs et leurs bagages, à l’obligation des entreprises d’être assurées de manière adéquate, et à l’exigence pour ces entreprises de prendre les mesures nécessaires en vue d’assurer la sécurité personnelle des voyageurs dans les gares et les trains ainsi que de gérer les risques. (5) Des exigences plus précises concernant la fourniture d’informations sur les voyages seront définies dans les spécifications techniques d’interopérabilité (STI) visées par la directive 2001/16/CE du Parlement européen et du Conseil du 19 mars 2001 relative à l’interopérabilité du système ferroviaire conventionnel.	(9) Par ailleurs, afin de permettre une transition en douceur du cadre établi en vertu du règlement (CE) no 1371/2007 à celui prévu par le présent règlement, il convient de supprimer progressivement les dérogations nationales accordées antérieurement afin de garantir la sécurité juridique et la continuité nécessaires. Les États membres qui ont actuellement accordé des dérogations en vertu de l’article 2, paragraphe 4, du règlement (CE) no 1371/2007 devraient être autorisés à dispenser les services ferroviaires intérieurs de transport de voyageurs de l’application des seules dispositions du présent règlement qui nécessitent une adaptation importante et ce, en tout état de cause, seulement pour une durée limitée. En outre, les États membres devraient être autorisés, pendant une période transitoire, à accorder une dérogation à l’obligation de diffusion d’informations sur le trafic et les voyages entre les exploitants, mais que s’il n’est pas techniquement possible pour le gestionnaire de l’infrastructure de fournir des données en temps réel à toute entreprise ferroviaire, ou à tout vendeur de billets, voyageur ou gestionnaire des gares. Une évaluation de la faisabilité technique devrait avoir lieu au moins tous les deux ans. (10) Les États membres devraient informer la Commission lorsqu’ils dispensent des services ferroviaires de transport de voyageurs d’appliquer certaines dispositions du présent règlement. Ce faisant, les États membres devraient expliquer les raisons de l’octroi de ces dérogations et les mesures prises ou envisagées pour se conformer aux obligations prévues par le présent règlement à l’expiration des dérogations concernées. (11) Lorsque plusieurs gestionnaires des gares sont responsables d’une seule gare, il convient que les États membres aient la possibilité de désigner l’organisme chargé des responsabilités visées dans le présent règlement. (12) L’accès à des informations sur les voyages en temps réel, y compris sur les tarifs, rend le voyage en train plus accessible aux nouveaux clients et offre à ces derniers un éventail plus large de possibilités de voyage et de tarifs parmi lesquels choisir. Les entreprises ferroviaires devraient donner aux autres entreprises ferroviaires, aux vendeurs de billets et aux voyageurs qui vendent leurs services l’accès à ces informations sur les voyages et la possibilité d’effectuer et d’annuler des réservations afin de faciliter les voyages en train. Les gestionnaires de l’infrastructure devraient diffuser aux entreprises ferroviaires et aux gestionnaires des gares, ainsi qu’aux vendeurs de billets et aux voyageurs, des données en temps réel relatives aux arrivées et aux départs des trains afin de faciliter les voyages en train. (13) Des exigences plus précises concernant la fourniture d’informations sur les voyages sont définies dans les spécifications techniques d’interopérabilité visées par le règlement (UE) no 454/2011 de la Commission.	Les dérogations qui ont été permises par l’ancien règlement doivent être supprimées progressivement dans l’objectif d’une « transition en douceur » entre l’ancien et le nouveau règlement. Toutefois, les dérogations qui seraient maintenues par les États membres doivent être absolument nécessaires et limitées dans le temps. ⇒ Les dérogations accordées par les États membres sous l’empire du précédent règlement doivent être justifiées, d’une durée limitée et ne peuvent porter sur les règles essentielles du règlement actuel qui s’appliquent obligatoirement à tous les services ferroviaires. Les États membres doivent informer la Commission des dérogations dispensées, expliquer les raisons et prouver qu’ils mettent tout en œuvre pour, à terme, s’y soumettre. • <u>Accessibilité des informations sur les horaires et les tarifs (extension du champ d’application)</u> Elles doivent se faire en temps réel, y compris sur les tarifs, et à destination des voyageurs comme des autres entreprises ferroviaires, vendeurs de billets et voyageurs. La possibilité d’annuler les réservations doit exister. De plus, les gestionnaires de l’infrastructure devraient diffuser aux entreprises ferroviaires et aux gestionnaires des gares, ainsi qu’aux vendeurs de billets et aux voyageurs, des données en temps réel relatives aux arrivées et aux départs des trains afin de faciliter les voyages en train. ⇒ Face à la diversité des intervenants au cours d’un parcours client et d’un trajet, il a été pris en compte la nécessité de sécuriser les voyageurs par la désignation d’interlocuteur en capacité d’apporter des réponses sur le fond des demandes. Le règlement (UE) n° 454/2011 de la Commission relatif à la spécification technique d’interopérabilité concernant le sous-système « applications télématiques au service des voyageurs » du système ferroviaire transeuropéen explicite les informations à fournir au voyageur.
--	--	--

(6) Le renforcement des droits des voyageurs ferroviaires devrait reposer sur le système de droit international existant à ce sujet qui figure à l’appendice A — règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs et des bagages (CIV) de la convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) du 9 mai 1980, telle que modifiée par le protocole portant modification de la COTIF du 3 juin 1999 (protocole de 1999). Il est cependant souhaitable d’étendre le champ d’application du présent règlement afin de protéger non seulement les voyageurs internationaux, mais aussi les voyageurs nationaux.	(14) Le renforcement des droits des voyageurs ferroviaires devrait reposer sur le droit international existant qui figure à l’appendice A — Règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs et des bagages (CIV) de la convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) du 9 mai 1980, telle que modifiée par le protocole portant modification de la COTIF du 3 juin 1999 (protocole de 1999). Il est cependant souhaitable d’étendre le champ d’application du présent règlement afin de protéger non seulement les voyageurs internationaux, mais aussi les voyageurs nationaux. Le 23 février 2013, l’Union a adhéré à la COTIF. (15) Les États membres devraient interdire la discrimination sur le fondement de la nationalité du voyageur ou du lieu d’établissement à l’intérieur de l’Union de l’entreprise ferroviaire, du vendeur de billets ou du voyageur. Il convient cependant de ne pas interdire les tarifs sociaux et les incitations à recourir plus largement aux transports en commun, à condition que ces mesures soient proportionnées et indépendantes de la nationalité des voyageurs concernés. Les entreprises ferroviaires, les vendeurs de billets et les voyageurs sont libres de déterminer leurs pratiques commerciales, y compris en ce qui concerne le recours aux offres spéciales et la promotion de certains canaux de vente. Étant donné que les plateformes en ligne qui vendent des billets de transport de voyageurs se multiplient, les États membres devraient veiller en particulier à ce qu’aucune discrimination ne se produise lors de l’accès à des interfaces en ligne ou de l’achat de billets. Par ailleurs, indépendamment de la manière dont un certain type de billet est acheté, le niveau de protection du voyageur devrait être identique. (16) La popularité croissante des déplacements en bicyclette à travers l’Union a des répercussions sur la mobilité et le secteur du tourisme dans leur ensemble. Une part accrue de l’utilisation combinée du train et du vélo dans la répartition modale réduit les incidences des activités de transport sur l’environnement. C’est pourquoi les entreprises ferroviaires devraient dans toute la mesure du possible faciliter la combinaison de trajets à vélo avec des trajets ferroviaires. En particulier, lors de l’acquisition de matériel roulant neuf ou d’un réaménagement majeur du matériel roulant existant, elles devraient prévoir un nombre suffisant d’emplacements pour les bicyclettes, à moins que l’acquisition ou le réaménagement concerne des voitures-restaurants, des voitures-lits ou des voitures-couchettes. Afin d’éviter une incidence négative sur les performances du matériel roulant existant en matière de sécurité, cette obligation ne devrait s’appliquer qu’en cas de réaménagement majeur nécessitant une nouvelle autorisation de mise sur le marché du véhicule. (17) Le nombre adéquat d’emplacements pour les bicyclettes pour une composition de train devrait être déterminé en tenant compte de la taille de la composition du train, du type de service et de la demande de transport de bicyclettes. Les entreprises ferroviaires devraient avoir la possibilité d’établir des plans fixant des nombres précis	Depuis le règlement précédent, l’Union européenne a adhéré à la COTIF⁶ : Convention relative aux transports internationaux ferroviaires est une convention internationale qui est à la base de l’Organisation intergouvernementale pour les transports internationaux ferroviaires (OTIF) dont la mission est d’établir des règles juridiques communes pour le transport international ferroviaire de personnes et de marchandises entre ses États membres. ⇒ Le champ de la COTIF étant plus large que celui du règlement, les droits des voyageurs sont étendus. • <u>Interdiction de la discrimination (<i>création</i>)</u> Aucune discrimination n’est permise sur le fondement de la nationalité du voyageur ou du lieu d’établissement de l’entreprise vendant les billets. • <u>Pratiques commerciales (<i>création</i>)</u> Les pratiques commerciales sont libres, elles incluent la possibilité de créer des tarifs sociaux (qui ne sont cependant pas obligatoires), de privilégier certains canaux de vente et de faire des promotions. La seule limite est l’interdiction de toute forme de discrimination. • <u>Les bicyclettes (<i>extension du champ d’application</i>)</u> Le nouveau règlement s’adapte aux évolutions des pratiques de mobilité. « Dans la mesure du possible », les entreprises ferroviaires doivent donc faciliter le transport de bicyclettes à bord des trains. Le matériel roulant neuf devrait prendre en compte une capacité suffisante d’emport des vélos, mais pas le matériel pour les trains de nuit. ⇒ L’utilisation du conditionnel traduit une obligation de moyens qui pèse sur les entreprises ferroviaires, et non une obligation de résultat, ce qui ouvre la porte à des exceptions d’application, et donc des incertitudes pour les voyageurs. Le nouveau règlement propose aux États membres d’établir un nombre réglementaire d’emplacements pour les bicyclettes (variable) dans les trains. L’unique possibilité de déroger à ce nombre réglementaire :
---	--	---

⁶ <https://eur-lex.europa.eu/FR/legal-content/summary/intergovernmental-organisation-for-international-carriage-by-rail-otif.html>

	d’emplacements pour bicyclettes pour leurs services, après consultation du public. Un nombre réglementaire devrait s’appliquer pour les entreprises ferroviaires choisissant de ne pas établir de plan. Ce nombre réglementaire devrait également servir d’orientation pour les entreprises ferroviaires lors de l’établissement de leur plan. Un nombre inférieur au nombre réglementaire ne devrait être considéré comme adéquat que s’il est justifié par des circonstances particulières, telles que l’exploitation de services ferroviaires en hiver, lorsque la demande de transport de bicyclettes est manifestement nulle ou faible. En outre, dans certains États membres, la demande de transport de bicyclettes est particulièrement élevée pour certains types de services. Par conséquent, les États membres devraient avoir la possibilité de déterminer le nombre minimal adéquat d’emplacements pour bicyclettes pour certains types de services. Ce nombre devrait prévaloir sur le nombre précis mentionné dans les plans des entreprises ferroviaires. Cela ne devrait pas entraver la libre circulation du matériel roulant ferroviaire au sein de l’Union. Les voyageurs devraient être informés de l’espace disponible pour les bicyclettes.	« que s’il est justifié par des circonstances particulières, telles que l’exploitation de services ferroviaires en hiver, lorsque la demande de transport de bicyclettes est manifestement nulle ou faible. »
(4) Les droits des usagers des services ferroviaires comprennent la réception d’informations concernant le service avant et pendant le voyage. Dans la mesure du possible, les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets devraient fournir ces informations à l’avance et dans les meilleurs délais. (8) La fourniture d’informations et de billets aux voyageurs ferroviaires devrait être facilitée par l’adaptation des systèmes informatiques à une spécification commune. (9) La poursuite de la mise en œuvre des systèmes d’information des voyageurs et de réservation devrait se faire conformément aux STI.	(18) Les droits et obligations relatifs au transport de bicyclettes dans les trains devraient s’appliquer aux bicyclettes sur lesquelles il est possible de pédaler immédiatement avant et après le voyage en train. Le transport de bicyclettes dans des emballages ou des sacs est régi, le cas échéant, par les dispositions du présent règlement relatives aux bagages. (19) Les droits des voyageurs des services ferroviaires comprennent la réception d’informations concernant le service avant et pendant le voyage. Les entreprises ferroviaires, les vendeurs de billets et les voyagistes devraient fournir avant le voyage des informations générales sur le service ferroviaire. Ces informations devraient être fournies dans des formats accessibles aux personnes handicapées ou aux personnes à mobilité réduite. Les entreprises ferroviaires et, dans la mesure du possible, les vendeurs de billets et les voyagistes devraient fournir au voyageur pendant le voyage les informations supplémentaires requises par le présent règlement. Lorsque le gestionnaire des gares dispose de ces informations, il devrait aussi les communiquer aux voyageurs. (20) La taille des vendeurs de billets varie considérablement des petites aux grandes entreprises, et certains vendeurs de billets ne proposent leurs services qu’en ligne ou hors ligne. L’obligation de fournir des informations sur les voyages aux voyageurs devrait donc être proportionnelle aux tailles différentes, et donc aux capacités différentes, des vendeurs de billets. (21) Le présent règlement ne devrait pas faire obstacle à ce que les entreprises ferroviaires, les voyagistes ou les vendeurs de billets puissent offrir aux voyageurs des conditions plus favorables que celles fixées dans le présent règlement. Toutefois, le présent règlement ne devrait pas avoir pour effet qu’une entreprise ferroviaire soit liée par des conditions contractuelles plus favorables proposées par un voyagiste ou un vendeur de billets, sauf disposition contraire d’un accord conclu entre l’entreprise ferroviaire et le voyagiste ou le vendeur de billets. (22) Les billets directs permettent aux voyageurs de voyager sans discontinuité et tous les efforts raisonnables devraient donc être déployés afin d’offrir ces billets pour les services ferroviaires de transport de voyageurs à longue distance, urbains, suburbains et régionaux, qu’ils soient internationaux ou intérieurs, y compris pour les services ferroviaires de transport de voyageurs exemptés au titre du présent règlement. Afin de déterminer le retard total pour lequel une indemnisation est disponible, il devrait être possible d’exclure les retards qui sont survenus au cours des parties du voyage relevant de services ferroviaires exemptés au titre du présent règlement.	Les voyageurs devraient être informés de l’espace disponible pour les bicyclettes. Le terme « bicyclettes » désigne une bicyclette non emballée dans un sac. À défaut, il s’agit d’un bagage. • <u>Fourniture d’informations (extension du champ d’application)</u> Les informations visées sont celles concernant le service avant et pendant le voyage et doivent être fournies dans des formats accessibles. La précision « dans les meilleurs délais » n’a pas été reprise, ce qui donne à penser que les entreprises ferroviaires sont soumises à une obligation de résultat : il faut que les informations soient effectivement fournies. Il s’agit d’informations générales ou supplémentaires selon le nouveau règlement. L’exigence de fourniture d’informations dépend de la taille de l’entreprise ferroviaire concernée. ⇒ Le règlement fixe des obligations mais les entreprises sont libres de mettre en place des conditions contractuelles plus favorables, sans pour autant que les autres entreprises soient obligées de s’y conformer. • <u>Notion de billets directs (création)</u> Définition de la notion : - Incitation à la commercialisation de billets directs constituant un seul contrat de transport en cas de correspondance entre plusieurs services ferroviaires, permettant un voyage sans discontinuité ;

	(23) En ce qui concerne les services exploités par la même entreprise ferroviaire, le transfert des voyageurs ferroviaires d’un service à un autre devrait être facilité par l’introduction d’une obligation de fourniture de billets directs, aucun accord commercial entre entreprises ferroviaires n’étant nécessaire. L’obligation de fournir des billets directs devrait également s’appliquer aux services exploités par des entreprises ferroviaires appartenant au même propriétaire ou qui sont des filiales entièrement détenues par l’une des entreprises ferroviaires fournissant des services ferroviaires compris dans le voyage. L’entreprise ferroviaire devrait avoir la possibilité de préciser sur le billet direct l’heure de départ de chaque service ferroviaire, y compris les services régionaux, pour lequel le billet direct est valable. (24) Les voyageurs devraient se voir indiquer clairement si des billets vendus par une entreprise ferroviaire dans le cadre d’une seule transaction commerciale constituent un billet direct. Lorsque les voyageurs ne sont pas correctement informés, l’entreprise ferroviaire devrait être responsable, comme si ces billets constituaient un billet direct. (25) Il convient de promouvoir l’offre de billets directs. Toutefois, des informations correctes concernant le service ferroviaire sont également essentielles lorsque les voyageurs achètent des billets auprès d’un vendeur de billets ou d’un voyageur. Lorsque les vendeurs de billets ou les voyageurs vendent, dans le cadre d’une offre globale, des billets distincts, ils devraient informer clairement le voyageur que ces billets n’offrent pas le même niveau de protection que des billets directs et qu’ils n’ont pas été émis comme billets directs par la ou les entreprises ferroviaires fournissant le service. Lorsque les vendeurs de billets ou les voyageurs ne respectent pas cette obligation, leur responsabilité devrait aller au-delà du remboursement des billets. (26) Il est important que les entreprises ferroviaires, lorsqu’elles proposent des billets directs, tiennent compte de temps de correspondance minimaux réalistes et applicables lors de la réservation initiale, ainsi que de tous les facteurs pertinents tels que la taille et l’emplacement des différentes gares et des différents quais.	- Concerne les transports de voyageurs à longue distance, urbains, suburbains et régionaux, qu’ils soient internationaux ou intérieurs, y compris pour les services ferroviaires de transport de voyageurs exemptés au titre du présent règlement ; - Dans ce cas, il devrait être possible d’exclure le dédommagement des retards qui sont survenus au cours des parties du voyage relevant de services ferroviaires exemptés au titre du présent règlement ; - Lorsque les différents services ferroviaires sont exploités par la même entreprise ferroviaire ou par des entreprises relevant d’une même entreprise ferroviaire, il devrait y avoir une obligation de fournir des billets directs ; - les entreprises ferroviaires doivent informer les voyageurs si les billets vendus dans le cadre d’un achat unique sont des billets uniques ou non. ⇒ Cette nouvelle notion permet d’adopter une « vision voyageur » du déplacement, c’est-à-dire son voyage de bout-en-bout, et non pas seulement des portions de celui-ci, trajet par trajet. Cet angle de vue permet une meilleure prise en compte des besoins des voyageurs, notamment en cas de situations perturbées tant du point de vue de l’information à fournir que de l’assistance à mettre en place. ⇒ Cette importante notion souffre cependant d’un choix de terme apportant une confusion puisque pour parler d’un trajet avec une correspondance il a été choisi de parler de « trajet direct », à l’inverse de l’acception usuelle. Cette difficulté linguistique peut entraîner des incompréhensions, voire des quiproquos. Il serait pertinent de choisir un autre terme pour la version en langue française du règlement européen (UE) 2021/782 s’il est modifié, par exemple « billet de bout-en-bout », ou « billet avec correspondance assurée ».
--	---	--

(10) Il convient que les services ferroviaires de transport de voyageurs profitent aux citoyens en général. Par conséquent, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, du fait d'un handicap, de l'âge ou de tout autre facteur, devraient accéder aux transports ferroviaires dans des conditions comparables à celles des autres citoyens. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont le même droit que tous les autres citoyens à la libre circulation, à la liberté de choix et à la non-discrimination. Entre autres, il y a lieu de veiller en particulier à ce que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite reçoivent des informations sur l'accessibilité des services ferroviaires, les conditions d'accès au matériel roulant et les équipements à bord. Afin de communiquer le mieux possible les informations concernant les retards aux personnes souffrant de handicaps sensoriels, il conviendrait de recourir à des systèmes audio et visuels, en tant que de besoin. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite devraient avoir la possibilité d'acheter leur billet à bord des trains sans supplément de prix. (7) Les entreprises ferroviaires devraient coopérer en vue de faciliter le transfert des voyageurs ferroviaires d'un opérateur à l'autre par la fourniture de billets directs, dans la mesure du possible.	(27) À la lumière de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées et afin de donner aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite la possibilité de voyager par chemin de fer dans des conditions comparables à celles des autres citoyens, il convient d'établir des règles de non-discrimination et d'assistance au cours de leur voyage. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont les mêmes droits que tous les autres citoyens à la libre circulation et à la non-discrimination. Entre autres, il y a lieu de veiller en particulier à ce que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite reçoivent des informations sur l'accessibilité des services ferroviaires, les conditions d'accès au matériel roulant et les équipements à bord. Afin de communiquer les meilleures informations possibles concernant les retards aux personnes souffrant de handicaps sensoriels, il convient de recourir à des systèmes audio et visuels, en tant que de besoin. Les personnes handicapées devraient avoir la possibilité d'acheter leur billet à bord des trains sans supplément de prix en l'absence de moyens accessibles permettant d'acheter un billet avant d'embarquer dans le train. Cependant, il devrait être possible de limiter ce droit dans des circonstances liées à la sûreté ou à la réservation obligatoire. Le personnel devrait être correctement formé pour répondre aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, notamment lorsqu'il leur porte assistance. Pour garantir des conditions de voyage égales, il convient de fournir à ces personnes une assistance dans les gares et à bord des trains ou, en l'absence de personnel d'accompagnement formé à bord du train et à la gare, tous les efforts raisonnables devraient être déployés pour permettre l'accès au transport ferroviaire. (28) Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares devraient coopérer activement avec les organisations qui représentent les personnes handicapées afin d'améliorer la qualité de l'accessibilité des services de transport. (29) Afin de faciliter l'accès des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite aux services ferroviaires de transport des voyageurs, les États membres devraient avoir la possibilité d'exiger des entreprises ferroviaires et des gestionnaires des gares qu'ils mettent en place des points de contact uniques nationaux pour coordonner l'information et l'assistance. (30) Pour garantir la fourniture de l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, il est nécessaire, pour des raisons pratiques, d'en notifier à l'avance le besoin à l'entreprise ferroviaire, au gestionnaire des gares, au vendeur de billets ou au voyageur. Si le présent règlement établit un délai maximal commun pour ces notifications préalables, des mécanismes volontaires prévoyant des délais plus courts sont utiles lorsqu'ils améliorent la mobilité des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite. Afin de garantir la diffusion la plus large possible de l'information sur	⇒ L'obligation de vendre des billets directs devrait être imposée aux entreprises ferroviaires par les États membres mais le règlement n'est clairement pas assez coercitif sur la mise en place de dispositions de ce type. • <u>Personnes en Situation de Handicap et Personnes à Mobilité Réduite</u> Élargissement de la notion de PSH et PMR : suppression de « du fait d'un handicap, de l'âge ou de tout autre facteur ». Le principe fondamental est celui de la non-discrimination de l'accès à une assistance mais la possibilité d'achat du billet à bord sans supplément de prix est conditionnée à « l'absence de moyens accessibles permettant d'acheter un billet avant d'embarquer dans le train », ce qui est moins favorable que la version antérieure du règlement. Le droit au transport peut être limité pour des motifs liés à la sûreté (au sens de la sécurité physique). Le principe est celui de de fournir une assistance dans les gares et à bord des trains. En l'absence de personnel formé, la possibilité d'accès aux gares et aux trains relève d'une obligation de moyens. La coopération entre entreprises ferroviaires est reprise sous un autre prisme dans la refonte : avant elle devait <i>« faciliter le transfert des voyageurs ferroviaires d'un opérateur à l'autre par la fourniture de billets directs, dans la mesure du possible. »</i>. Désormais, c'est la coopération entre entreprises ferroviaires et gestionnaires de gares qui est envisagée pour améliorer le transport des PSH et PMR. La création de points de contact uniques nationaux pour coordonner l'information et l'assistance relève des États membres. Le délai maximum de notification de la demande d'assistance est fixé à 24 heures par l'article 12, mais des délais plus courts sont encouragés par cette version du règlement.
--	---	--

(11) Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares devraient tenir compte des besoins des personnes handicapées ou à mobilité réduite, en se conformant aux STI pour les personnes à mobilité réduite, en vue de garantir que, conformément aux règles communautaires pour les marchés publics, tous les bâtiments et tout le matériel roulant soient rendus accessibles en éliminant progressivement les obstacles physiques et fonctionnels lors de l'acquisition de nouveau matériel ou lors de l'exécution de travaux de construction ou de rénovation majeure. (14) Il est souhaitable que le présent règlement crée un système d'indemnisation pour les voyageurs en cas de retard, qui soit lié à la responsabilité de l'entreprise ferroviaire, sur la même base que le système international prévu par la COTIF et en particulier son appendice CIV relatif aux droits des voyageurs. (12) Les entreprises ferroviaires devraient être obligées d'être assurées ou d'avoir pris des dispositions équivalentes pour couvrir leur responsabilité envers les voyageurs ferroviaires en cas d'accident. Le montant d'assurance minimal pour les entreprises ferroviaires devrait être soumis à un réexamen dans le futur. (13) Le renforcement des droits en matière d'indemnisation et d'assistance en cas de retard, de correspondance manquée ou d'annulation d'un service devrait aboutir à un accroissement des incitations en faveur du marché des services ferroviaires de transport de voyageurs, au bénéfice des voyageurs.	ces délais raccourcis, il importe que la Commission fasse figurer dans son rapport sur la mise en œuvre et les résultats du présent règlement des informations concernant la mise en place de mécanismes de notification préalable à plus bref délai et la diffusion correspondante de l'information en la matière. (31) Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares devraient tenir compte des besoins des personnes handicapées ou à mobilité réduite, en se conformant à la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil (5) et au règlement (UE) no 1300/2014 de la Commission (6). Lorsque le présent règlement fait référence à des dispositions de la directive (UE) 2019/882, ces dispositions devraient être appliquées par les États membres à partir du 28 juin 2025 et conformément aux mesures transitoires prévues à l'article 32 de ladite directive. En ce qui concerne les services ferroviaires de transport de voyageurs, le champ d'application de ces dispositions est défini à l'article 2, paragraphe 2, point c), de ladite directive. (32) Certains animaux sont formés pour aider les personnes handicapées à exercer une mobilité indépendante. À cet effet, il est essentiel que ces animaux puissent être embarqués dans les trains. Le présent règlement établit des droits et obligations communs en ce qui concerne les chiens d'assistance. Toutefois, les États membres devraient avoir la possibilité de mener des essais en utilisant d'autres animaux d'assistance à la mobilité et de les autoriser à bord des trains dans leurs services ferroviaires intérieurs. Il est important que la Commission suive l'évolution de la situation en la matière dans la perspective de travaux futurs sur les animaux d'assistance à la mobilité. (33) Il est souhaitable que le présent règlement crée un système d'indemnisation pour les voyageurs en cas de retard, y compris dans les cas où le retard résulte de l'annulation d'un service ou d'une correspondance manquée. En cas de retard d'un service ferroviaire de transport de voyageurs, les entreprises ferroviaires devraient offrir aux voyageurs une indemnisation correspondant à un pourcentage du prix du billet. (34) Les entreprises ferroviaires devraient être obligées d'être assurées ou de disposer de garanties suffisantes pour couvrir leur responsabilité envers les voyageurs ferroviaires en cas d'accident. (35) Le renforcement des droits en matière d'indemnisation et d'assistance en cas de retard, de correspondance manquée ou d'annulation d'un service devrait aboutir à un accroissement des incitations en faveur du marché des services ferroviaires de transport de voyageurs, au bénéfice des voyageurs. (36) En cas de retard, les voyageurs devraient se voir offrir des solutions pour poursuivre leur voyage ou être réacheminés dans des conditions de transport comparables. Les besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite devraient être pris en compte dans un tel cas.	⇒ Sans contraindre les gestionnaires de gares et les entreprises ferroviaires, le texte encourage leurs pratiques à être mieux-disantes, mais cette version du règlement est clairement déceptive sur les conditions d'assistance aux PSH et PMR qui ne sont pas assez contraignantes. La notion de Spécifications Techniques d'Interopérabilité a disparu du règlement pour faire place « à la <i>directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil (5) et au règlement (UE) no 1300/2014 de la Commission (6)</i> ». Lorsque le présent règlement fait référence à des dispositions de la directive (UE) 2019/882, ces dispositions devraient être appliquées par les États membres à partir du 28 juin 2025 et conformément aux mesures transitoires. Acceptation des chiens d'assistance mais ouverture éventuelle à d'autres animaux d'assistance. • <u>Responsabilité et indemnisation en cas retard (extension du champ d'application)</u> Extension de la notion de retard indemnisable aux annulations et correspondances manquées. <u>Principes de l'indemnisation en cas de retard :</u> - Proposer des solutions pour poursuivre le voyage ; - Réacheminement dans des conditions comparables ; - PMR/PSH compris.
---	---	--

(15) Lorsqu'un État membre dispense une entreprise ferroviaire de l'application des dispositions du présent règlement, il devrait, en consultation avec les organisations représentant les voyageurs, encourager ladite entreprise à prendre des dispositions en vue d'oetroyer une compensation et une assistance lors d'une perturbation majeure d'un service ferroviaire.	(37) Une entreprise ferroviaire ne devrait cependant pas être tenue de verser une indemnisation si elle est en mesure de prouver que le retard a résulté de circonstances extraordinaires telles que des conditions météorologiques extrêmes, une catastrophe naturelle majeure compromettant l'exploitation du service en toute sécurité. Un tel événement devrait avoir le caractère d'une catastrophe naturelle exceptionnelle, par opposition à des conditions météorologiques saisonnières normales, telles qu'une tempête automnale ou des inondations régulières en zone urbaine causées par des marées ou par la fonte des neiges. Par ailleurs, une entreprise ferroviaire ne devrait pas être tenue de verser une indemnisation si elle est en mesure de prouver que le retard a résulté d'une crise de santé publique majeure, telle qu'une pandémie. En outre, lorsque le retard est imputable au voyageur ou à certains actes de tiers, l'entreprise ferroviaire ne devrait pas être tenue de verser une indemnisation pour le retard. Les entreprises ferroviaires devraient prouver qu'elles n'auraient pas pu prévoir ou éviter ces évènements, ni empêcher le retard, même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises, notamment un entretien préventif approprié de leur matériel roulant. Les grèves menées par le personnel de l'entreprise ferroviaire, et les actions ou les omissions de la part d'autres exploitants ferroviaires utilisant la même infrastructure, du gestionnaire de l'infrastructure ou des gestionnaires de gares, ne devraient pas affecter la responsabilité en cas de retard. Les circonstances dans lesquelles les entreprises ferroviaires ne sont pas tenues de verser une indemnisation devraient être objectivement justifiées. Lorsque les entreprises ferroviaires ont à leur disposition une communication ou un document du gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire, d'une autorité publique ou d'un autre organisme indépendant des entreprises ferroviaires, précisant les circonstances sur lesquelles elles s'appuient pour être dispensées de l'obligation d'indemnisation, elles devraient mentionner ces communications ou documents aux voyageurs et, au besoin, aux autorités concernées. (38) Les entreprises ferroviaires devraient être encouragées à simplifier la procédure que les voyageurs doivent suivre pour demander une indemnisation ou un remboursement. En particulier, les États membres devraient avoir la possibilité d'exiger que les entreprises ferroviaires acceptent les demandes par certains moyens de communication, notamment sur des sites internet ou à l'aide d'applications mobiles, à condition que ces exigences ne revêtent pas un caractère discriminatoire. (39) Afin que les voyageurs puissent demander plus facilement un remboursement ou une indemnisation conformément au présent règlement, il convient d'établir des formulaires de demande valides dans toute l'Union. Les voyageurs devraient avoir la possibilité d'introduire leur demande au moyen d'un tel formulaire.	<u>Conditions d'exonération de l'indemnisation par l'entreprise ferroviaire en cas de retard</u> si celui-ci résulte : - de circonstances extraordinaires (hors conditions météorologiques saisonnières normales et prévisibles) ; - d'une crise de santé publique majeure ; - du comportement d'un voyageur ou à « certains actes de tiers ». En revanche, les grèves ne devraient pas affecter la responsabilité de l'entreprise ferroviaire en cas de retard. Dans la mesure du possible, les entreprises ferroviaires doivent avoir à leur disposition une communication ou un document du gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire, d'une autorité publique ou d'un autre organisme indépendant des entreprises ferroviaires, précisant les circonstances sur lesquelles elles s'appuient pour être dispensées de l'obligation d'indemnisation et qu'elles les mentionnent aux voyageurs et, au besoin, aux autorités concernées. Simplifier au maximum la procédure d'indemnisation et de remboursement pour le voyageur qui doit accessible de manière dématérialisée. Création de formulaires de demande d'indemnisation et de remboursement valides dans toute l'Union. La possibilité de la dispense par un État membre de l'application des dispositions du règlement pour une entreprise ferroviaire a été supprimée. ⇒ L'extension du champ de l'application des dédommagements en cas de retard incluant dans la nouvelle version du règlement les annulations et les correspondances manquées est positive et correspond aux préoccupations des voyageurs. ⇒ L'intégration des circonstances extraordinaires comme facteur d'exonération à l'obligation d'indemnisation en cas de retard harmonise ce règlement avec les autres
--	--	--

(16) Il est également souhaitable d’aider les victimes d’accident et les personnes à leur charge à faire face à leurs besoins financiers à court terme dans la période qui suit immédiatement un accident. (17) Il est dans l’intérêt des voyageurs ferroviaires que des mesures adéquates soient prises, en accord avec les autorités publiques, pour garantir leur sécurité personnelle dans les gares ainsi qu’à bord des trains. (18) Les voyageurs ferroviaires devraient pouvoir déposer auprès de toute entreprise ferroviaire concernée une plainte relative aux droits et aux obligations prévus par le présent règlement et être en droit de recevoir une réponse dans un délai raisonnable. (19) Les entreprises ferroviaires devraient définir, gérer et contrôler les normes de qualité du service pour les services ferroviaires de transport de voyageurs.	(40) En collaboration avec les gestionnaires de l’infrastructure et les gestionnaires des gares, les entreprises ferroviaires devraient préparer des plans d’urgence pour limiter autant que possible les conséquences des perturbations majeures en fournissant des informations et une assistance adéquates aux voyageurs immobilisés. (41) Il est également souhaitable d’aider les victimes d’accident et les personnes à leur charge à faire face à leurs besoins financiers à court terme dans la période qui suit immédiatement un accident. (42) Il est dans l’intérêt des voyageurs ferroviaires que des mesures adéquates soient prises, en accord avec les autorités publiques, pour garantir leur sûreté personnelle dans les gares ainsi qu’à bord des trains. (43) Les voyageurs ferroviaires devraient pouvoir déposer auprès de toute entreprise ferroviaire concernée, auprès des gestionnaires de certaines gares, ou, le cas échéant, auprès des vendeurs de billets ou des voyagistes, une plainte relative à leurs domaines de compétence respectifs pour ce qui est des droits et obligations prévus par le présent règlement. Les voyageurs ferroviaires devraient être en droit de recevoir une réponse dans un délai raisonnable. (44) En vue d’un traitement efficace des plaintes, il convient que les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares aient le droit de mettre en place des mécanismes communs de services à la clientèle et de traitement des plaintes. Les informations relatives aux procédures de traitement des plaintes devraient être à la disposition du public et facilement accessibles pour tous les voyageurs. (45) Le présent règlement ne devrait pas porter atteinte aux droits des voyageurs de déposer une plainte auprès d’un organisme national ou de demander réparation en justice suivant des procédures nationales. (46) Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares devraient définir, gérer et contrôler les normes de qualité du service pour les services ferroviaires de transport de voyageurs. Les entreprises ferroviaires devraient également mettre à la disposition du	règlements des autres modes de transports collectifs mais n’est pas en faveur des voyageurs. • <u>Plans d’urgence (extension du champ d’application)</u> Ces plans doivent être élaborés par les entreprises ferroviaires en liaison avec les gestionnaires de l’infrastructures et les gestionnaires de gares pour l’information et la prise en charge des voyageurs. ⇒ Ces dispositions ne sont pas assorties de dispositions de contrôle de leur contenu ou de leur effectivité. • <u>Plaintes (extension du champ d’application)</u> Ajout de la possibilité du dépôt de plainte auprès des gestionnaires de certaines gares, ou, le cas échéant, auprès des vendeurs de billets ou des voyagistes s’agissant de leurs domaines de compétences respectifs . ⇒ Disposition favorable au voyageur, mais qui n’explicite pas la répartition des responsabilités. Ajout de la possibilité de mise en place de mécanismes communs entre entreprises ferroviaires et gestionnaires de gares de services à la clientèle et de traitement des plaintes. ⇒ Disposition favorable au voyageur, mais qui n’explicite pas la répartition des responsabilités. Précision relative au fait que le dépôt de plainte à l’amiable n’empêche pas les voyageurs de déposer une plainte auprès d’un organisme national ou de demander réparation en justice suivant des procédures nationales. • <u>Qualité de service (extension du champ d’application)</u> À nouveau, ajout des gestionnaires des gares qui doit également définir ses propres normes de qualité de service. Ajout de la mise à disposition du public des informations sur les résultats que les entreprises
---	---	---

(20) Le contenu du présent règlement devrait être réexaminé en ce qui concerne l'ajustement des montants financiers à l'inflation et les exigences en matière d'informations et de qualité du service à la lumière des évolutions du marché ainsi que des effets du présent règlement sur la qualité du service. (21) Il y a lieu que le présent règlement s'applique sans préjudice de la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (6). (22) Les États membres devraient déterminer les sanctions applicables en cas de violation des dispositions du présent règlement et veiller à l'application de ces sanctions. Lesdites sanctions, qui pourraient inclure le paiement d'une indemnisation à la personne concernée, devraient être effectives, proportionnées et dissuasives. (23) Étant donné que les objectifs du présent règlement, à savoir le développement des chemins de fer communautaires et l'instauration de droits des voyageurs, ne peuvent pas être réalisés de manière suffisante par les États membres et peuvent donc être mieux réalisés au niveau communautaire, la Communauté peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, le présent règlement n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs.	public des informations sur les résultats qu'elles obtiennent en matière de qualité du service. (47) Il convient, pour maintenir un niveau élevé de protection des consommateurs dans le domaine du transport ferroviaire, que les États membres soient tenus de désigner les organismes nationaux chargés de l'application pour contrôler attentivement l'application du présent règlement et le faire appliquer au niveau national. Ces organismes devraient pouvoir prendre une série de mesures d'application. Il convient que les voyageurs puissent porter plainte auprès de ces organismes concernant des infractions présumées au règlement. Afin de traiter correctement ces plaintes, les organismes devraient également coopérer avec les organismes nationaux chargés de l'application des autres États membres. (48) Les États membres qui n'ont pas de système ferroviaire et n'envisagent pas d'en avoir un dans l'immédiat subiraient une charge disproportionnée et inutile s'ils étaient soumis aux obligations en matière d'application concernant les gestionnaires des gares et les gestionnaires de l'infrastructure prévues dans le présent règlement. Il en va de même pour les obligations en matière d'application concernant les entreprises ferroviaires aussi longtemps qu'un État membre n'a délivré aucune licence à une entreprise ferroviaire. Par conséquent, ces États membres devraient être exemptés de ces obligations. (49) Le traitement des données à caractère personnel devrait respecter le droit de l'Union relatif à la protection des données à caractère personnel, en particulier le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil. (50) Les États membres devraient déterminer les sanctions applicables en cas de violation des dispositions du présent règlement et veiller à l'application de ces sanctions. Lesdites sanctions, qui pourraient inclure le paiement d'une indemnisation à la personne concernée, devraient être effectives, proportionnées et dissuasives. (51) Étant donné que les objectifs du présent règlement, à savoir le développement des chemins de fer de l'Union et le renforcement des droits des voyageurs ferroviaires, ne peuvent pas être atteints de manière suffisante par les États membres mais peuvent l'être mieux au niveau de l'Union, celle-ci peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, le présent règlement n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs. (52) Afin de garantir un niveau élevé de protection des voyageurs, il convient de déléguer à la Commission le pouvoir d'adopter des actes conformément à l'article 290 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne afin de modifier l'annexe I en ce qui concerne les règles uniformes CIV et l'ajustement du montant minimal de l'avance en cas de décès d'un voyageur compte tenu de la variation de l'indice des prix à la consommation harmonisé au niveau de l'Union. Il importe particulièrement que la Commission procède aux consultations appropriées durant son travail préparatoire, y compris au niveau des experts, et que ces consultations soient menées conformément aux principes définis dans	ferroviaires obtiennent en matière de qualité de service. • <u>Organismes nationaux d'application (extension du champ d'application)</u> ⇒ Volonté de renforcer le niveau de protection des consommateurs grâce au renforcement des attributions des organismes de contrôle. Exemption des États membres qui n'ont pas de système ferroviaire • <u>Protection des données personnelles (harmonisation avec les textes en vigueur)</u> • <u>Sanctions en cas de violation des dispositions du règlement (sans changement)</u> Pas de changement mais évolution vers le renforcement des droits au lieu de leur instauration. • <u>Nouvelles règles de mise en application du règlement (harmonisation avec les textes en vigueur)</u> Renforcement du rôle de la Commission.
--	--	---

(27) Il y a lieu d'arrêter les mesures nécessaires pour la mise en œuvre du présent règlement en conformité avec la décision 1999/468/CE du Conseil du 28 juin 1999 fixant les modalités de l'exercice des compétences d'exécution conférées à la Commission. (28) Il convient en particulier d'habiliter la Commission à arrêter des mesures d'exécution. Ces mesures ayant une portée générale et ayant pour objet de modifier des éléments non essentiels du présent règlement, ou de le compléter par l'ajout de nouveaux éléments non essentiels, elles doivent être arrêtées selon la procédure de réglementation avec contrôle prévue à l'article 5 bis de la décision 1999/468/CE, ONT ARRÊTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT :	l'accord interinstitutionnel du 13 avril 2016 "Mieux légiférer". En particulier, pour assurer leur égale participation à la préparation des actes délégués, le Parlement européen et le Conseil reçoivent tous les documents au même moment que les experts des États membres, et leurs experts ont systématiquement accès aux réunions des groupes d'experts de la Commission traitant de la préparation des actes délégués. (53) Afin d'assurer des conditions uniformes d'exécution du présent règlement, il convient de conférer des compétences d'exécution à la Commission. Ces compétences devraient être exercées en conformité avec le règlement (UE) no 182/2011 du Parlement européen et du Conseil. (54) Le présent règlement respecte les droits fondamentaux et les principes reconnus par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, en particulier ses articles 21, 26, 38 et 47 qui concernent, respectivement, l'interdiction de toute forme de discrimination, l'intégration des personnes handicapées, la garantie d'un niveau élevé de protection des consommateurs et le droit à un recours effectif et à accéder à un tribunal impartial. Le présent règlement doit être appliqué par les juridictions des États membres dans le respect de ces droits et principes, ONT ADOPTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT :	
---	---	--

1. CHAPITRE 1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

CHAPITRE I DISPOSITIONS GÉNÉRALES		Commentaires
<i>Article premier</i> Objet Le présent règlement établit des règles en ce qui concerne : a) 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 ; b) la responsabilité des entreprises ferroviaires et leurs obligations en matière d’assurance pour les voyageurs et leurs bagages ; c) les obligations des entreprises ferroviaires envers les voyageurs en cas de retard ; d) la protection des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite voyageant en train et l’assistance à ces personnes ; e) la définition et le contrôle des normes de qualité du service, la gestion des risques pour la sécurité personnelle des voyageurs ainsi que le traitement des plaintes ; et f) les règles générales en matière d’exécution.	<i>Article premier</i> Objet et objectifs Afin d’assurer une protection effective des voyageurs et d’encourager les voyages en train, le présent règlement établit des règles applicables au transport ferroviaire en ce qui concerne : a) la non-discrimination entre les voyageurs pour ce qui est des conditions de transport et de la fourniture de billets ; b) la responsabilité des entreprises ferroviaires et leurs obligations en matière d’assurance pour les voyageurs et leurs bagages ; c) les droits des voyageurs en cas d’accident résultant de l’utilisation de services ferroviaires et entraînant la mort, des blessures ou la perte ou la détérioration de leurs bagages ; d) les droits des voyageurs, en cas de perturbations telles qu’une annulation ou un retard, y compris leur droit à indemnisation ; e) les informations minimales et précises, y compris concernant l’émission des billets, à fournir aux voyageurs dans un format accessible et en temps opportun ; f) la non-discrimination à l’égard des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et l’assistance à ces personnes ; g) la définition et le contrôle des normes de qualité du service et la gestion des risques pour la sûreté personnelle des voyageurs ; h) le traitement des plaintes ; i) les règles générales en matière d’application.	• <u>Objectifs du règlement (renforcement des droits des voyageurs)</u> Affirmation de l’objectif de la refonte du règlement qui est d’améliorer la protection effective des voyageurs et d’encourager les voyages en train. Ajout de la notion de non-discrimination entre les voyageurs pour les conditions de transport et la fourniture des billets. ⇒ Les obligations pesant sur les entreprises ferroviaires tout au long du parcours client sont précisées et renforcées, afin de sécuriser les voyageurs.
<i>Article 2</i> Champ d’application 1. Le présent règlement s’applique dans toute la Communauté à tous les voyages et services ferroviaires assurés par une ou plusieurs entreprises ferroviaires ayant obtenu une licence conformément à la directive 95/18/CE du Conseil du 19 juin 1995 concernant les licences des entreprises ferroviaires (8). 2. Le présent règlement ne s’applique pas aux services de transport et aux entreprises ferroviaires qui n’ont pas obtenu une licence au titre de la directive 95/18/CE. 3. À partir de l’entrée en vigueur du présent règlement, les articles 9, 11, 12, et 19, l’article 20, paragraphe 1, et l’article 26 s’appliquent dans l’ensemble de la Communauté à tous les services ferroviaires de transport de voyageurs. 4. Sauf en ce qui concerne les dispositions visées au paragraphe 3, un État membre peut, selon des modalités transparentes et non discriminatoires, octroyer une dérogation pendant une période ne dépassant pas cinq ans, renouvelable deux fois pour une période maximale de cinq ans à chaque fois, à l’application des dispositions du présent règlement en ce qui concerne les services ferroviaires intérieurs de transport de voyageurs. 5. Sauf en ce qui concerne les dispositions visées au paragraphe 3, un État membre peut déroger à l’application des dispositions du présent règlement en ce qui concerne les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux de transport de voyageurs. Afin de faire la distinction entre les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux de transport de voyageurs, les États membres appliquent les définitions figurant dans la directive 91/440/CEE du Conseil du 29 juillet 1991 relative au développement de chemins de fer communautaires (9). Pour l’application de ces définitions, les États membres utilisent les	<i>Article 2</i> Champ d’application 1. Le présent règlement s’applique dans toute l’Union aux voyages et services ferroviaires internationaux et intérieurs assurés par une ou plusieurs entreprises ferroviaires ayant obtenu une licence conformément à la directive 2012/34/UE du Parlement européen et du Conseil. 2. Les États membres peuvent dispenser de l’application du présent règlement les services qui sont exploités exclusivement à des fins historiques ou touristiques. Cette dérogation ne s’applique pas pour ce qui est des articles 13 et 14. 3. Les dérogations octroyées conformément à l’article 2, paragraphes 4 et 6, du règlement (CE) no 1371/2007 avant le 6 juin 2021 restent valables jusqu’à la date à laquelle ces dérogations expirent. Les dérogations octroyées conformément à l’article 2, paragraphe 5, du règlement (CE) no 1371/2007 avant le 6 juin 2021 restent valables jusqu’au 7 juin 2023. 4. Avant l’expiration d’une dérogation octroyée aux services ferroviaires intérieurs de transport de voyageurs en vertu de l’article 2, paragraphe 4, du règlement (CE) no 1371/2007, les États membres peuvent dispenser ces services de l’application des articles 15, 17 et 19, de l’article 20, paragraphe 2, points a) et b), et de l’article 30, paragraphe 2, du présent règlement pour une période supplémentaire ne dépassant pas cinq ans. 5. Les États membres peuvent, jusqu’au 7 juin 2030, prévoir que l’article 10 ne s’applique pas lorsqu’il n’est pas techniquement possible pour un gestionnaire de l’infrastructure de diffuser des données en temps réel au sens de l’article 10, paragraphe 1, à une entreprise ferroviaire, à un vendeur de billets, à un voyageur ou à un gestionnaire des gares. Les	• <u>Champ d’application (extension du champ d’application)</u> Accorder les mêmes droits aux voyageurs ferroviaires qui effectuent des trajets internationaux et intérieurs est un objectif important du nouveau règlement. Les informations sur les droits des voyageurs doivent être « les plus précises possibles » et peuvent être délivrées par divers moyens autres que sur les billets imprimés. Des possibilités de dérogations pour les États membres sont ouvertes de manière temporaire concernant les services ferroviaires historiques ou touristiques. • <u>Les dérogations pour certains services de courte distance sont possibles mais ne peuvent concerner les « règles essentielles » (extension du champ d’application)</u>

critères suivants : distance, fréquence des services offerts, nombre d'arrêts prévus, matériel roulant employé, systèmes de billetterie, variations du nombre de voyageurs entre les services en heures de pointe et en heures creuses, codes des trains et horaires. 6. Pour une durée maximale de cinq ans, un État membre peut, selon des modalités transparentes et non discriminatoires, accorder une dérogation, qui peut être renouvelée, à l'application de certaines dispositions du présent règlement à des services ou à des voyages spécifiques, parce qu'une partie importante du service ferroviaire de transport de voyageurs, y compris au moins un arrêt prévu dans une gare, est effectuée en dehors de la Communauté. 7. Les États membres notifient à la Comission les dérogations accordées conformément aux paragraphes 4, 5 et 6. La Commission prend les mesures appropriées si une dérogation n'est pas jugée conforme aux dispositions du présent article. Au plus tard le 3 décembre 2014, la Commission soumet au Parlement européen et au Conseil un rapport sur les dérogations accordées conformément aux paragraphes 4, 5 et 6.	États membres réévaluent tous les deux ans au moins la mesure dans laquelle il est techniquement possible de diffuser ce type de données. 6. Sous réserve du paragraphe 8, les États membres peuvent dispenser les services suivants de l'application du présent règlement : a) les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux de transport de voyageurs ; b) les services ferroviaires internationaux de transport de voyageurs dont une partie importante, y compris au moins un arrêt prévu dans une gare, est effectuée en dehors de l'Union. 7. Les États membres notifient à la Commission les dérogations accordées en vertu des paragraphes 2, 4, 5 et 6, et en communiquent les raisons. 8. Les dérogations accordées conformément au paragraphe 6, point a), ne s'appliquent pas pour ce qui est des articles 5, 11, 13, 14, 21, 22, 27 et 28. Lorsque ces dérogations concernent des services ferroviaires régionaux de transport de voyageurs, elles ne s'appliquent pas non plus pour ce qui est des articles 6 et 12, de l'article 18, paragraphe 3, et du chapitre V. Nonobstant le deuxième alinéa du présent paragraphe, les dérogations dispensant les services ferroviaires régionaux de transport de voyageurs de l'application de l'article 12, paragraphe 1, et de l'article 18, paragraphe 3, peuvent s'appliquer jusqu'au 7 juin 2028.	Les services ferroviaires urbains (exemple : métro), suburbains (exemple : RER) et régionaux (exemple : TER) peuvent être exclus du champ d'application du règlement par les États membre, ce qui n'est pas le cas des services ferroviaires de transport de voyageurs à longue distance. En revanche, aucune dérogation n'est permise quant aux « règles essentielles » : - le caractère non discriminatoire des contrats de transport ; - le droit d'acheter un billet de train sans difficultés excessives ; - la responsabilité des entreprises ferroviaires vis-à-vis des voyageurs et de leurs bagages ; - l'obligation des entreprises ferroviaires d'être assurées de manière adéquate ; - l'obligation de prendre les mesures nécessaires en vue d'assurer la sûreté personnelle des voyageurs dans les gares et les trains. La gestion des risques disparaît dans le nouveau règlement. Concernant les services ferroviaires régionaux de transport de voyageurs, les dérogations sont « encore plus limitées » : - aucune dérogation au principe d'accessibilité aux PSH et PMR ne devrait exister. Le nouveau règlement insiste sur le fait que ces dérogations « devraient progressivement être totalement supprimées » ; - l'utilisation de la bicyclette ne devrait pas être entravée ; - la possibilité de les dispenser de certaines obligations concernant la fourniture de billets directs et le réacheminement devrait être limitée dans le temps.
---	---	--

		⇒ La lecture du champ d’application est rendue difficile par le nombre de dérogations possibles ainsi que par la forme de ce texte, les multiples renvois. L’application effective de l’ensemble des dispositions est rendue trop lointaine. Les possibilités de dérogations par les États membres sont plus encadrées que dans la version précédente du règlement.
<i>Article 3</i> Définitions Aux fins du présent règlement, on entend par: 1) «entreprise ferroviaire»: une entreprise ferroviaire au sens de l’article 2 de la directive 2001/14/CE (10) et toute autre entreprise à statut public ou privé, dont l’activité est la fourniture de services de transport de marchandises et/ou de voyageurs par chemin de fer, la traction devant obligatoirement être assurée par cette entreprise; cette expression englobe également les entreprises qui assurent uniquement la traction; 2) «transporteur»: l’entreprise ferroviaire contractuelle avec laquelle le voyageur a conclu le contrat de transport ou une série d’entreprises ferroviaires successives qui sont responsables en vertu de ce contrat; 3) «transporteur de remplacement»: une entreprise ferroviaire qui n’a pas conclu de contrat de transport avec le voyageur, mais à laquelle l’entreprise ferroviaire partie au contrat a confié, en tout ou en partie, l’exécution du transport ferroviaire; 4) «gestionnaire de l’infrastructure»: toute entité ou entreprise chargée en particulier de l’établissement et de l’entretien de l’infrastructure ferroviaire, ou d’une partie de celle-ci, telle qu’elle est définie à l’article 3 de la directive 91/440/CEE, ce qui peut comprendre également la gestion des systèmes de régulation et de sécurité de l’infrastructure; les fonctions du gestionnaire de l’infrastructure sur un réseau ou une partie de réseau peuvent être attribuées à des entités ou à des entreprises différentes; 5) «gestionnaire des gares»: une entité organisationnelle dans un État membre chargée de la gestion de gares ferroviaires et qui peut être le gestionnaire de l’infrastructure; 6) «voyagiste»: un organisateur ou un détaillant, autre qu’une entreprise ferroviaire, au sens de l’article 2, points 2) et 3), de la directive 90/314/CEE (11); 7) «vendeur de billets»: tout détaillant de services de transport ferroviaire qui conclut des contrats de transport et vend des billets pour le compte d’une entreprise ferroviaire ou pour son propre compte; 8) «contrat de transport»: un contrat de transport à titre onéreux ou gratuit entre une entreprise ferroviaire ou un vendeur de billets et le voyageur en vue de la fourniture d’un ou de plusieurs services de transport; 9) «réservation»: une autorisation, sur papier ou dans une version électronique, donnant droit au transport selon des modalités de transport personnalisées ayant fait l’objet d’une confirmation; 10) «billet direct»: un ou plusieurs billets représentant un contrat de transport portant sur la prestation de services ferroviaires successifs par une ou plusieurs entreprises ferroviaires;	<i>Article 3</i> Définitions Aux fins du présent règlement, on entend par: 1) "entreprise ferroviaire": une entreprise ferroviaire au sens de l’article 3, point 1), de la directive 2012/34/UE; 2) "gestionnaire de l’infrastructure": un gestionnaire de l’infrastructure au sens de l’article 3, point 2), de la directive 2012/34/UE; 3) "gestionnaire des gares": une entité organisationnelle dans un État membre chargée de la gestion d’une ou de plusieurs gares ferroviaires et qui peut être le gestionnaire de l’infrastructure; 4) "voyagiste": un organisateur ou un détaillant au sens de l’article 3, points 8) et 9), respectivement de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil, autre qu’une entreprise ferroviaire; 5) "vendeur de billets": tout détaillant de services de transport ferroviaire qui vend des billets, y compris des billets directs, sur la base d’un contrat ou de tout autre arrangement entre le détaillant et une ou plusieurs entreprises ferroviaires; 6) "contrat de transport": un contrat de transport ferroviaire à titre onéreux ou gratuit entre une entreprise ferroviaire et un voyageur en vue de la fourniture d’un ou de plusieurs services de transport; 7) "billet": une preuve valable, quelle que soit sa forme, de la conclusion d’un contrat de transport; 8) "réservation": une autorisation, sur papier ou dans une version électronique, donnant droit au transport selon des modalités de transport personnalisées ayant fait l’objet d’une confirmation; 9) "billet direct": un billet direct au sens de l’article 3, point 35), de la directive 2012/34/UE; 10) "service": un service ferroviaire de transport de voyageurs exploité entre des gares ferroviaires selon un horaire, y compris les services de transport offerts au titre d’un réacheminement; 11) "voyage": le transport d’un voyageur entre une gare de départ et une gare d’arrivée;	• <u>Définitions (harmonisation des références aux textes applicables)</u> Révision de la définition du terme « entreprise ferroviaire » selon la directive 2012/34/UE. « Transporteur » et « transporteur de remplacement » ont disparu. Révision de la définition du terme « gestionnaire de l’infrastructure » selon la directive 2012/34/UE. Ajout de la possibilité que le gestionnaire de gares soit chargé de la gestion de plusieurs gares. Révision de la définition du terme « voyagiste » selon la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil. ⇒ Insertion de la définition de nouveaux termes dans le sens de l’amélioration des droits des voyageurs.

11) «service ferroviaire intérieur de transport de voyageurs»: un service ferroviaire de transport de voyageurs dans le cadre duquel le train ne traverse pas la frontière d’un État membre; 12) «retard»: la différence de temps entre l’heure à laquelle le voyageur devait arriver d’après l’horaire publié et l’heure de son arrivée réelle ou prévue; 13) «carte de transport» ou «abonnement»: un billet pour un nombre illimité de voyages, qui permet au détenteur autorisé de voyager par chemin de fer sur un itinéraire ou un réseau particulier durant une période déterminée; 14) «système informatisé d’information et de réservation pour les transports ferroviaires»: un système informatisé contenant des informations sur les services ferroviaires offerts par les entreprises ferroviaires; les informations relatives aux services pour voyageurs stockées dans ce système sont notamment les suivantes: a) calendriers et horaires des services pour voyageurs; b) disponibilité de sièges sur les services pour voyageurs; c) tarifs et conditions particulières; d) accessibilité des trains pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite; e) dispositifs à l’aide desquels il est possible d’effectuer des réservations ou d’émettre des billets ou des billets directs, pour autant qu’une partie ou la totalité de ces dispositifs soient mis à la disposition des usagers;	12) "service ferroviaire intérieur de transport de voyageurs": un service ferroviaire de transport de voyageurs dans le cadre duquel le train ne traverse pas la frontière d’un État membre; 13) "service ferroviaire urbain et suburbain de transport de voyageurs": un service ferroviaire de transport de voyageurs au sens de l’article 3, point 6), de la directive 2012/34/UE; 14) "service ferroviaire régional de transport de voyageurs": un service ferroviaire de transport de voyageurs au sens de l’article 3, point 7), de la directive 2012/34/UE; 15) "service ferroviaire de transport de voyageurs à longue distance": un service ferroviaire de transport de voyageurs qui n’est pas un service ferroviaire urbain, suburbain ou régional de transport de voyageurs; 16) "service ferroviaire international de transport de voyageurs": un service ferroviaire de transport de voyageurs dans le cadre duquel le train franchit au moins une fois la frontière d’un État membre et dont l’objet principal est le transport de voyageurs entre des gares situées dans des États membres différents ou dans un État membre et un pays tiers; 17) "retard": la différence de temps entre l’heure à laquelle le voyageur devait arriver d’après l’horaire publié et l’heure de son arrivée réelle ou prévue à la gare de destination finale; 18) "arrivée": le moment auquel les portes du train s’ouvrent sur le quai d’arrivée et la descente du train est autorisée ; 19) "carte de transport" ou "abonnement": un billet pour un nombre illimité de voyages, qui permet au détenteur autorisé de voyager par chemin de fer sur un itinéraire ou un réseau particulier durant une période déterminée; 20) "correspondance manquée": une situation dans laquelle un voyageur manque un ou plusieurs services au cours d’un voyage ferroviaire, vendu sous la forme d’un billet direct, à cause d’un retard ou de l’annulation d’un ou de plusieurs services précédents, ou du départ d’un service avant l’heure de départ prévue;	⇒ La désignation de la gare d’arrivée finale du voyageur comme repère pour le calcul de la durée du retard est la traduction de la prise en compte du point de vue du voyageur : c’est son voyage de bout-en-bout qui est pris en compte et non le trajet en lui-même. ⇒ Ces précisions rappellent celles existant dans le domaine des droits des voyageurs aériens (jurisprudence afférente au règlement (UE) 261/2004 sur les droits et obligations des passagers aériens – qui désignent l’ouverture d’une porte de l’aéronef comme horaire d’arrivée à prendre en compte. Les travaux de révision de ce texte adoptent, dans l’état des discussions en juillet 2026, la désignation du moment où l’aéronef est stationné). Elles permettent d’éviter le développement par la suite de jurisprudence concernant la détermination du moment où le train est arrivé, la précision existant dans le texte.
---	--	---

15) «personne handicapée» ou «personne à mobilité réduite»: toute personne dont la mobilité est réduite, lors de l’usage d’un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficiences intellectuels, ou de toute autre cause de handicap, ou de l’âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et l’adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de tous les voyageurs; 16) «conditions générales de transport»: les conditions du transporteur, qui se présentent sous la forme de conditions générales ou de tarifs juridiquement applicables dans chaque État membre et qui, par la conclusion du contrat de transport, sont devenues partie intégrante de celui-ci; 17) «véhicule»: un véhicule motorisé ou une remorque transporté à l’occasion du transport de voyageurs.	21) "personne handicapée" et "personne à mobilité réduite": toute personne ayant une déficience permanente ou temporaire physique, mentale, intellectuelle ou sensorielle dont l’interaction avec divers obstacles peut empêcher son utilisation pleine et effective du service de transport sur un pied d’égalité avec les autres voyageurs ou dont la mobilité lors de l’utilisation d’un moyen de transport est réduite en raison de l’âge ; 22) "gare": un lieu, situé sur une ligne ferroviaire, où un service ferroviaire de transport de voyageurs peut commencer, s’arrêter ou se terminer.	⇒ La définition d’une gare aurait pu comporter une référence à la notion de correspondance. ⇒ L’ensemble des définitions est harmonisé, pour ne pas laisser de place à une imprécision ou une insécurité juridique.
---	--	---

2. CHAPITRE II CONTRAT DE TRANSPORT, INFORMATIONS ET BILLETS

CHAPITRE II CONTRAT DE TRANSPORT, INFORMATIONS ET BILLETS		Commentaires
<i>Article 4</i> Contrat de transport Sous réserve des dispositions du présent chapitre, la conclusion et l’exécution d’un contrat de transport ainsi que la fourniture d’informations et de billets sont régies par les dispositions des titres II et III de l’annexe I.		
	<i>Article 5</i> Conditions du contrat de transport et tarifs non discriminatoires Sans préjudice des tarifs sociaux, les entreprises ferroviaires, les vendeurs de billets ou les voyagistes proposent des conditions contractuelles et des tarifs au grand public sans discrimination, directe ou indirecte, fondée sur la nationalité du voyageur, ou sur le lieu d’établissement à l’intérieur de l’Union de l’entreprise ferroviaire, du vendeur de billets ou du voyageur. Le premier alinéa du présent article s’applique aussi aux entreprises ferroviaires et aux vendeurs de billets lorsqu’ils acceptent des réservations de voyageurs conformément à l’article 11.	⇒ L’interdiction de la discrimination directe ou indirecte fondée sur la nationalité du voyageur, ou sur le lieu d’établissement à l’intérieur de l’Union de l’entreprise ferroviaire, du vendeur de billets ou du voyageur est un fil conducteur de la refonte du règlement.
<i>Article 5</i> Bicyclettes Les entreprises ferroviaires autorisent les voyageurs à emporter leur bicyclette dans le train, si elles sont faciles à manipuler, si cela ne porte pas préjudice au service ferroviaire spécifique et si le matériel roulant le permet, et moyennant un paiement éventuel.	<i>Article 6</i> Bicyclettes 1. Sous réserve des limitations figurant au paragraphe 3, et le cas échéant d’un paiement raisonnable, les voyageurs sont autorisés à emporter leur bicyclette dans le train. Dans les trains à réservation obligatoire, il est possible de faire une réservation pour le transport d’une bicyclette. Lorsqu’un voyageur a fait une réservation pour une bicyclette et que le transport de cette bicyclette est refusé sans raison dûment justifiée, le voyageur a droit à un réacheminement ou à un remboursement conformément à l’article 18, à une indemnisation conformément à l’article 19, et à une assistance conformément à l’article 20, paragraphe 2. 2. Lorsque des emplacements désignés pour les bicyclettes sont disponibles à bord du train, les voyageurs rangent leur bicyclette dans ces emplacements. Lorsque de tels emplacements ne sont pas disponibles, les voyageurs gardent leur bicyclette sous leur supervision et s’efforcent, dans la mesure du raisonnable, de s’assurer que leur bicyclette ne cause aucune atteinte ni aucun dommage aux autres voyageurs, aux équipements de mobilité, aux bagages ou aux opérations ferroviaires. 3. Les entreprises ferroviaires peuvent limiter le droit des voyageurs d’emporter des bicyclettes à bord des trains pour des raisons de sécurité ou des raisons opérationnelles, en particulier en raison des capacités limitées applicables pendant les heures de pointe, ou lorsque le matériel roulant ne le permet pas. Les entreprises ferroviaires peuvent également limiter le transport de bicyclettes sur la base du poids ou de la dimension de celles-ci. Elles publient, sur leur site internet officiel, leurs conditions pour le transport de bicyclettes, y compris des informations actualisées sur la disponibilité des	• <u>Bicyclettes (extension du champ d’application)</u> Le nouveau règlement pose le principe de l’autorisation d’emport des bicyclettes dans les trains. Distinction entre l’emport de vélos dans un train à réservation obligatoire (qui permettent la réservation pour une bicyclette) et un train à réservation non obligatoire. Pour les trains à réservation obligatoire, si le vélo est refusé, le voyageur a droit à un réacheminement ou à un remboursement, à une indemnisation et à une assistance. Le voyageur doit placer son vélo dans les emplacements prévus ; à défaut le voyageur est responsable de son vélo et il doit le placer de manière à ne causer aucune atteinte ni aucun dommage aux autres voyageurs, aux équipements de mobilité, aux bagages ou aux opérations ferroviaires. Les entreprises ferroviaires ont des possibilités de limiter le droit des voyageurs d’emporter des vélos mais doivent rendre accessibles ces informations.

	capacités, en utilisant les applications télématiques visées dans le règlement (UE) n° 454/2011. 4. Lorsqu’elles lancent des procédures de passation de marché pour du matériel roulant neuf ou lorsqu’elles procèdent à un réaménagement majeur de matériel roulant existant nécessitant une nouvelle autorisation de mise sur le marché du véhicule conformément à l’article21, paragraphe12, de la directive(UE)2016/797 du Parlement européen et du Conseil, les entreprises ferroviaires veillent à ce que les compositions de train dans lesquelles ce matériel roulant est utilisé soient équipées d’un nombre adéquat d’emplacements pour bicyclettes. Le présent alinéa ne s’applique pas pour ce qui est des voitures-restaurants, des voitures-lits ou des voitures-couchettes. Les entreprises ferroviaires déterminent un nombre adéquat d’emplacements pour bicyclettes en tenant compte de la taille de la composition du train, du type de service et de la demande de transport de bicyclettes. Le nombre adéquat d’emplacements pour bicyclettes est défini dans les plans visés au paragraphe 5. En l’absence de tels plans ou si les plans ne déterminent pas un tel nombre, chaque composition de train comporte au moins quatre emplacements pour bicyclettes. Les États membres peuvent fixer à plus de quatre le nombre minimal adéquat pour certains types de services, dans ce cas, ce nombre s’applique au lieu du nombre déterminé conformément au deuxième alinéa. 5. Les entreprises ferroviaires peuvent établir et tenir à jour des plans sur la façon d’accroître et d’améliorer le transport de bicyclettes, ainsi que sur d’autres solutions encourageant l’utilisation combinée du train et de la bicyclette. Les autorités compétentes, au sens de l’article 2, point b), du règlement (CE) n° 1370/2007 du Parlement européen et du Conseil, peuvent établir de tels plans pour les services prévus dans le cadre de contrats de service public. Les États membres peuvent exiger que de tels plans soient établis par ces autorités compétentes ou par les entreprises ferroviaires opérant sur leur territoire. 6. Les plans visés au paragraphe 5 sont établis après une consultation du public et des organisations représentatives concernées. Ces plans sont publiés sur le site internet de l’entreprise ferroviaire ou de l’autorité compétente, selon le cas.	Le matériel roulant neuf doit être équipé du nombre adéquat d’emplacements pour vélos (hors voitures-restaurants, voitures-lits et voitures-couchettes). Principe : le nombre adéquat d’emplacements pour vélos dépend de la taille de la composition du train et du type de service : cf. paragraphe 5. À défaut, chaque composition de train comporte au moins <u>quatre</u> emplacements pour bicyclettes. Ce chiffre de 4 emplacements est un minimal que les États membres peuvent augmenter. ⇒ Cet article met en lumière la volonté d’encourager l’emport de vélos dans les trains et détermine un nombre précis d’emplacements pour les vélos dans le matériel roulant neuf.
<i>Article 6</i> Exclusion des exonérations et stipulations de limitations 1) Les obligations envers les voyageurs résultant du présent règlement ne peuvent pas faire l’objet d’une limitation ou d’une exonération, notamment par une dérogation ou une clause restrictive figurant dans le contrat de transport. 2. Les entreprises ferroviaires peuvent offrir des conditions contractuelles plus favorables au voyageur que celles fixées dans le présent règlement.	<i>Article 7</i> Exclusion des exonérations et stipulations de limitations 1. Les obligations envers les voyageurs résultant du présent règlement ne peuvent pas faire l’objet d’une limitation ou d’une exonération, notamment par une dérogation ou une clause restrictive figurant dans le contrat de transport. Toute condition contractuelle qui vise directement ou indirectement à exonérer des droits découlant du présent règlement, à y déroger ou à les restreindre ne lie pas le voyageur. 2. Les entreprises ferroviaires, les voyagistes ou les vendeurs de billets peuvent offrir des conditions contractuelles qui sont plus favorables au voyageur que celles fixées dans le présent règlement.	• <u>Interdiction des dérogations contractuelles au règlement (extension du champ d’application)</u> Le nouveau règlement précise explicitement qu’un voyageur n’est pas lié par une clause contractuelle d’exonération directe ou indirecte d’un des droits cités dans le règlement. Ajout des vendeurs de billets, qui ont également la possibilité d’offrir des conditions contractuelles plus favorables. ⇒ Cet article va dans le sens d’une amélioration des droits des voyageurs.

<i>Article 7</i> Obligation d’information concernant l’interruption de services Les entreprises ferroviaires ou, le cas échéant, les autorités compétentes responsables d’un contrat de service public ferroviaire, rendent publiques, par des moyens appropriés et avant leur mise en œuvre, les décisions d’interrompre des services.	<i>Article 8</i> Obligation de fournir des informations sur l’interruption des services Les entreprises ferroviaires ou, le cas échéant, les autorités compétentes responsables d’un contrat de service public ferroviaire rendent publiques, par des moyens appropriés, notamment dans des formats accessibles conformément aux dispositions de la directive (UE) 2019/882 et des règlements (UE) n 454/2011 et (UE) n 1300/2014, et avant leur mise en œuvre, les décisions d’interrompre des services, que ce soit de façon permanente ou temporaire.	• <u>Information sur les interruptions de service (précisions sur les modalités d’application)</u> Ajout de la fourniture d’informations au moyen de formats accessibles. Précision relative aux décisions d’interruptions qui peuvent être permanentes et temporaires. ⇒ Cet article néglige deux types d’interruptions de service : - celles qui ne résultent pas d’une décision et qui sont souvent imprévisibles, - celles qui résulteraient d’une décision du gestionnaire d’infrastructure ou du gestionnaire de gare.
<i>Article 8</i> Informations sur les voyages 1. Sur demande, et sans préjudice de l’article 10, les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets qui proposent des contrats de transport pour le compte d’une ou de plusieurs entreprises ferroviaires fournissent au voyageur au moins les informations mentionnées à l’annexe II, partie I, en ce qui concerne les voyages pour lesquels un contrat de transport est proposé par l’entreprise ferroviaire concernée. Les vendeurs de billets qui proposent des contrats de transport pour leur propre compte, ainsi que les voyagistes, fournissent ces informations lorsqu’elles sont disponibles. 2. Les entreprises ferroviaires fournissent au voyageur, pendant le voyage, au moins les informations mentionnées à l’annexe II, partie II. 3. Les informations visées aux paragraphes 1 et 2 sont communiquées sous la forme la plus appropriée. Une attention particulière est accordée aux besoins des personnes souffrant d’une déficience auditive et/ou visuelle.	<i>Article 9</i> Informations sur les voyages 1. Sur demande, les entreprises ferroviaires, les voyagistes et les vendeurs de billets qui proposent des contrats de transport pour le compte d’une ou de plusieurs entreprises ferroviaires fournissent au voyageur au moins les informations mentionnées à l’annexe II, partie I, en ce qui concerne les voyages pour lesquels un contrat de transport est proposé par l’entreprise ferroviaire concernée. 2. Les entreprises ferroviaires et, quand c’est possible, les vendeurs de billets et les voyagistes fournissent au voyageur, pendant le voyage, au moins les informations mentionnées à l’annexe II, partie II. Lorsque le gestionnaire des gares dispose de ces informations, il les communique également aux voyageurs. 3. Les informations visées aux paragraphes 1 et 2 sont communiquées sous la forme la plus appropriée, dans la mesure du possible sur la base d’informations en temps réel sur le voyage, notamment en utilisant des technologies de communication appropriées. Une attention particulière est accordée à ce que ces informations soient accessibles conformément aux dispositions de la directive (UE) 2019/882 et aux règlements (UE) n° 454/2011 et (UE) n° 1300/2014.	• <u>Information sur les voyages (extension du champ d’application)</u> Informations théoriques sur le voyage : elles doivent être transmises sur demande du voyageur. Informations dynamiques durant le voyage : l’entreprise ferroviaire a une obligation de résultat dans leur transmission ; les vendeurs de billets, les voyagistes et le gestionnaire de gares ont une obligation de moyen. Ces informations à délivrer <u>en temps réel</u> (tant que possible, à nouveau) notamment grâce aux technologies (notifications sur smartphone par exemple). Ces informations doivent être accessibles, notion qui est étendue aux déficiences auditives et visuelles. ⇒ Cet article ne va pas assez loin pour une amélioration effective des droits des voyageurs : les informations théoriques sur le voyage doivent être à disposition du voyageur sans qu’il ait à en faire la demande et l’obligation de résultat sur la transmission des informations dynamiques durant le voyage ne doit pas concerner que l’entreprise ferroviaire mais aussi les vendeurs de billets, les voyagistes et les gestionnaires de gare.

<i>Article 10</i> Systèmes d’information des voyageurs et de réservation 1. Pour fournir les informations et émettre les billets visés par le présent règlement, les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets utilisent le système informatisé d’information et de réservation pour les transports ferroviaires, qui doit être établi selon les procédures visées au présent article. 2. Les spécifications techniques d’interopérabilité (STI) visées dans la directive 2001/16/CE sont appliquées aux fins du présent règlement. 3. Au plus tard le 3 décembre 2010, la Commission adopte, sur proposition de l’Agence ferroviaire européenne, les STI des applications télématiques au service des voyageurs. Les STI permettent la fourniture des informations mentionnées à l’annexe II et l’émission des billets conformément au présent règlement. 4. Les entreprises ferroviaires adaptent leur système informatisé d’information et de réservation pour les transports ferroviaires selon les exigences fixées dans les STI, conformément à un plan de mise en œuvre défini dans les STI. 5. Sous réserve des dispositions de la directive 95/46/CE, une entreprise ferroviaire ainsi qu’un vendeur de billets ne divulguent aucune information à caractère personnel sur des réservations à d’autres entreprises ferroviaires et/ou vendeurs de billets.	<i>Article 10</i> Accès aux informations sur le trafic et les voyages 1. Les gestionnaires de l’infrastructure diffusent aux entreprises ferroviaires, aux vendeurs de billets, aux voyageurs et aux gestionnaires des gares des données en temps réel relatives aux arrivées et aux départs des trains. 2. Les entreprises ferroviaires donnent aux autres entreprises ferroviaires, aux vendeurs de billets et aux voyageurs qui vendent leurs services un accès aux informations minimales sur les voyages mentionnées à l’annexe II, parties I et II, et aux opérations sur les systèmes de réservation visées à l’annexe II, partie III. 3. Les informations sont diffusées et l’accès est accordé de manière non discriminatoire et sans retard indu. Une demande ponctuelle est suffisante pour avoir un accès continu aux informations. Le gestionnaire de l’infrastructure et l’entreprise ferroviaire tenus de fournir des informations conformément aux paragraphes 1 et 2 peuvent demander la conclusion d’un contrat ou d’un autre arrangement sur la base duquel les informations sont diffusées ou l’accès est accordé. Les modalités et conditions de tout contrat ou arrangement relatif à l’utilisation des informations ne limitent pas inutilement les possibilités de réutilisation de ces informations ni ne sont utilisées pour restreindre la concurrence. Les entreprises ferroviaires peuvent exiger des autres entreprises ferroviaires, des voyageurs et des vendeurs de billets une compensation financière juste, raisonnable et proportionnée en contrepartie des coûts supportés pour donner l’accès, et les gestionnaires de l’infrastructure peuvent exiger une compensation conformément aux règles applicables. 4. Les informations sont diffusées et l’accès est donné par des moyens techniques appropriés, tels que des interfaces de programmation. 5. Dans la mesure où les informations régies par le paragraphe 1 ou 2 sont communiquées conformément à d’autres actes juridiques de l’Union, en particulier le règlement délégué (UE) 2017/1926 de la Commission, les obligations correspondantes au titre du présent article sont réputées avoir été respectées.	• <u>Information sur le trafic et les voyages (extension du champ d’application)</u> Cet article organise la transmission des informations de voyage entre les différents intervenants, ce qui relève d’un bon principe. Les informations délivrées par les gestionnaires de l’infrastructure doivent être délivrées en temps réel pour les arrivées et les départs des trains aux différents interlocuteurs. Les entreprises ferroviaires ont une obligation de résultat de communiquer aux intervenants qui vendent leurs services les informations théoriques et dynamiques sur les voyages. La transmission de ces informations doit se faire sans discriminations et sans entraves à la concurrence. En dehors de ces principes, aucune modalité pratique sur les échanges et la transmission d’informations entre les intervenants n’est définie par le nouveau règlement. ⇒ Cet article ne concerne pas directement l’information du voyageur et ses modalités d’application sont imprécises.
<i>Article 9</i> Disponibilité des billets, des billets directs et des réservations 1. Les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets proposent, pour autant qu’ils soient disponibles, des billets, des billets directs et des réservations. 2. Sans préjudice du paragraphe 4, les entreprises ferroviaires délivrent les billets aux voyageurs via au moins un des canaux suivants: a) guichets ou guichets automatiques; b) téléphone, internet ou toute autre technologie de l’information largement disponible ; c) à bord des trains. 3. Sans préjudice des paragraphes 4 et 5, les entreprises ferroviaires délivrent des billets pour les services prévus dans le cadre de contrats de service public via au moins un des canaux suivants: a) guichets ou guichets automatiques; b) à bord des trains.	<i>Article 11</i> Disponibilité des billets et des réservations 1. Les entreprises ferroviaires, les vendeurs de billets et les voyageurs proposent des billets et, pour autant qu’ils soient disponibles, des billets directs et des réservations. 2. Sans préjudice des paragraphes 3 et 4, les entreprises ferroviaires vendent, directement ou en passant par des vendeurs de billets ou des voyageurs, les billets aux voyageurs via au moins un des moyens de vente suivants: a) guichets, autres points de vente ou distributeurs de titres de transport ; b) téléphone, internet ou toute autre technologie de l’information largement disponible; c) à bord des trains. Les autorités compétentes, au sens de l’article 2, point b), du règlement (CE) n° 1370/2007, peuvent exiger que les entreprises ferroviaires offrent des billets pour les services prévus dans le cadre de contrats de service public via plus d’un point de vente.	• <u>Disponibilité des billets (extension du champ d’application)</u> Ajout des voyageurs. Ajout de la possibilité pour les autorités organisatrices d’exiger des entreprises ferroviaires qu’elles distribuent les billets via plus d’un canal de vente (<i>NDLR : il s’agit plus probablement de la notion de canal de vente, plutôt que de point de vente, cf. les termes dans la version du règlement en anglais : « means of sale »</i>).

4. Les entreprises ferroviaires offrent la possibilité d'obtenir des billets pour le service concerné à bord du train, à moins que cette possibilité ne soit limitée ou refusée pour des raisons liées à la sécurité ou à la lutte contre la fraude, des raisons de réservation obligatoire ou des motifs commerciaux raisonnables. 5. En l'absence de guichet ou de guichet automatique dans la gare de départ, les voyageurs doivent être informés dans la gare: a) sur la possibilité d'acheter un billet par téléphone, par l'internet ou à bord du train et les modalités de cet achat; b) sur la gare ferroviaire ou l'endroit le plus proche où des guichets et/ou des guichets automatiques sont mis à disposition.	3. En l'absence de guichet ou de distributeur de titres de transport dans la gare de départ, les voyageurs sont informés dans la gare sur: a) la possibilité d'acheter un billet par téléphone, par l'internet ou à bord du train et les modalités de cet achat ; b) la gare ferroviaire ou l'endroit le plus proche où des guichets ou des distributeurs de titres de transport sont mis à disposition. 4. En l'absence de guichet ou de distributeur de titres de transport accessible dans la gare de départ, et d'autres moyens accessibles permettant d'acheter un billet à l'avance, les personnes handicapées sont autorisées à acheter leur billet à bord du train sans supplément. Les entreprises ferroviaires peuvent limiter ou refuser ce droit pour des motifs justifiables liés à la sûreté ou à la réservation obligatoire. En l'absence de personnel à bord du train, l'entreprise ferroviaire conseille les personnes handicapées sur la possibilité d'achat du billet et les informe sur les modalités d'achat du billet. Les États membres peuvent autoriser les entreprises ferroviaires à exiger que les personnes handicapées soient reconnues comme telles conformément au droit et aux pratiques en vigueur dans leur pays de résidence. Les États membres peuvent étendre le droit visé au premier alinéa à tous les voyageurs. Lorsque les États membres appliquent cette option, ils en informent la Commission. L'Agence de l'Union européenne pour les chemins de fer publie sur son site internet les informations relatives à la mise en œuvre des règlements (UE) n° 454/2011 et (UE) n°1300/2014.	En cas d'absence de guichet ou de distributeur, le règlement instaure la possibilité d'acheter directement leur billet à bord sans supplément, sauf motifs justifiables liés à la sûreté ou à la réservation obligatoire, pour les personnes handicapées. En cas d'absence de personnel à bord, le règlement instaure l'obligation de conseil de l'entreprise ferroviaire sur les modalités d'achat du billet, pour les personnes handicapées. À noter que cette disposition exclut les PMR car elle est limitée aux PSH. ⇒ Les dispositions de cet article du nouveau règlement devraient être plus contraignantes et plus précises pour apporter une réelle amélioration des droits des voyageurs.
--	---	---

	<i>Article 12</i> Billets directs Lorsque des services ferroviaires de transport de voyageurs à longue distance ou régionaux sont exploités par une entreprise ferroviaire unique, cette entreprise propose un billet direct pour ces services. Pour les autres services ferroviaires de transport de voyageurs, les entreprises ferroviaires s’efforcent, dans la mesure du raisonnable, de proposer des billets directs et coopèrent entre elles à cette fin. Aux fins du premier alinéa, l’expression "entreprise ferroviaire unique" couvre également toutes les entreprises ferroviaires qui soit sont entièrement détenues par le même propriétaire, soit sont des filiales entièrement détenues par l’une des entreprises ferroviaires concernées. 2. Pour les voyages qui comportent une ou plusieurs correspondances, il est indiqué au voyageur préalablement à l’achat d’un ou de plusieurs billets si ce ou ces billets sont des billets directs. 3. Pour les voyages qui comportent une ou plusieurs correspondances, le ou les billets achetés dans le cadre d’une seule transaction commerciale auprès d’une entreprise ferroviaire constituent un billet direct et l’entreprise ferroviaire est responsable, conformément aux articles 18, 19 et 20, dans le cas où le voyageur manque une ou plusieurs correspondances. 4. Lorsqu’un ou plusieurs billets ont été achetés dans le cadre d’une seule transaction commerciale et que le vendeur de billets ou le voyageur a combiné les billets de sa propre initiative, le vendeur de billets ou le voyageur qui a vendu le ou les billets est tenu de rembourser le montant total payé lors de cette transaction pour le ou les billets et, en outre, de verser une indemnisation équivalant à 75 % de ce montant si le voyageur manque une ou plusieurs correspondances. Le droit au remboursement ou à indemnisation visé au premier alinéa est sans préjudice du droit national applicable octroyant aux voyageurs une plus grande indemnisation pour les dommages subis. 5. Les responsabilités énoncées aux paragraphes 3 et 4 ne s’appliquent pas s’il est indiqué sur les billets, sur un autre document, ou par voie électronique de manière à permettre au voyageur de reproduire les informations en vue de s’y référer ultérieurement, que les billets représentent des contrats de transport distincts et si le voyageur en a été informé préalablement à l’achat. 6. La charge de la preuve que l’information mentionnée dans le présent article a été fournie au voyageur incombe à l’entreprise ferroviaire, au voyageur ou au vendeur de billets qui a vendu le ou les billets. 7. Les vendeurs de billets ou les voyageurs sont responsables du traitement des demandes et des plaintes éventuelles des voyageurs au titre du paragraphe 4. Le remboursement et l’indemnisation visés au paragraphe 4 sont effectués dans un délai de 30 jours suivant la réception de la demande.	• <u>Billets directs (création d’un nouveau droit pour les voyageurs)</u> Cette nouvelle notion permet d’adopter une « vision voyageur » du déplacement, c’est-à-dire son voyage de bout-en-bout, et non pas seulement des portions de celui-ci, trajet par trajet. Cet angle de vue permet une meilleure prise en compte des besoins des voyageurs, notamment en cas de situations perturbées tant du point de vue de l’information à fournir que de l’assistance à mettre en place. Cette importante notion souffre cependant d’un choix de terme apportant une confusion puisque pour parler d’un trajet avec une correspondance il a été choisi de parler de « trajet direct », à l’inverse de l’acception usuelle. Il y a cependant de nombreuses conditions d’application qui ne garantissent pas aux voyageurs une application systématique de ces nouveaux droits. ⇒ La Fnaut, membre de la Fédération Européenne des Voyageurs (European Passengers Federation - EPF), souhaite, comme cette dernière, la mise en place d’un billet direct universel permettant d’assurer la continuité du déplacement de bout-en-bout quel que soit le nombre des entreprises ferroviaires impliquées dans le déplacement et quel que soit le type de service assuré. Ce billet direct emporte la protection des droits des voyageurs sur l’ensemble de leur trajet du billet considéré : https://www.epf.eu/wp/wp-content/uploads/2024/03/24-03-08-Passenger-Mobility-Package-PR.pdf Le préalable à l’information et à l’achat d’un billet direct suppose un accès loyal, fiable et non-discriminatoire aux données nécessaires à l’établissement du billet. ⇒ Les dispositions de cet article du nouveau règlement devraient être plus précises pour apporter une meilleure amélioration des droits des voyageurs.
--	--	---

3. CHAPITRE III RESPONSABILITÉ DES ENTREPRISES FERROVIAIRES RELATIVE AUX VOYAGEURS ET À LEURS BAGAGES

CHAPITRE III RESPONSABILITÉ DES ENTREPRISES FERROVIAIRES RELATIVE AUX VOYAGEURS ET À LEURS BAGAGES		Commentaires
<i>Ancien article 11 – Nouvel article 13</i> Responsabilité relative aux voyageurs et aux bagages Sous réserve des dispositions du présent chapitre, et sans préjudice du droit national octroyant aux voyageurs une plus grande indemnisation pour les dommages subis, la responsabilité des entreprises ferroviaires relative aux voyageurs et à leurs bagages est régie par le titre IV, chapitres I, III et IV, ainsi que les titres VI et VII de l’annexe I.		
<i>Article 12</i> Assurance 1. L’obligation exposée à l’article 9 de la directive 95/18/CE s’entend, dans la mesure où elle concerne la responsabilité relative aux voyageurs, comme imposant à une entreprise ferroviaire d’être assurée de manière adéquate ou d’avoir pris des dispositions équivalentes pour pouvoir couvrir les responsabilités qui lui incombent en vertu du présent règlement. 2. Au plus tard le 3 décembre 2010, la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport sur la fixation d’un montant d’assurance minimal pour les entreprises ferroviaires. Le cas échéant, ce rapport est assorti de propositions ou de recommandations appropriées en la matière.	<i>Article 14</i> Assurance et couverture de la responsabilité Une entreprise ferroviaire est suffisamment assurée ou dispose de garanties suffisantes dans des conditions de marché pour couvrir sa responsabilité, conformément à l’article 22 de la directive 2012/34/UE.	• <u>Assurance (harmonisation des références aux textes applicables)</u> Les définitions sont harmonisées pour sécuriser l’interprétation des textes.
<i>Article 13</i> Versement d’avances 1. Si un voyageur est tué ou blessé, l’entreprise ferroviaire visée à l’article 26, paragraphe 5, de l’annexe I verse sans délai, et en tout état de cause au plus tard quinze jours après l’identification de la personne physique ayant droit à une indemnisation, toute avance qui serait nécessaire pour couvrir des besoins économiques immédiats, proportionnellement au préjudice subi. 2. Sans préjudice du paragraphe 1, l’avance n’est pas, en cas de décès, inférieure à 21 000 EUR par voyageur. 3. Le versement d’une avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité, et l’avance peut être déduite de toute somme payée ultérieurement en vertu du présent règlement, mais elle n’est pas remboursable, sauf lorsque le préjudice a été causé par la négligence ou la faute du voyageur ou que la personne à laquelle l’avance a été versée n’était pas celle ayant droit à une indemnisation.	<i>Article 15</i> Versement d’avances 1. Si un voyageur est tué ou blessé, l’entreprise ferroviaire visée à l’article 26, paragraphe 5, de l’annexe I verse sans retard, et en tout état de cause au plus tard quinze jours après l’identification de la personne physique ayant droit à une indemnisation, toute avance qui serait nécessaire pour couvrir des besoins économiques immédiats, proportionnellement au préjudice subi. 2. Sans préjudice du paragraphe 1, l’avance n’est pas, en cas de décès, inférieure à 21 000 EUR par voyageur. 3. Le versement d’une avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité, et l’avance peut être déduite de toute somme payée ultérieurement en vertu du présent règlement, mais elle n’est pas remboursable, sauf lorsque le préjudice a été causé par la négligence ou la faute du voyageur ou que la personne à laquelle l’avance a été versée n’était pas celle ayant droit à une indemnisation.	
<i>Ancien article 14 – Nouvel article 16</i> Contestation de responsabilité Même si l’entreprise ferroviaire conteste sa responsabilité quant au préjudice corporel subi par un voyageur qu’elle transporte, elle s’efforce, dans la mesure du raisonnable, d’assister le voyageur réclamant une indemnisation à des tiers.		

4. CHAPITRE IV RETARDS, CORRESPONDANCES MANQUÉES ET ANNULATIONS

CHAPITRE IV RETARDS, CORRESPONDANCES MANQUÉES ET ANNULATIONS		Commentaires
<i>Ancien article 15 – Nouvel article 17</i> Responsabilité en matière de retards, de correspondances manquées et d’annulations Sous réserve des dispositions du présent chapitre, la responsabilité des entreprises ferroviaires en ce qui concerne les retards, les correspondances manquées et les annulations est régie par le titre IV, chapitre II, de l’annexe I.		
<i>Article 16</i> Remboursement et réacheminement Lorsqu’on peut raisonnablement s’attendre à ce qu’un train arrive avec plus de soixante minutes de retard à la destination finale prévue dans le contrat de transport, les voyageurs ont immédiatement le choix entre: a) le remboursement intégral du billet, au tarif auquel il a été acheté, pour la ou les parties non effectuées de leur voyage et pour la ou les parties déjà effectuées si le voyage ne présente plus aucun intérêt par rapport au plan de voyage initial des voyageurs, ainsi que, s’il y a lieu, un voyage de retour jusqu’au point de départ initial dans les meilleurs délais. Le remboursement s’effectue dans les mêmes conditions que le paiement de l’indemnisation visée à l’article 17; ou b) la poursuite du voyage ou un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais; ou c) la poursuite du voyage ou un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et à une date ultérieure, à leur convenance.	<i>Article 18</i> Remboursement et réacheminement 1. Lorsqu’on peut raisonnablement s’attendre, soit au départ soit en cas de correspondance manquée ou d’annulation, à ce qu’un train arrive avec un retard de 60 minutes ou plus à la destination finale prévue dans le contrat de transport, l’entreprise ferroviaire assurant le service retardé ou annulé offre immédiatement au voyageur le choix entre l’une des options suivantes et prend les dispositions nécessaires à cet égard : a) le remboursement intégral du billet, au tarif auquel il a été acheté, pour la ou les parties non effectuées de leur voyage et pour la ou les parties déjà effectuées si le voyage ne présente plus aucun intérêt par rapport au plan de voyage initial du voyageur, ainsi que, s’il y a lieu, un voyage de retour jusqu’au point de départ initial dans les meilleurs délais; b) la poursuite du voyage ou un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais; c) la poursuite du voyage ou un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et à une date ultérieure, à sa convenance. 2. Lorsque, aux fins du paragraphe 1, points b) et c), un réacheminement comparable est effectué par la même entreprise ferroviaire ou qu’une autre entreprise est chargée d’effectuer le réacheminement, cela ne génère pas de coûts supplémentaires pour le voyageur. Cette exigence s’applique également lorsque le réacheminement comprend l’utilisation d’un transport d’une classe supérieure et d’autres modes de transport. Les entreprises ferroviaires s’efforcent, dans la mesure du raisonnable, d’éviter des correspondances supplémentaires et de réduire le plus possible le retard dans la durée totale du voyage. Les voyageurs ne sont pas placés dans des voitures d’une classe inférieure, sauf si ces dernières sont le seul moyen de réacheminement disponible. 3. Sans préjudice du paragraphe 2, l’entreprise ferroviaire peut autoriser le voyageur, à sa demande, à conclure des contrats avec d’autres prestataires de services de transport qui lui permettent d’atteindre la destination finale dans des conditions comparables, dans ce cas, l’entreprise ferroviaire rembourse au voyageur les coûts qu’il a supportés. Lorsque les possibilités de réacheminement disponibles ne sont pas communiquées au voyageur dans un délai de 100 minutes à compter de l’heure de départ prévue du service retardé ou annulé ou de la correspondance manquée, le voyageur a le droit de conclure un tel contrat avec d’autres prestataires de services de transport public par chemin de fer, autocar ou autobus. L’entreprise ferroviaire rembourse au voyageur les coûts nécessaires, appropriés et raisonnables qu’il a supportés.	• <u>Remboursement et réacheminement (renforcement des droits des voyageurs)</u> Le nouveau règlement explicite la notion de retard qui est constitué au départ du train ou à l’arrivée en cas de correspondance manquée ou d’annulation. Le nouveau règlement détaille les conditions d’acceptabilité du réacheminement immédiat ou ultérieur, lorsque le voyageur choisit le réacheminement dans des conditions comparables au voyage initial plutôt que le remboursement : - aucun coût supplémentaire pour le voyageur, même en cas de surclassement ; - éviter les correspondances supplémentaires ; - veiller à ce que le réacheminement soit le plus proche de la durée totale initiale du voyage ; - pas de déclassement sauf si c’est seul moyen de réacheminement possible. Les possibilités de réacheminement doivent être communiqués dans les 100 minutes à compter de l’heure de départ prévue. Si ce n’est pas le cas, le voyageur a le droit de conclure un tel contrat avec d’autres prestataires de services de transport public par chemin de fer, autocar ou autobus. L’entreprise ferroviaire rembourse au voyageur les coûts nécessaires, appropriés et raisonnables (adjectifs complexes à objectiver)

	Le présent paragraphe n’affecte pas les dispositions législatives, réglementaires ou administratives nationales en vigueur qui accordent des conditions de réacheminement plus favorables aux voyageurs. 4. Les prestataires de services de transport de réacheminement fournissent aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite un niveau d’assistance et d’accessibilité comparable lorsqu’ils proposent un service de remplacement. Les prestataires de services de transport de réacheminement peuvent fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des services de remplacement qui sont adaptés à leurs besoins et qui diffèrent de ceux proposés aux autres voyageurs. 5. Les remboursements visés au paragraphe 1, point a), et au paragraphe 3 sont effectués dans un délai de 30 jours suivant la réception de la demande. Les États membres peuvent exiger des entreprises ferroviaires qu’elles acceptent ces demandes soumises via des moyens particuliers de communication, à condition que ces demandes ne produisent pas d’effets discriminatoires. Le remboursement peut prendre la forme de bons et/ou d’autres services à condition que ces bons et/ou ces services soient suffisamment souples, notamment en ce qui concerne la période de validité et la destination, et que le voyageur les accepte. Le remboursement du prix du billet n’est pas réduit par des coûts de transaction financière tels que redevances, frais de téléphone ou timbres. 6. La Commission adopte un acte d’exécution établissant un formulaire commun pour les demandes de remboursement au titre du présent règlement au plus tard le 7 juin 2023. Ce formulaire commun est établi dans un format qui est accessible aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Cet acte d’exécution est adopté en conformité avec la procédure d’examen visée à l’article 38, paragraphe 2. 7. Les voyageurs ont le droit d’introduire leurs demandes en utilisant le formulaire commun visé au paragraphe 6. Les entreprises ferroviaires ne rejettent pas une demande de remboursement au seul motif que le voyageur n’a pas utilisé ce formulaire. Si une demande n’est pas suffisamment précise, l’entreprise ferroviaire demande au voyageur de clarifier la demande et lui apporte assistance à cette fin.	Le nouveau règlement prévoit que les conditions de réacheminement des PSH/PMR doivent relever de services adaptés. Si le voyageur choisit le remboursement intégral, le règlement précise qu’il doit être effectué dans un délai de 30 jours suivant la réception de la demande et que le remboursement en avoir nécessite l’accord du voyageur. Le modèle de formulaire commun pour les demandes de remboursement et d’indemnisation a été établi par le règlement d’exécution n° 2024/949 du 27 mars 2004. ⇒ Les précisions apportées sur l’encadrement des conditions du réacheminement sont un apport favorable aux droits des voyageurs mais, en pratique, ces conditions sont parfois peu réalistes en pratique ou peu adaptées, notamment en ce qui concerne les moyens d’informations du voyageur sur les décisions prises par l’entreprise ferroviaire. ⇒ Les dispositions de ce règlement ne sont pas adaptées aux situations d’interceptions soudaines et brutales de lignes ferroviaires empêchant en pratique tout réacheminement par le mode ferroviaire.
<i>Article 17</i> Indemnisation relative au prix du billet 1. Lorsque le retard n’a pas donné lieu au remboursement du billet conformément à l’article 16, le voyageur qui subit un retard entre le lieu de départ et le lieu de destination indiqués sur le billet peut, sans perdre son droit au transport, exiger une indemnisation de l’entreprise ferroviaire. Les indemnisations minimales pour cause de retard sont les suivantes : a) 25 % du prix du billet en cas d e retard d’une durée comprise entre 60 et 119 minutes ; b) 50 % du prix du billet en cas de retard de 120 minutes ou plus.	<i>Article 19</i> Indemnisation 1. Lorsque le retard n’a pas donné lieu au remboursement du coût conformément à l’article 18, le voyageur qui subit un retard entre le lieu de départ et le lieu de destination finale indiqués sur le billet ou billet direct a droit, sans perdre son droit au transport, à une indemnisation de la part de l’entreprise ferroviaire. Les indemnisations minimales pour cause de retard sont les suivantes : a) 25 % du prix du billet en cas de retard d’une durée comprise entre 60 et 119 minutes ; b) 50 % du prix du billet en cas de retard de 120 minutes ou plus.	• <u>Indemnisation (précisions relatives aux modalités d’application)</u>

Les voyageurs qui détiennent une carte de transport ou un abonnement et sont confrontés à des retards ou à des annulations récurrents pendant sa durée de validité peuvent demander une indemnisation adéquate conformément aux dispositions des entreprises ferroviaires en matière d’indemnisation. Ces dispositions fixent les critères applicables en matière de retard et de calcul de l’indemnisation. L’indemnisation d’un retard est calculée par rapport au prix que le voyageur a réellement payé pour le service ayant subi un retard. Lorsque le contrat de transport porte sur un voyage aller et retour, le montant de l’indemnisation à payer en cas de retard à l’aller ou au retour est calculé par rapport à la moitié du prix payé pour le billet. De la même manière, le montant de l’indemnisation à payer en cas de retard du service dans le cadre de tout autre type de contrat de transport permettant d’effectuer plusieurs voyages ultérieurs est calculé proportionnellement au prix total. Le calcul de la durée du retard ne tient pas compte des retards dont l’entreprise ferroviaire peut prouver qu’ils se sont produits en dehors des territoires dans lesquels le traité instituant la Communauté européenne est d’application. 1. L’indemnisation relative au prix du billet est payée dans le mois qui suit le dépôt de la demande d’indemnisation. Elle peut être payée sous la forme de bons et/ou d’autres services si les conditions sont souples (notamment en ce qui concerne la période de validité et la destination). Elle est payée en espèces à la demande du voyageur. 2. L’indemnisation relative au prix du billet n’est pas grevée de coûts de transaction financière tels que redevances, frais de téléphone ou timbres. Les entreprises ferroviaires peuvent fixer un seuil minimal au-dessous duquel aucune indemnisation n’est payée. Ce seuil ne dépasse pas 4 EUR.	2. Le paragraphe 1 s’applique également aux voyageurs qui détiennent une carte de transport ou un abonnement. Si ces voyageurs sont confrontés à des retards ou à des annulations récurrents pendant la durée de validité de la carte de transport ou de l’abonnement, ils ont droit à une indemnisation adéquate conformément aux dispositions de l’entreprise ferroviaire en matière d’indemnisation. Ces dispositions fixent les critères applicables en matière de retard et de calcul de l’indemnisation. En cas de retards répétés de moins de 60 minutes pendant la durée de validité de la carte de transport ou de l’abonnement, les retards peuvent être comptabilisés de façon cumulative et les voyageurs peuvent être indemnisés conformément aux dispositions de l’entreprise ferroviaire en matière d’indemnisation. 3. Sans préjudice du paragraphe 2, l’indemnisation d’un retard est calculée par rapport au prix total que le voyageur a réellement payé pour le service ayant subi un retard. Lorsque le contrat de transport porte sur un voyage aller et retour, le montant de l’indemnisation à payer en cas de retard à l’aller ou au retour est calculé par rapport au prix indiqué sur le billet pour ce trajet. Lorsque le prix des trajets individuels du voyage n’est pas indiqué, l’indemnisation est calculée par rapport à la moitié du prix payé pour le billet. De la même manière, le montant de l’indemnisation à payer en cas de retard du service dans le cadre de tout autre type de contrat de transport autorisant le voyageur à effectuer deux ou plusieurs trajets ultérieurs est calculé proportionnellement au prix total. 4. Le calcul de la durée du retard ne tient pas compte des retards dont l’entreprise ferroviaire peut prouver qu’ils se sont produits en dehors de l’Union. 5. La Commission adopte un acte d’exécution établissant un formulaire commun pour les demandes d’indemnisation au titre du présent règlement au plus tard le 7 juin 2023. Le formulaire commun est établi dans un format qui est accessible aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Cet acte d’exécution est adopté en conformité avec la procédure d’examen visée à l’article 38, paragraphe 2. 6. Les États membres peuvent exiger des entreprises ferroviaires qu’elles acceptent des demandes d’indemnisation soumises par des moyens particuliers de communication, à condition que ces demandes ne produisent pas d’effets discriminatoires. Les voyageurs ont le droit de présenter leurs demandes au moyen du formulaire commun visé au paragraphe 5. Les entreprises ferroviaires ne rejettent pas une demande d’indemnisation au seul motif que le voyageur n’a pas utilisé ce formulaire. Si une demande n’est pas suffisamment précise, l’entreprise ferroviaire demande au voyageur de clarifier la demande et lui apporte assistance à cette fin. 7. L’indemnisation relative au prix du billet est payée dans le mois qui suit le dépôt de la demande d’indemnisation. Elle peut être payée sous la forme de bons et/ou d’autres services si les conditions sont souples, notamment en ce qui concerne la période de validité et la destination. Elle est payée en espèces à la demande du voyageur. 8. L’indemnisation relative au prix du billet n’est pas grevée de coûts de transaction financière tels que redevances, frais de téléphone ou timbres. Les entreprises ferroviaires peuvent fixer un seuil minimal au-dessous duquel aucune indemnisation n’est payée. Ce seuil ne dépasse pas 4 EUR par billet.	Le règlement renvoie aux conditions générales de vente de l’entreprise ferroviaire pour les dédommagements de de retards répétés de moins de 60 minutes pour des voyageurs abonnés. ⇒ Cette disposition, renvoyant aux CGV de l’entreprise ferroviaire, n’est pas assez contraignantes puisqu’elle n’impose rien à l’entreprise ferroviaire concernant le dédommagement des abonnés. De plus, les contrats d’abonnements des services relevant d’autorités organisatrices dépendent de CGV fixées par ces autorités organisatrices. Sur le modèle des autres règlements relatifs aux droits des voyageurs pour les autres modes de transport, le nouveau règlement précise que lorsque le prix des trajets individuels d’un voyage aller-retour n’est pas indiqué : l’indemnisation est calculée par rapport à la moitié du prix payé pour le billet. Le modèle de formulaire commun pour les demandes de remboursement et d’indemnisation a été établi par le règlement d’exécution n° 2024/949 du 27 mars 2004.
--	---	--

3. Le voyageur n’a droit à aucune indemnisation s’il a été informé du retard avant d’acheter le billet ou si le retard imputable à la poursuite du voyage à bord d’un autre train ou à un réacheminement reste inférieur à soixante minutes.	9. Les voyageurs n’ont droit à aucune indemnisation s’ils ont été informés du retard avant d’acheter le billet ou si le retard imputable à la poursuite du voyage à bord d’un autre train ou à un réacheminement reste inférieur à 60 minutes. 10. Une entreprise ferroviaire n’est pas tenue de verser une indemnisation si elle peut prouver que le retard, la correspondance manquée ou l’annulation a été causé directement par, ou était intrinsèquement lié à : a) des circonstances exceptionnelles extérieures à l’exploitation ferroviaire, telles que des conditions météorologiques extrêmes, une catastrophe naturelle majeure ou une crise de santé publique majeure, que l’entreprise ferroviaire, bien qu’elle ait fait preuve de la diligence requise dans les circonstances de l’espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles elle ne pouvait pas obvier ; b) une faute du voyageur ; ou c) le comportement d’un tiers que l’entreprise ferroviaire, bien qu’elle ait fait preuve de la diligence requise dans les circonstances de l’espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences duquel elle ne pouvait pas obvier, comme la présence de personnes sur la voie ferrée, le vol de câbles, les urgences à bord du train, les activités de maintien de l’ordre, le sabotage ou le terrorisme. Les grèves du personnel de l’entreprise ferroviaire, les actes ou omissions d’autres entreprises exploitant la même infrastructure ferroviaire et les actes ou omissions des gestionnaires de l’infrastructure et des gares ne sont pas couverts par la dérogation visée au point c) du premier alinéa.	Sur le modèle des autres règlements relatifs aux droits des voyageurs pour les autres modes de transport, le nouveau règlement institue les circonstances extraordinaires comme causes exonératoires de l’obligation d’indemnisation en cas de retard, de correspondance manquée ou d’annulation ainsi que la faute du voyageur et le comportement d’un tiers imprévisible. Les grèves du personnel de l’entreprise ferroviaire ne font pas partie des causes exonératoires. Ces circonstances exceptionnelles ne peuvent constituer une cause exonératoire que pour l’obligation d’indemnisation en cas de retard et pas pour les obligations d’assistance et de réacheminement. ⇒ Ces limites sont nouvelles et sont en harmonie avec les autres règlements concernant les droits des voyageurs dans les transports collectifs (aérien, par car ou maritime). Il était prévisible que la refonte du règlement introduise une limite à la responsabilité en cas de retard en cas de circonstances exceptionnelles, le fait que le texte précédent n’en comportait pas constituait une exception dans le domaine.
Article 18 Assistance En cas de retard de l’arrivée ou du départ, l’entreprise ferroviaire ou le gestionnaire des gares tient les voyageurs informés de la situation ainsi que des heures de départ et d’arrivée prévues, dès que ces informations sont disponibles. 2. En cas de retard visé au paragraphe 1, de plus de soixante minutes, les voyageurs se voient offrir gratuitement : a) des repas et des rafraîchissements en quantité raisonnable compte tenu du délai d’attente, s’il y en a à bord du train ou dans la gare, ou s’ils peuvent raisonnablement être livrés ; b) un hébergement à l’hôtel ou ailleurs, ainsi que le transport entre la gare et le lieu d’hébergement, si un séjour d’une ou de plusieurs nuits devient nécessaire ou qu’un séjour supplémentaire s’impose, lorsque c’est matériellement possible ;	Article 20 Assistance 1. En cas de retard à l’arrivée ou au départ, ou d’annulation d’un service, l’entreprise ferroviaire ou le gestionnaire des gares tient les voyageurs informés de la situation ainsi que des heures de départ et d’arrivée prévues du service ou du service de substitution, dès que ces informations sont disponibles. Lorsque les vendeurs de billets et les voyagistes disposent de ces informations, ils les communiquent également aux voyageurs. 2. Lorsque le retard visé au paragraphe 1 est de 60 minutes ou plus, ou lorsque le service est annulé, l’entreprise ferroviaire exploitant le service retardé ou annulé offre gratuitement aux voyageurs : a) des repas et des rafraîchissements en quantité raisonnable compte tenu du délai d’attente, s’il y en a à bord du train ou dans la gare, ou s’ils peuvent raisonnablement être livrés compte tenu de critères tels que la distance à laquelle se trouve le fournisseur, le temps nécessaire pour effectuer la livraison et le coût ; b) un hébergement à l’hôtel ou ailleurs, ainsi que le transport entre la gare et le lieu d’hébergement, si un séjour d’une ou de plusieurs nuits devient nécessaire ou qu’un séjour supplémentaire s’impose, lorsque c’est matériellement possible. Si un tel séjour devient nécessaire en raison des circonstances visées à l’article 19, paragraphe 10, l’entreprise ferroviaire peut limiter la durée de l’hébergement à trois nuits au maximum. Les exigences en matière d’accès des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite ainsi que les	• <u>Assistance (renforcement des droits des voyageurs)</u> Le nouveau règlement ajoute l’obligation d’assistance en cas d’annulation du service initial ou du service de substitution dans le cadre d’un réacheminement. Si les vendeurs de billets et les voyagistes disposent des informations relatives à la situation et aux modalités de l’assistance, ils ont l’obligation de les communiquer aux voyageurs. ⇒ L’extension de l’obligation d’assistance aux annulations et pas seulement aux retards contribue à l’amélioration des droits des voyageurs. ⇒ Le règlement apporte des précisions sur les critères de déclenchement de l’assistance en cas de retard et d’annulation mais n’est pas suffisamment contraignant sur ses modalités d’application (cf. l’utilisation des termes matériellement possible ou raisonnablement qui sont trop favorables à l’entreprise ferroviaire). L’entreprise ferroviaire peut limiter l’hébergement à 3 nuits maximum : cette limite est nouvelle et fait donc peser sur le voyageur le coût d’une interruption prolongée des services de transport qui le bloquerait sur place.

c) si le train est bloqué sur la voie, le transport entre le lieu où se trouve le train et la gare, l'autre point de départ ou la destination finale du service, lorsque c'est matériellement possible. 3. Si le service ferroviaire ne peut plus se poursuivre, les entreprises ferroviaires mettent en place dès que possible d'autres services de transport pour les voyageurs. 4. À la demande du voyageur, l'entreprise ferroviaire certifie sur le billet que le service ferroviaire a été retardé, qu'il a fait manquer une correspondance ou qu'il a été annulé, selon le cas. 5. Lors de l'application des paragraphes 1, 2 et 3, l'entreprise ferroviaire concernée accorde une attention particulière aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et des personnes qui les accompagnent.	besoins des chiens d'assistance sont pris en compte, dans la mesure du possible ; c) si le train est bloqué sur la voie, le transport entre le lieu où se trouve le train et la gare, l'autre point de départ ou la destination finale du service, lorsque c'est matériellement possible. 3. Si le service ferroviaire est interrompu et ne peut plus se poursuivre, ou ne peut pas être assuré dans un délai raisonnable, l'entreprise ferroviaire propose aux voyageurs dès que possible d'autres services de transport et prend les dispositions nécessaires à cet égard. 4. L'entreprise ferroviaire informe les voyageurs concernés de l'approche à suivre pour demander qu'il soit certifié que le service ferroviaire a été retardé, qu'il a fait manquer une correspondance ou qu'il a été annulé. Cette certification s'applique également dans le cadre des dispositions énoncées à l'article 19. 5. Lors de l'application des paragraphes 1 à 4, l'entreprise ferroviaire concernée accorde une attention particulière aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, ainsi qu'à ceux des personnes qui les accompagnent et des chiens d'assistance. 6. Lorsque des plans d'urgence sont établis conformément à l'article 13 bis, paragraphe 3, de la directive 2012/34/UE, les entreprises ferroviaires se concertent avec le gestionnaire des gares et le gestionnaire de l'infrastructure de manière à les préparer à l'éventualité d'une perturbation majeure et de retards importants entraînant l'immobilisation d'un nombre considérable de voyageurs dans la gare. Ces plans d'urgence comprennent des exigences en matière d'accessibilité des systèmes d'alerte et d'information.	En cas d'interruption du service, le nouveau règlement impose à l'entreprise ferroviaire de mettre en place un réacheminement sans préciser de critères contraignants pour le délai de mise en place. Le nouveau règlement fait état des plans d'urgence qui doivent être élaborés par les différents intervenants mais ne prévoit pas de dispositions relatives à leur communication aux voyageurs en amont. ⇒ Les conditions de l'assistance sont cependant parfois peu réalistes en pratique, car il n'est pas toujours possible d'obtenir une autorisation écrite de l'entreprise ferroviaire. ⇒ Elles ne sont également pas prévues pour s'appliquer à des interceptions prolongées. ⇒ Les dispositions de cet article du nouveau règlement devraient être plus précises pour apporter une meilleure amélioration des droits des voyageurs.
---	--	--

5. CHAPITRE V PERSONNES HANDICAPÉES ET PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

CHAPITRE V PERSONNES HANDICAPÉES ET PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE		Commentaires
		Ce chapitre qui fait l’objet de nombreuses évolutions
Article 19 Droit au transport 1. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares établissent ou mettent en place des règles d’accès non discriminatoires applicables au transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite, avec la participation active d’organisations représentatives des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite. 2. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ne se voient compter aucun supplément pour leurs réservations et leurs billets. Une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets ou un voyageur ne peut refuser d’accepter une réservation ou d’émettre un billet pour une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite ou requérir qu’une telle personne soit accompagnée par une autre personne, sauf si cela est strictement nécessaire pour satisfaire aux règles d’accès visées au paragraphe 1.	Article 21 Droit au transport 1. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares, avec la participation active des organisations représentatives et, le cas échéant, de représentants des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, établissent ou mettent en place des règles d’accès non discriminatoires applicables au transport de personnes handicapées, y compris de leurs assistants personnels reconnus comme tels conformément aux pratiques nationales, et de personnes à mobilité réduite. Ces règles tiennent compte des accords visés au point 4.4.3 de l’annexe du règlement (UE) n° 1300/2014, notamment en ce qui concerne l’entité chargée de fournir l’assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. 2. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ne se voient compter aucun supplément pour leurs réservations et leurs billets. Une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets ou un voyageur ne peut refuser d’accepter une réservation ou d’émettre un billet pour une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite ou requérir qu’une telle personne soit accompagnée par une autre personne, sauf si cela est strictement nécessaire pour satisfaire aux règles d’accès visées au paragraphe 1.	• <u>Droit au transport (renforcement des droits des voyageurs)</u> Le règlement prévoit la participation active des organisations représentatives et, le cas échéant, de représentants des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite pour la définition des règles d’accès non discriminatoires aux services de transport. Il prévoit aussi les modalités d’accès des assistants personnels reconnus comme tels conformément aux pratiques nationales, et de personnes à mobilité réduite aux services de transport. Il envisage également la délégation de l’assistance à une entité chargée de fournir l’assistance.
Article 20 Communication d’informations aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite 1. Sur demande, une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets ou un voyageur fournit aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des informations sur l’accessibilité des services ferroviaires ainsi que sur les conditions d’accès au matériel roulant conformément aux règles d’accès visées à l’article 19, paragraphe 1, et informe les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite des équipements à bord. 2. Lorsqu’une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets et/ou un voyageur exerce la dérogation prévue à l’article 19, paragraphe 2, il en communique, sur demande, les raisons par écrit à la personne handicapée ou à mobilité réduite concernée, dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la date à laquelle la réservation ou l’émission du billet a été refusée ou à laquelle la condition d’accompagnement a été imposée.	Article 22 Communication d’informations aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite 1. Sur demande, un gestionnaire des gares, une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets ou un voyageur fournit aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des informations, notamment dans des formats accessibles conformément aux dispositions des règlements (UE) n° 454/2011 et (UE) n° 1300/2014 et de la directive (UE) 2019/882, sur l’accessibilité de la gare et des installations associées et des services ferroviaires ainsi que sur les conditions d’accès au matériel roulant conformément aux règles d’accès visées à l’article 21, paragraphe 1, et informe les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite des équipements à bord. 2. Lorsqu’une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets ou un voyageur exerce la dérogation prévue à l’article 21, paragraphe 2, il en communique, sur demande, les raisons par écrit à la personne handicapée ou à mobilité réduite concernée, dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la date à laquelle la réservation ou l’émission du billet a été refusée ou à laquelle la condition d’accompagnement a été imposée. L’entreprise ferroviaire, le vendeur de billets ou le voyageur s’efforce, dans la mesure du raisonnable, de proposer à la personne concernée un transport alternatif acceptable compte tenu des besoins de celle-ci en matière d’accessibilité.	• <u>Communication d’informations (renforcement des droits des voyageurs)</u> Le règlement ajoute le gestionnaire des gares à la liste des intervenants susceptibles de fournir sur demande les informations relatives à l’accessibilité des gares et des services ferroviaires. Le règlement opère un renvoi aux textes applicables en ce qui concerne l’accessibilité des formats de communication à des fins d’harmonisation. Il s’agit d’une obligation de résultat : la fourniture de l’information sur les conditions d’accès au matériel roulant et équipements disponibles doit être effective. Le nouveau règlement ajoute une obligation de moyens pour l’entreprise ferroviaire, le vendeur de billets et le voyageur qui doivent tout mettre en œuvre pour proposer « <i>un transport alternatif acceptable compte tenu des besoins</i> » de la personne en situation de handicap.

	3. Dans les gares non dotées de personnel, les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares veillent à ce que des informations aisément disponibles, notamment dans des formats accessibles conformément aux dispositions des règlements (UE) n 454/2011 et (UE) n 1300/2014 et de la directive (UE) 2019/882, soient affichées conformément aux règles d'accès visées à l'article 21, paragraphe 1, en ce qui concerne les gares dotées de personnel les plus proches et l'assistance mise directement à la disposition des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.	.
Article 21 Accessibilité 1. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares veillent, par le respect des STI pour les personnes à mobilité réduite, à assurer l'accès des gares, des quais, du matériel roulant et des autres équipements aux personnes handicapées et aux per- sonnes à mobilité réduite. 2. En l'absence de personnel d'accompagnement à bord d'un train ou de personnel dans une gare, les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de permettre aux personnes handicapées ou aux personnes à mobilité réduite d'avoir accès au transport ferroviaire.	<i>Article 23</i> Assistance dans les gares et à bord 1. Les personnes handicapées ou les personnes à mobilité réduite reçoivent l'assistance suivante: a) l'assistant personnel, reconnu comme tel conformément aux pratiques nationales, peut bénéficier d'un tarif spécial et, le cas échéant, voyager gratuitement et s'asseoir, si possible, à côté de la personne handicapée; b) lorsqu'une entreprise ferroviaire exige qu'un voyageur soit accompagné à bord du train conformément à l'article 21, paragraphe 2, son accompagnateur a le droit de voyager gratuitement et de s'asseoir, si possible, à côté de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite; c) un chien d'assistance est autorisé à les accompagner conformément au droit national applicable; d) pour les trains non dotés de personnel, les gestionnaires des gares ou les entreprises ferroviaires fournissent une assistance gratuitement, conformément aux règles d'accès visées à l'article 21, paragraphe 1, au moment de monter dans le train et d'en descendre, si du personnel formé est en service à la gare; e) au départ d'une gare dotée de personnel, ou dans le cadre d'un transit ou à l'arrivée dans ce type de gare, le gestionnaire des gares ou l'entreprise ferroviaire fournit une assistance gratuitement de manière à ce que les personnes concernées puissent embarquer à bord du train, effectuer une correspondance vers un autre service ferroviaire pour lequel elles possèdent un billet, ou débarquer du train, à condition que du personnel formé en service soit présent. Lorsque le besoin d'assistance a été notifié à l'avance conformément à l'article 24, point a), le gestionnaire des gares ou l'entreprise ferroviaire veille à ce que l'assistance soit fournie comme demandé; f) dans les gares non dotées de personnel, les entreprises ferroviaires fournissent une assistance gratuitement à bord du train ainsi qu'au moment d'y monter et d'en descendre, si du personnel formé est présent à bord du train; g) en l'absence de personnel d'accompagnement formé à bord d'un train ou dans une gare, les gestionnaires des gares ou les entreprises ferroviaires s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de permettre aux personnes handicapées ou aux personnes à mobilité réduite d'avoir accès au transport ferroviaire; h) les entreprises ferroviaires s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, d'offrir aux personnes handicapées ou aux personnes à mobilité réduite un accès aux mêmes services à bord du train que ceux dont bénéficient les autres voyageurs, lorsque ces personnes ne peuvent pas avoir accès à ces services de façon autonome et sûre. 2. Les règles visées à l'article 21, paragraphe 1, établissent les modalités d'exercice des droits visés au paragraphe 1 du présent article.	• <u>Assistance dans les gares et à bord (renforcement des droits des voyageurs)</u> Le nouveau règlement généralise la possibilité de recours à l'assistance qui doit être possible dans les gares <u>ET</u> à bord des trains, disposition générale qui n'existait pas avant la refonte. Il prévoit l'obligation de fournir une assistante gratuite au voyageur en situation de handicap, en gares et à bord des trains que ceux-ci soient dotés de personnel ou non. Il s'agit d'une obligation de résultat sauf dans le cas où aucun personnel d'accompagnement formé n'est présent en gare ou à bord du train. Dans ce cas, il s'agit d'une obligation de moyen, pour laquelle l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire de gares, s'efforce, dans la mesure du raisonnable de permettre aux PSH et PMR d'avoir accès au transport ferroviaire. ⇒ Ces évolutions contribuent à renforcer le droit d'accès au transport ferroviaire pour les PSH et PMR.
Article 22 Assistance dans les gares 1. Lorsqu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite part d'une gare dotée de personnel, y transite ou y arrive, le gestionnaire des gares lui fournit gratuitement l'assistance nécessaire pour embarquer dans le train pour lequel elle a acheté un billet ou débarquer d'un tel train, sans préjudice des règles d'accès visées à l'article 19, paragraphe 1. 2. Les États membres peuvent prévoir une dérogation au paragraphe 1 dans le cas des personnes voyageant au moyen de services faisant l'objet d'un contrat de service public attribué conformément à la législation communautaire, à condition que l'autorité compétente ait pris d'autres mesures ou dispositions qui permettent de garantir la fourniture de services de transport d'un niveau d'accessibilité équivalent ou supérieur. 3. Dans les gares non dotées de personnel, l'entreprise ferroviaire et le gestionnaire des gares veillent à ce que des informations aisément accessibles soient affichées conformément aux règles d'accès visées à l'article 19, paragraphe 1, en ce qui concerne les gares dotées de personnel les plus proches et l'assistance mise directement à la disposition des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.	Article 23 Assistance à bord Sans préjudice des règles d'accès visées à l'article 19, paragraphe 1, les entreprises ferroviaires fournissent gratuitement une assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, à bord du train et lors de l'embarquement et du débarquement. Aux fins du présent article, on entend par assistance à bord les efforts faits, dans la mesure du raisonnable, pour permettre à une personne handicapée ou à une personne à mobilité réduite d'avoir accès aux mêmes services à bord du train que ceux dont bénéfi- cient les autres voyageurs si son handicap est tel ou sa mobilité est réduite à un point tel qu'elle ne peut avoir accès à ces services de façon autonome et sûre.	

<i>Article 24</i> <i>Conditions auxquelles est fournie l’assistance</i> Les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares, les vendeurs de billets et les voyageurs coopèrent afin de fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite l’assistance prévue aux articles 22 et 23 conformément aux points suivants: a) l’assistance est fournie à condition que l’entreprise ferroviaire, le gestionnaire des gares, le vendeur de billets ou le voyageur auprès duquel le billet a été acheté se soit vu notifier, au moins quarante-huit heures à l’avance, le besoin d’assistance de la personne handicapée ou à mobilité réduite. Lorsque le billet permet d’effectuer plusieurs voyages, une seule notification suffit, pour autant que des informations suffisantes soient fournies sur les horaires des voyages ultérieurs; b) les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares, les vendeurs de billets et les voyageurs prennent toutes les mesures nécessaires pour la réception des notifications; c) si aucune notification n’est effectuée conformément au point a), l’entreprise ferroviaire et le gestionnaire des gares s’efforcent, dans la mesure du raisonnable, de fournir à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite une assistance qui lui permette de voyager; d) sans préjudice des pouvoirs d’autres entités en ce qui concerne les zones situées en dehors de la gare, le gestionnaire des gares ou toute autre personne autorisée indique les endroits, à l’intérieur et à l’extérieur de la gare, où les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite peuvent annoncer leur arrivée à la gare et, au besoin, demander une assistance; e) une assistance est fournie à condition que la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite se présente à l’endroit indiqué à une heure fixée par l’entreprise ferroviaire ou le gestionnaire de la gare qui fournit l’assistance. L’heure fixée ne doit pas précéder de plus de soixante minutes l’heure de départ annoncée ou l’heure à laquelle tous les voyageurs ont été invités à se présenter à l’enregistrement. Si aucune heure n’a été fixée à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite, celle-ci se présente à l’endroit indiqué au moins trente minutes avant l’heure de départ annoncée ou avant l’heure à laquelle tous les voyageurs ont été invités à se présenter à l’enregistrement.	<i>Article 24</i> <i>Conditions auxquelles est fournie l’assistance</i> Les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares, les vendeurs de billets et les voyageurs coopèrent afin de fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite une assistance gratuitement, comme indiqué aux articles 21 et 23, en proposant un mécanisme de notification unique, conformément aux points suivants: a) l’assistance est fournie à condition que l’entreprise ferroviaire, le gestionnaire des gares, le vendeur de billets ou le voyageur auprès duquel le billet a été acheté, ou, le cas échéant, le point de contact unique visé au point f), se soit vu notifier, au moins vingt-quatre heures à l’avance, le besoin d’assistance du voyageur. Une notification unique par voyage suffit. Ces notifications sont transmises à l’ensemble des entreprises ferroviaires et gestionnaires des gares intervenant dans le voyage. Ces notifications sont acceptées sans frais supplémentaires, quel que soit le moyen de communication utilisé. Lorsqu’un billet ou un abonnement permet d’effectuer plusieurs voyages, une seule notification suffit, pour autant que des informations suffisantes soient fournies sur les horaires des voyages ultérieurs, et en tout cas au moins vingt-quatre heures avant le premier besoin d’assistance. Le voyageur ou son représentant s’efforce, dans la mesure du raisonnable, de notifier toute annulation de ces voyages ultérieurs au moins douze heures à l’avance.FR 17.5.2021 Journal officiel de l’Union européenne L 172/23 Les États membres peuvent autoriser que le délai de 24 heures prévu pour les notifications visées au premier, deuxième et troisième alinéas soit porté à trente-six heures, mais il ne peut aller au-delà du 30 juin 2026. Dans ce cas, les États membres notifient cette autorisation à la Commission et fournissent des informations sur les mesures prises ou envisagées pour réduire le délai; b) les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares, les vendeurs de billets et les voyageurs prennent toutes les mesures nécessaires pour la réception des notifications. Lorsque les vendeurs de billets ne sont pas capables de traiter ces notifications, ils indiquent d’autres points de vente ou d’autres moyens d’effectuer la notification; c) si aucune notification n’est effectuée conformément au point a), l’entreprise ferroviaire et le gestionnaire des gares s’efforcent, dans la mesure du raisonnable, de fournir à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite une assistance qui lui permette de voyager; d) sans préjudice du point f) du présent article, le gestionnaire des gares ou toute autre personne autorisée indique les endroits où les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite peuvent faire connaître leur arrivée à la gare et demander une assistance. Les responsabilités quant à la désignation de ces endroits et à la fourniture d’informations à leur sujet sont définies dans les règles relatives à l’accessibilité visées à l’article 21, paragraphe 1; e) une assistance est fournie à condition que la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite se présente à l’endroit indiqué à une heure fixée par l’entreprise ferroviaire ou le gestionnaire de la gare qui fournit l’assistance. L’heure fixée n’excède pas de plus de 60 minutes l’heure de départ annoncée ou l’heure à laquelle tous les voyageurs ont été invités à se présenter à l’enregistrement. Si aucune heure n’a été fixée à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite, celle-ci se présente à l’endroit indiqué au moins trente minutes avant l’heure de départ annoncée ou avant l’heure à laquelle tous les voyageurs ont été invités à se présenter à l’enregistrement; f) les États membres peuvent exiger que les gestionnaires des gares et les entreprises ferroviaires sur leur territoire coopèrent en vue de mettre en place et de gérer des points de contact uniques pour les personnes handicapées et les	• <u>Conditions de l’assistance (renforcement des droits des voyageurs)</u> Le nouveau règlement institue le principe de la gratuité de l’assistance et d’un point de contact unique pour le voyageur. Il diminue le délai de notification de la demande d’assistance qui passe de 48h à 24h. ⇒ Ces évolutions contribuent concrètement et fortement à renforcer le droit d’accès au transport ferroviaire pour les PSH et PMR et simplifient les démarches de demande d’assistance.
--	---	--

	personnes à mobilité réduite. Les modalités de gestion des points de contact uniques sont définies dans les règles d'accès visées à l'article 21, paragraphe 1. Ces points de contact uniques sont chargés de ce qui suit: i) accepter les demandes d'assistance aux gares; ii) communiquer les demandes individuelles d'assistance aux gestionnaires des gares et aux entreprises ferroviaires; et iii) fournir des informations relatives à l'accessibilité.	
<i>Article 25</i> <i>Indemnisation relative à l'équipement de mobilité ou à un autre équipement spécifique.</i> Si l'entreprise ferroviaire est responsable de la perte ou de l'endommagement, total ou partiel, d'un équipement de mobilité ou d'un autre équipement spécifique utilisé par les personnes handicapées ou les personnes à mobilité réduite, aucune limite financière n'est applicable.	<i>Article 25</i> <i>Indemnisation relative à l'équipement de mobilité, aux dispositifs d'assistance et aux chiens d'assistance</i> 1. Lorsque les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares provoquent la perte ou l'endommagement d'équipements de mobilité, y compris les fauteuils roulants, et de dispositifs d'assistance, ou la perte ou la blessure de chiens d'assistance utilisés par les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, ils en sont tenus responsables et octroient sans retard indu une indemnisation. Cette indemnisation comprend: a) le coût de remplacement ou de réparation des équipements de mobilité ou des dispositifs d'assistance perdus ou endommagés; b) le coût de remplacement ou du traitement de la blessure d'un chien d'assistance qui a été perdu ou blessé; etFR L 172/24 Journal officiel de l'Union européenne 17.5.2021 c) les coûts raisonnables de remplacement temporaire des équipements de mobilité, des dispositifs d'assistance ou des chiens d'assistance, lorsque ce remplacement n'est pas assuré par l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire des gares conformément au paragraphe 2. 2. Lorsque le paragraphe 1 s'applique, les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, d'assurer le remplacement temporaire des équipements de mobilité ou des dispositifs d'assistance immédiatement nécessaires. La personne handicapée ou la personne à mobilité réduite est autorisée à conserver cet équipement ou dispositif de remplacement temporaire tant que l'indemnisation visée au paragraphe 1 n'a pas été acquittée.	• <u>Indemnisations des équipements de mobilité (renforcement des droits des voyageurs)</u> Le nouveau règlement étend aux gestionnaires de gares le régime de responsabilité des entreprises ferroviaires en cas de perte ou endommagement d'un équipement de mobilité. Il détaille les éléments à prendre en compte pour le calcul de l'indemnisation due au voyageur. Le nouveau règlement prévoit une nouvelle obligation de moyens pour les gestionnaires de gares et les entreprises ferroviaires : ils doivent fournir des équipements ou dispositifs d'assistance de remplacement qui seraient immédiatement nécessaires.
<i>Orientations interprétatives : 5.5. Formation du personnel fournissant l'assistance aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite</i> « Si le règlement ne contient pas de disposition spécifique sur la formation et la sensibilisation, afin de garantir l'efficacité de l'assistance fournie au titre dudit règlement, l'approche des meilleures pratiques voudrait que le personnel soit formé régulièrement et sensibilisé aux divers besoins des personnes présentant différents types de handicap ou de limitation de leur mobilité. »	<i>Article 26</i> <i>Formation du personnel</i> 1. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares veillent à ce que l'ensemble du personnel, y compris le personnel nouvellement recruté, fournissant, dans le cadre de ses fonctions ordinaires, une assistance directe aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, reçoive une formation sur le handicap pour savoir comment répondre aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite. Ils dispensent également à tout le personnel, travaillant dans la gare ou à bord des trains, qui est directement en contact avec les voyageurs une formation et des cours de remise à niveau réguliers de sensibilisation aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite. 2. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares peuvent accepter la participation à la formation visée au paragraphe 1 de travailleurs handicapés, et peuvent envisager la participation de voyageurs handicapés et de voyageurs à mobilité réduite et/ou d'organisations qui les représentent.	• <u>Formation du personnel (renforcement des droits des voyageurs)</u> Le règlement reprend les dispositions relatives à la formation du personnel qui étaient précédemment dans les orientations interprétatives (2015/C 220/01 du 4 juillet 2015). Cette obligation est une obligation de moyens : le transporteur doit pouvoir démontrer qu'il a mis en place des formations régulières pour son personnel.

6. CHAPITRE VI SÉCURITÉ, PLAINTES ET QUALITÉ DU SERVICE

CHAPITRE VI SÉCURITÉ, PLAINTES ET QUALITÉ DU SERVICE		Commentaires
Article 26 (devenu Article 27) Sécurité personnelle des voyageurs Les entreprises ferroviaires, les gestionnaires de l’infrastructure et les gestionnaires des gares prennent, en accord avec les autorités publiques, les mesures appropriées dans leurs domaines de compétence respectifs et les adaptent en fonction du niveau de sécurité défini par les autorités publiques pour assurer la sécurité personnelle des voyageurs dans les gares et à bord des trains, ainsi que pour gérer les risques. Ils coopèrent et s’échangent des informations sur les meilleures pratiques en matière de prévention des actes susceptibles de compromettre la sécurité.		
Article 27 Plaintes 1. Les entreprises ferroviaires établissent un mécanisme de traitement des plaintes concernant les droits et obligations énoncés dans le présent règlement. Elles informent amplement les voyageurs de leurs coordonnées et de leur(s) langue(s) de travail. 2. Un voyageur peut déposer une plainte auprès de toute entreprise ferroviaire concernée. Dans un délai d’un mois, le destinataire de la plainte donne une réponse motivée ou, lorsque la situation le justifie, informe le voyageur de la date pour laquelle il peut s’attendre à une réponse, laquelle doit lui être donnée dans un délai de moins de trois mois à compter de la date de sa plainte. 3. L’entreprise ferroviaire publie, dans le rapport annuel visé à l’article 28 , le nombre et les types de plaintes reçues, les plaintes traitées, les délais de réponse et les éventuelles mesures prises pour améliorer la situation.	Article 28 Plaintes 1. Chaque entreprise ferroviaire et chaque gestionnaire des gares dans une gare traitant en moyenne annuelle un volume supérieur à 10 000 voyageurs par jour établissent un mécanisme de traitement des plaintes concernant les droits et obligations régis par le présent règlement dans leurs domaines de compétence respectifs . Ils informent amplement les voyageurs de leurs coordonnées et de leur langue de travail, ou de leurs langues. Ce mécanisme ne s’applique pas aux fins du chapitre III. 2. Les voyageurs peuvent déposer une plainte auprès de toute entreprise ferroviaire ou de tout gestionnaire des gares concernant leurs domaines de compétence respectifs par le biais du mécanisme visé au paragraphe 1. Une telle plainte est introduite dans les trois mois qui suivent l’incident faisant l’objet de la plainte. Dans un délai d’un mois à compter de sa réception, le destinataire de la plainte donne une réponse motivée ou, lorsque la situation le justifie, informe le voyageur qu’il ou elle recevra une réponse dans un délai de moins de trois mois à compter de la date de réception de sa plainte. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares conservent les données nécessaires pour évaluer la plainte pendant toute la durée de la procédure de traitement de la plainte, y compris les procédures de traitement des plaintes visées aux articles 33 et 34, et transmettent ces données sur demande aux organismes nationaux chargés de l’application. 3. Les détails de la procédure de traitement des plaintes sont accessibles au public, notamment aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Ces informations sont disponibles sur demande au moins dans la ou les langues officielles ou dans la ou les langues de l’État membre dans lequel l’entreprise ferroviaire exerce ses activités. 4. L’entreprise ferroviaire publie, dans le rapport visé à l’article 29, paragraphe 2 , le nombre et les types de plaintes reçues, de plaintes traitées, les délais de réponse et les éventuelles mesures prises pour améliorer la situation.	• <u>Plaintes (renforcement des droits des voyageurs)</u> Le nouveau règlement étend l’obligation d’un mécanisme de traitement des plaintes aux gestionnaires de gares (plus de 10 000 voyageurs par jour) qui ne concernait antérieurement que les seules entreprises ferroviaires. Le règlement apporte des précisions sur la procédure de dépôt et de traitement des plaintes : - exclusion du domaine du chapitre III (responsabilité civile accidents) du règlement du champ d’application de cet article ; - le voyageur ne dispose que de trois mois pour porter une réclamation ; - l’entreprise ferroviaire et le gestionnaire de gares disposent de trois mois répondre. ⇒ Le terme de réclamation serait juridiquement plus adapté que celui de plainte, qui renvoie à une notion de saisine de la justice en droit pénal.
Article 28 Normes de qualité du service 1. Les entreprises ferroviaires définissent des normes de qualité du service et mettent en œuvre un système de gestion de la qualité pour maintenir la qualité du service. Les normes de qualité du service couvrent au moins les points énumérés à l’annexe III. 2. Les entreprises ferroviaires évaluent leurs propres activités d’après les normes de qualité du service. Chaque année , elles publient à cet égard un rapport d’évaluation, qui accompagne leur rapport annuel. Les rapports sur la qualité du service sont publiés sur le site internet des entreprises ferroviaires. En outre, ces rapports sont mis à disposition sur le site internet de l’Agence ferroviaire européenne.	Article 29 Normes de qualité du service 1. Les entreprises ferroviaires établissent des normes de qualité du service et mettent en œuvre un système de gestion de la qualité pour maintenir la qualité du service. Les normes de qualité du service couvrent au moins les points énumérés à l’annexe III. 2. Les entreprises ferroviaires évaluent leurs propres activités d’après les normes de qualité du service. Au plus tard le 30 juin 2023, et tous les deux ans par la suite, les entreprises ferroviaires publient un rapport sur la qualité du service sur leur site internet. Ces rapports sont également mis à disposition sur le site internet de l’Agence de l’Union européenne pour les chemins de fer.	• <u>Normes de qualité du service</u> Le règlement prévoit que les entreprises ferroviaires publient un rapport sur la qualité de service tous les deux ans, contre tous les ans antérieurement. Le règlement étend aux gestionnaires de gares l’obligation d’élaborer un rapport sur la qualité de service, sans qu’il soit public.

	3. Les gestionnaires des gares établissent des normes de qualité du service sur la base des éléments pertinents énumérés à l’annexe III. Ils suivent les activités conformément à ces normes et permettent, sur demande, aux autorités publiques nationales d’avoir accès aux informations relatives à leurs activités.	
--	--	--

7. CHAPITRE VII INFORMATION ET APPLICATION

CHAPITRE VII INFORMATION ET APPLICATION		Commentaires
Article 29 Information des voyageurs sur leurs droits 1. Lorsqu'ils vendent des billets de transport ferroviaire, les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares et les voyagistes informent les voyageurs des droits et des obligations que leur confère le présent règlement. Afin de se conformer à cette obligation d'information, les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares et les voyagistes peuvent utiliser un résumé des dispositions du présent règlement préparé par la Commission dans toutes les langues officielles des institutions de l'Union européenne et mis à leur disposition. 2. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares informent les voyageurs de manière adéquate, dans la gare et à bord du train, des coordonnées permettant de contacter l'organisme ou les organismes désignés par les États membres en vertu de l'article 30.	Article 30 Information des voyageurs sur leurs droits 1. Lorsqu'ils vendent des billets de transport ferroviaire, les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares, les vendeurs de billets et les voyagistes informent les voyageurs des droits et des obligations que leur confère le présent règlement. Afin de se conformer à cette obligation d'information, ils peuvent utiliser un résumé des dispositions du présent règlement préparé par la Commission dans toutes les langues officielles de l'Union et mis à leur disposition. Ils fournissent ces informations, sur support papier ou sous forme électronique ou par tout autre moyen, y compris dans des formats accessibles conformément aux dispositions de la directive (UE) 2019/882 et du règlement (UE) no 1300/2014. Ils précisent où ces informations peuvent être obtenues en cas d'annulation, de correspondance manquée ou de retard important. 2. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares informent les voyageurs de manière adéquate, y compris dans des formats accessibles conformément aux dispositions de la directive (UE) 2019/882 et du règlement (UE) no 1300/2014, dans la gare, à bord du train et sur leur site internet, de leurs droits et obligations en vertu du présent règlement ainsi que des coordonnées permettant de contacter l'organisme ou les organismes désignés par les États membres en vertu de l'article 31.	• <u>Information des voyageurs sur leurs droits (précisions sur les modalités d'information)</u> Le règlement étend l'obligation d'information des voyageurs sur leurs droits aux vendeurs de billets. Il apporte des précisions concernant la forme de l'information délivrée, qui peut être numérique.
Article 30 Application 1. Chaque État membre désigne un ou plusieurs organismes chargés de l'application du présent règlement. Chaque organisme prend les mesures nécessaires pour garantir le respect des droits des voyageurs. Chaque organisme est indépendant de tout gestionnaire de l'infrastructure, organisme de tarification, organisme de répartition ou entreprise ferroviaire en ce qui concerne son organisation, ses décisions de financement, sa structure juridique et ses décisions. Les États membres informent la Commission de la désignation d'un ou de plusieurs organismes conformément au présent paragraphe et de ses ou de leurs responsabilités. 2. Chaque voyageur peut porter plainte pour infraction alléguée au présent règlement auprès de l'organisme compétent désigné en vertu du paragraphe 1 ou auprès de tout autre organisme compétent désigné par un État membre. ➔ Voir nouveaux articles 32 et 33	Article 31 Désignation des organismes nationaux chargés de l'application 1. Chaque État membre désigne un ou plusieurs organismes chargés de l'application du présent règlement. Chaque organisme prend les mesures nécessaires pour garantir le respect des droits des voyageurs. 2. Chaque organisme est indépendant de tout gestionnaire de l'infrastructure, organisme de tarification, organisme de répartition ou entreprise ferroviaire en ce qui concerne son organisation, ses décisions de financement, sa structure juridique et ses décisions. 3. Les États membres informent la Commission de la désignation d'un ou de plusieurs organismes conformément au présent article et de ses ou de leurs responsabilités. La Commission et les organismes désignés publient ces informations sur leur site internet. 4. Les obligations en matière d'application concernant les gestionnaires des gares et les gestionnaires de l'infrastructure prévues dans le présent chapitre ne s'appliquent ni à Chypre ni à Malte tant que ces pays ne disposent pas de réseau ferroviaire sur leur territoire respectif et, en ce qui concerne les entreprises ferroviaires, tant qu'aucune entreprise ferroviaire n'a reçu de	• <u>Désignation des organismes nationaux chargés de l'application (précisions sur les modalités d'information)</u> Le nouveau règlement apporte des précisions concernant la désignation des organismes nationaux qui peut se faire de manière électronique.

	licence d’une autorité responsable des licences désignée par Chypre ou Malte conformément à l’article 2, paragraphe 1.	
	Article 32 Tâches liées à l’application 1. Les organismes nationaux chargés de l’application contrôlent attentivement le respect du présent règlement, y compris conformément aux règlements (UE) no 454/2011 et (UE) no 1300/2014 dans la mesure où ces règlements sont visés par le présent règlement, et prennent les mesures nécessaires pour garantir que les droits des voyageurs sont respectés. 2. Aux fins du paragraphe 1, les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares et les gestionnaires de l’infrastructure, ainsi que les vendeurs de billets et les voyagistes, fournissent aux organismes nationaux chargés de l’application les documents et informations utiles, à leur demande, sans retard indu et, en tout état de cause, dans un délai d’un mois à compter de la réception de la demande. Pour les affaires complexes, l’organisme national chargé de l’application peut prolonger ce délai de trois mois au maximum à compter de la réception de la demande. Dans l’accomplissement de leurs fonctions, les organismes nationaux chargés de l’application tiennent compte des informations qui leur sont transmises par l’organisme désigné conformément à l’article 33 pour traiter les plaintes, s’il s’agit d’un autre organisme. Ils peuvent également décider de mesures d’application fondées sur des plaintes individuelles transmises par un tel organisme. 3. Tous les deux ans, les organismes nationaux chargés de l’application publient des rapports comportant des statistiques concernant leur activité, et notamment les sanctions appliquées, au plus tard le 30 juin de l’année civile suivante. En outre, ces rapports sont mis à disposition sur le site internet de l’Agence de l’Union européenne pour les chemins de fer. 4. Les entreprises ferroviaires communiquent leurs coordonnées à l’organisme ou aux organismes nationaux chargés de l’application des États membres dans lesquels elles exercent leurs activités.	• <u>Tâches liées à l’application (renforcement du rôle des organismes nationaux d’application)</u> Le nouveau règlement apporte des précisions concernant le suivi de l’application du règlement par l’organisme national d’application du respect du règlement par les différentes parties prenantes, ainsi que les obligations de celles-ci vis-à-vis de l’organisme, et les délais maximum de réponse. L’organisme doit établir un rapport d’activité annuel public au plus tard le 30 juin de l’année suivante.
	Article 33 Traitement des plaintes par les organismes nationaux chargés de l’application et autres organismes 1. Sans préjudice des droits des consommateurs de chercher d’autres voies de recours en vertu de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil (15), le voyageur peut, après avoir introduit sans succès une plainte auprès de l’entreprise ferroviaire ou du gestionnaire des gares en vertu de l’article 28, déposer une plainte auprès de l’organisme national chargé de l’application ou auprès de tout autre organisme désigné en vertu du paragraphe 2 du présent article dans un délai de trois mois à compter de la réception des informations sur le rejet de la plainte initiale. En l’absence de réponse dans un délai de trois mois à compter de l’introduction de la plainte initiale, le voyageur a le droit de déposer une plainte auprès de l’organisme national chargé de l’application ou auprès de tout autre organisme désigné en vertu du paragraphe 2. S’il y a lieu, cet organisme informe le plaignant de son droit de porter plainte auprès d’organes de règlement extrajudiciaire des litiges en vue d’obtenir réparation à titre individuel. 2. Tout voyageur peut porter plainte pour infraction présumée au présent règlement soit auprès de l’organisme national chargé de l’application soit auprès de tout autre organisme désigné à cette fin par un État membre. 3. L’organisme national chargé de l’application ou tout autre organisme désigné en vertu du paragraphe 2 accuse réception de la plainte dans un délai	• <u>Traitement des plaintes par les organismes nationaux chargés de l’application et autres organismes (précisions relatives à la procédure)</u> Le nouveau règlement apporte des précisions concernant le traitement des réclamations des voyageurs par les organismes nationaux d’application : procédure, délai de réponse, accessibilité.

	de deux semaines à compter de sa réception. La procédure de traitement des plaintes dure au maximum trois mois à compter de la date de création du dossier de plainte. Pour les affaires complexes, cet organisme peut porter cette durée à six mois. Dans ce cas, il informe le voyageur des motifs de cette prolongation et de la durée probable de la procédure. Seules les affaires qui impliquent une procédure judiciaire peuvent durer plus de six mois. Lorsque cet organisme est également un organe de règlement extrajudiciaire des litiges au sens de la directive 2013/11/UE, les délais prévus par ladite directive prévalent. La procédure de traitement des plaintes est accessible aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. 4. Les plaintes des voyageurs concernant un incident impliquant une entreprise ferroviaire sont traitées par l'organisme national chargé de l'application ou tout autre organisme désigné en vertu du paragraphe 2 de l'État membre qui a accordé la licence à cette entreprise. 5. Lorsqu'une plainte concerne une infraction présumée commise par un gestionnaire des gares ou par un gestionnaire de l'infrastructure, celle-ci est traitée par l'organisme national chargé de l'application ou tout autre organisme désigné en vertu du paragraphe 2 de l'État membre sur le territoire duquel l'incident s'est produit. 6. Dans le cadre de la coopération au titre de l'article 34, les organismes nationaux chargés de l'application peuvent déroger au paragraphe 4 ou 5 du présent article ou à ces deux paragraphes lorsque, pour des motifs justifiés et notamment des questions de langue ou de résidence, cela sert les intérêts des voyageurs.	
Article 31 Coopération entre organismes chargés de l'application Les organismes chargés de l'application visés à l'article 30 s'échangent des informations sur leurs travaux ainsi que sur leurs principes et pratiques de décision aux fins de coordonner leurs principes de décision dans toute la Communauté. La Commission les assiste dans cette tâche.	Article 34 Échange d'informations et coopération transfrontière entre organismes nationaux chargés de l'application 1. Lorsque plusieurs organismes sont désignés conformément aux articles 31 et 33, des mécanismes de communication sont mis en place afin d'assurer l'échange d'informations entre ces derniers, conformément au règlement (UE) 2016/679, afin d'aider l'organisme national chargé de l'application à s'acquitter de ses tâches de surveillance et d'application et afin que l'organisme de traitement des plaintes désigné en vertu de l'article 33 puisse collecter les informations nécessaires pour examiner les plaintes individuelles. 2. Les organismes nationaux chargés de l'application s'échangent des informations sur leurs travaux ainsi que sur leurs principes et pratiques de décision aux fins de la coordination. La Commission les assiste dans cette tâche. 3. Dans les dossiers complexes tels que ceux concernant des plaintes multiples ou portant sur plusieurs exploitants, ou concernant des voyages transfrontières ou des accidents survenus sur le territoire d'un État membre autre que celui qui a accordé la licence de l'entreprise, et notamment lorsqu'il est difficile de déterminer quel organisme national chargé de l'application est compétent ou qu'il serait possible de faciliter ou d'accélérer la résolution de la plainte, les organismes nationaux chargés de l'application coopèrent afin d'identifier un organisme "chef de file", qui sert de point de contact unique pour les voyageurs. Tous les organismes nationaux chargés de l'application concernés coopèrent en vue de faciliter la résolution de la plainte, notamment par l'échange d'informations, l'aide à la traduction des documents et la fourniture d'informations sur les circonstances des incidents. Les voyageurs sont informés de l'organisme qui est chef de file.	• <u>Coopération entre organismes nationaux d'application</u> Le nouveau règlement met en place des mécanismes de communication entre les différents organismes désignés pour veiller à la bonne application du règlement. Concernant les dossiers complexes (plaintes multiples concernant plusieurs professionnels en cause, ou voyages transfrontières) dans lesquels différents organismes nationaux pourraient être compétents : une coopération doit être mise en place afin d'identifier un organisme « tête de file » servant de point de contact unique pour les voyageurs. Coopération également pour les échanges d'informations, aide à la traduction, et tout élément permettant d'aboutir à la facilitation de la résolution de la plainte. ⇒ Il aurait été efficace d'indiquer un délai maximal pour désigner cet organisme « chef de file ».

8. CHAPITRE VIII DISPOSITIONS FINALES

CHAPITRE VIII DISPOSITIONS FINALES		Commentaires
Article 32 Sanctions Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables en cas de violation des dispositions du présent règlement et prennent toute mesure nécessaire pour en assurer la mise en œuvre. Les sanctions prévues doivent être effectives, proportionnées et dissuasives. Les États membres notifient ces régime et mesures à la Commission, au plus tard le 3 juin 2010, et lui communiquent sans délai toute modification ultérieure les concernant.	Article 35 Sanctions 1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions du présent règlement et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ces sanctions. Ces sanctions doivent être effectives, proportionnées et dissuasives. Les États membres informent la Commission du régime ainsi déterminé et des mesures ainsi prises et de même que sans retard de toute modification apportée ultérieurement à ce régime ou à ces mesures. 2. Dans le cadre de la coopération visée à l'article 34, l'organisme national chargé de l'application qui est compétent aux fins de l'article 33, paragraphes 4 et 5, mène, à la demande de l'organisme national chargé de l'application qui traite la plainte, une enquête sur la violation du présent règlement relevée par cet organisme et impose, le cas échéant, des sanctions.	• <u>Sanctions (précisions relatives à la procédure)</u> Le nouveau règlement apporte des précisions pour les cas dans lesquels une coopération entre plusieurs organismes nationaux a dû être mise en place.
Article 33 Annexes Les mesures ayant pour objet de modifier des éléments non essentiels du présent règlement en en adaptant les annexes, à l'exception de l'annexe I, sont arrêtées en conformité avec la procédure de réglementation avec contrôle visée à l'article 35, paragraphe 2.		Modification de la possibilité de modifier des « éléments non essentiels du présent règlement en en adaptant les annexes » : elle est désormais encadrée par l'article 36.
Article 34 Dispositions modificatives 1. Les mesures ayant pour objet de modifier des éléments non essentiels du présent règlement en le complétant et nécessaires à la mise en œuvre des articles 2, 10 et 12 sont arrêtées en conformité avec la procédure de réglementation avec contrôle visée à l'article 35, paragraphe 2. 2. Les mesures ayant pour objet de modifier des éléments non essentiels du présent règlement en adaptant les montants financiers visés dans le présent règlement, autres que ceux visés à l'annexe I, en fonction de l'inflation, sont arrêtées en conformité avec la procédure de réglementation avec contrôle visée à l'article 35, paragraphe 2.		Modification de la possibilité de modifier des « éléments non essentiels du présent règlement en en adaptant les annexes » : elle est désormais encadrée par l'article 36.
	Article 36 Actes délégués La Commission est habilitée à adopter des actes délégués conformément à l'article 37 modifiant le présent règlement afin : a) d'adapter le montant financier mentionné à l'article 15, paragraphe 2, en vue de tenir compte de la variation de l'indice des prix à la consommation harmonisé au niveau de l'Union, à l'exclusion des prix de l'énergie et des denrées alimentaires non transformées, publié par la Commission (Eurostat); b) de modifier l'annexe I afin de prendre en compte les modifications apportées aux règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs et des bagages (CIV), telles que	• <u>Actes délégués (précisions relatives à la procédure)</u> Le nouveau règlement autorise la Commission à adopter des actes délégués sont autorisés, dans un cadre plus strict que la précédente version du règlement, essentiellement pour tenir compte d'éventuelles modifications des RU CIV et modifier l'annexe 1 à la suite de ces modifications.

	définies dans l'appendice A de la convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF).	
	Article 37 Exercice de la délégation 1. Le pouvoir d'adopter des actes délégués conféré à la Commission est soumis aux conditions fixées au présent article. 2. Le pouvoir d'adopter les actes délégués visés à l'article 36 est conféré à la Commission pour une période de cinq ans à partir du 6 juin 2021. La Commission élabore un rapport relatif à la délégation de pouvoir au plus tard neuf mois avant la fin de la période de cinq ans. La délégation de pouvoir est tacitement prorogée pour des périodes d'une durée identique, sauf si le Parlement européen ou le Conseil s'oppose à cette prorogation trois mois au plus tard avant la fin de chaque période. 3. La délégation de pouvoir visée à l'article 36 peut être révoquée à tout moment par le Parlement européen ou par le Conseil. La décision de révocation met fin à la délégation de pouvoir qui y est précisée. Elle prend effet le jour suivant celui de sa publication au Journal officiel de l'Union européenne ou à une date ultérieure qui y est précisée. Elle ne porte pas atteinte à la validité des actes délégués déjà en vigueur. 4. Avant l'adoption d'un acte délégué, la Commission consulte les experts désignés par chaque État membre, conformément aux principes définis dans l'accord interinstitutionnel du 13 avril 2016 "Mieux légiférer". 5. Aussitôt qu'elle adopte un acte délégué, la Commission le notifie au Parlement européen et au Conseil simultanément. 6. Un acte délégué adopté en vertu de l'article 36 n'entre en vigueur que si le Parlement européen ou le Conseil n'a pas exprimé d'objections dans un délai de deux mois à compter de la notification de cet acte au Parlement européen et au Conseil ou si, avant l'expiration de ce délai, le Parlement européen et le Conseil ont tous deux informé la Commission de leur intention de ne pas exprimer d'objections. Ce délai est prolongé de deux mois à l'initiative du Parlement européen ou du Conseil.	• <u>Exercice de la délégation (précisions relatives à la procédure)</u> Le nouveau règlement apporte des précisions concernant la procédure à suivre pour que la Commission puisse adopter un acte délégué.
Article 35 Comité 1. La Commission est assistée par le comité institué par l'article 11 bis de la directive 91/440/CEE. 2. Dans le cas où il est fait référence au présent paragraphe, l'article 5 bis, paragraphes 1 à 4, et l'article 7 de la décision 1999/468/CE s'appliquent, dans le respect des dispositions de l'article 8 de celle-ci.	Article 38 Comité 1. La Commission est assistée par un comité. Ledit comité est un comité au sens du règlement (UE) no 182/2011. 2. Lorsqu'il est fait référence au présent paragraphe, l'article 5 du règlement (UE) no 182/2011 s'applique.	• <u>Comitologie (précisions relatives à la procédure)</u> Le nouveau règlement apporte des précisions concernant la comitologie.
Article 36 Rapport La Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil sur la mise en œuvre et les résultats du présent règlement, au plus tard le 3 décembre 2012, et notamment en ce qui concerne les normes de qualité du service. Le rapport est fondé sur les informations qui doivent être fournies conformément au présent règlement et à l'article 10 ter de la directive 91/440/CEE. Il est assorti, le cas échéant, de propositions appropriées.	Article 39 Rapport Au plus tard le 7 juin 2026, la Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil sur la mise en œuvre et les résultats du présent règlement. Le rapport est fondé sur les informations qui doivent être fournies conformément au présent règlement. Il est assorti, le cas échéant, de propositions appropriées.	• <u>Rapport (précisions relatives à la procédure)</u> Le nouveau règlement fixe au 7 juin 2026 le rapport sur la mise en œuvre du règlement. Ce rapport de la Commission a été rendu public le 13 mai 2026 : https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52026DC0228

	Article 40 Abrogation Le règlement (CE) no 1371/2007 est abrogé avec effet au 7 juin 2023. Les références faites au règlement abrogé s’entendent comme faites au présent règlement et sont à lire selon le tableau de correspondance figurant à l’annexe IV.	
Article 37 Entrée en vigueur Le présent règlement entre en vigueur vingt-quatre mois après la date de sa publication au Journal officiel de l’Union européenne.	Article 41 Entrée en vigueur Le présent règlement entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au Journal officiel de l’Union européenne. Il est applicable à partir du 7 juin 2023. Toutefois, l’article 6, paragraphe 4, est applicable à partir du 7 juin 2025.	• <u>Entrée en vigueur (précisions relatives à la procédure)</u> Le nouveau règlement est applicable à partir du 7 juin 2023, mais l’article 6, paragraphe 4 n’est applicable qu’à partir du 7 juin 2025 (condition d’au moins 4 emplacements d’emport des vélos pour l’achat ou la rénovation du matériel roulant).

9. ANNEXES

ANNEXE I EXTRAIT DES RÈGLES UNIFORMES CONCERNANT LE CONTRAT DE TRANSPORT INTERNATIONAL FERROVIAIRE DES VOYAGEURS ET DES BAGAGES (CIV)

Appendice A de la convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) du 9 mai 1980, telle que modifiée par le protocole portant modification de la COTIF du 3 juin 1999

Sans changements entre les deux versions du règlement.

ANNEXE II INFORMATIONS MINIMALES QUE DOIVENT FOURNIR LES ENTREPRISES FERROVIAIRES ET/OU LES VENDEURS DE BILLETS		Commentaires
<i>Partie I: informations préalables au voyage</i> - Conditions générales applicables au contrat - Horaires et conditions pour le voyage le plus rapide - Horaires et conditions pour les tarifs les plus bas - Accessibilité, conditions d'accès et disponibilité à bord d'équipements pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite - Accessibilité et conditions d'accès pour les bicyclettes - Disponibilité de sièges en zones fumeur et non-fumeur, en première et en deuxième classes, ainsi que de couchettes et de places en wagons-lits Toute activité susceptible d'interrompre ou de retarder les services - Disponibilité de services à bord - Procédures de réclamation pour les bagages perdus - Procédures de dépôt des plaintes	<i>Partie I: Informations préalables au voyage</i> - Conditions générales applicables au contrat - Horaires et conditions pour le voyage le plus rapide - Horaires et conditions pour tous les tarifs disponibles, avec mise en évidence des tarifs les plus bas - Accessibilité, conditions d'accès et disponibilité à bord d'équipements pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite conformément à la directive (UE) 2019/882 et aux règlements (UE) no 454/2011 et (UE) no 1300/2014 - Disponibilité des capacités et conditions d'accès pour les bicyclettes - Disponibilité de sièges en première et en deuxième classes, ainsi que de voitures-couchettes et de places en wagons-lits - Perturbations et retards (planifiés et en temps réel) - Disponibilité d'installations à bord, y compris du Wi-Fi et de toilettes, et de services à bord, y compris l'assistance apportée aux voyageurs par le personnel. - Informations préalables à l'achat indiquant au voyageur si le ou les billets constituent un billet direct - Procédures de réclamation pour les bagages perdus - Procédures de dépôt des plaintes	Renforcement de l'obligation d'informations minimales que doivent fournir les entreprises ferroviaires et/ou les vendeurs de billets avant le voyage, avec des ajouts et la seule suppression d'indications désuètes.
<i>Partie II: informations pendant le voyage</i> - Services à bord - Gare suivante - Retards - Correspondances principales - Questions relatives à la sécurité et à la sûreté	<i>Partie II: Informations pendant le voyage</i> - Services et installations à bord, y compris le Wi-Fi - Gare suivante - Perturbations et retards (planifiés et en temps réel) - Correspondances principales - Questions relatives à la sûreté et à la sécurité	Renforcement de l'obligation d'informations minimales que doivent fournir les entreprises ferroviaires et/ou les vendeurs de billets pendant le voyage, avec des précisions pour assurer la pertinence de l'information du voyageur.
	<i>Partie III: Opérations concernant les systèmes de réservation</i> - Demandes relatives à la disponibilité de services de transport ferroviaire, y compris les tarifs applicables - Demandes de réservation de services de transport ferroviaire - Demandes d'annulation partielle ou totale d'une réservation	Nouvelles dispositions concernant les opérations par les systèmes de réservation : adaptation de la réglementation aux nouveaux usages.

ANNEXE III NORMES MINIMALES DE QUALITÉ DU SERVICE		Commentaires
<i>Informations et billets</i> - Ponctualité des services et principes généraux en vue de faire face à des perturbations des services - Annulations de services - Propreté du matériel roulant et des équipements des gares (qualité de l’air dans les voitures, hygiène des équipements sanitaires, etc.) - Enquête de satisfaction de la clientèle - Traitement des plaintes, remboursements et indemnisation en cas de non-respect des normes de qualité du service - Assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite	<i>Informations et billets</i> - Ponctualité des services et principes généraux en vue de faire face à des perturbations des services - Retards: i) retard moyen global des services en pourcentage pour chaque catégorie de service (longue distance, régional et urbain/suburbain); ii) pourcentage de retards causés par les circonstances visées à l’article 19, paragraphe 10; iii) pourcentage de services retardés au départ; iv) pourcentage de services retardés à l’arrivée: - o pourcentage de retards de moins de 60 minutes; - o pourcentage de retards compris entre 60 et 119 minutes; - o pourcentage de retards de 120 minutes ou plus. - Annulations de services i) annulation de services en pourcentage pour chaque catégorie de service (international, intérieur longue distance, régional et urbain/suburbain); ii) annulation de services en pourcentage pour chaque catégorie de service (international, intérieur longue distance, régional et urbain/suburbain) causée par les circonstances visées à l’article 19, paragraphe 10. - Propreté du matériel roulant et des équipements des gares (qualité de l’air et contrôle de la température dans les voitures, hygiène des équipements sanitaires, etc.) - Enquête de satisfaction de la clientèle - Traitement des plaintes, remboursements et indemnisation en cas de non-respect des normes de qualité du service - Assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite et discussions concernant cette assistance avec les organisations représentatives et, le cas échéant, des représentants des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite	Renforcement des critères à évaluer dans le cadre du rapport des entreprises professionnelles en ajoutant des items précis concernant les retards, les annulations de services et l’assistance aux PMR.

CONCLUSION

Depuis l'entrée en vigueur du nouveau règlement sur les droits et obligations des passagers ferroviaires, la Fnaut a participé à de nombreuses consultations visant à améliorer la protection des passagers dans différents aspects d'un voyage en train. La Fnaut a notamment publié sur le site de la Commission européenne ses commentaires sur les propositions de règlements européens publiés par la Commission le 13 mai 2026⁷ et relatifs à :

- La modification du règlement (UE) n° 2021/782 relatif aux droits des voyageurs ferroviaires en ce qui concerne la protection des voyageurs munis d'un billet unique : la Fnaut souhaite, comme la FEV⁸, la mise en place d'un billet direct universel permettant d'assurer la continuité du déplacement de bout-en-bout quel que soit le nombre des entreprises ferroviaires impliquées dans le déplacement et quel que soit le type de service assuré. Ce billet direct emporte la protection des droits des voyageurs sur l'ensemble de leur trajet du billet considéré. Le préalable à l'information et à l'achat d'un billet direct suppose un accès loyal, fiable et non-discriminatoire aux données nécessaires à l'établissement du billet.
- La billetterie ferroviaire, notamment l'obligation des plateformes de vente de vendre les produits des concurrents, pour faciliter la distribution des billets, proposer les ventes au moins 5 mois à l'avance.
- La réservation multimodale, notamment la mise en place d'un temps minimal de correspondance. L'existence d'un point de contact unique en cas de perturbations est nécessaire pour pouvoir informer les voyageurs sur la situation, les solutions alternatives proposées et les décisions qui peuvent être prises (hébergement, restauration, réacheminement, etc.) quel que soit le trajet et l'exploitant concerné. Idéalement, les échanges avec le voyageur doivent pouvoir être retranscrits de manière écrite, quel que soit le support utilisé (par exemple, envoi d'une confirmation écrite des informations données). L'exemple de l'interception brutale de la ligne Paris – Turin – Milan le dimanche 27 août 2023 nous a démontré la nécessité d'un point de contact disponible, réactif, pour rendre effectifs les droits dont disposent les voyageurs.

La difficulté pour le voyageur d'identifier le transporteur effectif dans le cadre d'un déplacement multimodal rend indispensable l'existence d'un point de contact unique.

Le projet de règlement sur les droits des voyageurs multimodaux prévoit à son article 25 un régime de sanction déterminé par chaque État membre. La France pourrait s'inspirer du régime mis en place dans le cadre des droits des voyageurs aériens : la Commission Administrative de l'Aviation Civile propose des amendes administratives au ministre des Transports à l'encontre les compagnies ne respectant pas les droits des voyageurs aériens. Dans cette procédure, la FNAUT souhaite que les passagers soient représentés aux côtés des autres parties prenantes, comme c'est le cas au sein de ladite commission.

La Fnaut souhaite également qu'une future version du règlement intègre dans ses dispositions les autorités organisatrices, qui sont en responsabilité notamment sur les services urbains, suburbains et régionaux, en particulier en ce qui concerne la tarification et la définition des dessertes.

⁷ https://transport.ec.europa.eu/news-events/news/one-journey-one-ticket-full-rights-commission-simplifies-europe-wide-travel-booking-and-train-travel-2026-05-13_en

⁸ <https://www.epf.eu/wp/wp-content/uploads/2024/03/24-03-08-Passenger-Mobility-Package-PR.pdf>