
Droits des passagers ferroviaires : accord des institutions sur la révision du règlement européen

Les institutions européennes sont parvenues à un compromis sur la révision du règlement européen de 2007 sur les droits et obligations des passagers ferroviaires.

Ce texte doit désormais être officiellement entériné par le Conseil et le Parlement européen en vue d'une publication escomptée au Journal officiel de l'Union européenne d'ici le début d'année 2021 pour s'appliquer deux ans et vingt jours après, soit début 2023 en prévisionnel.

Voici une synthèse des principaux apports de cette révision qui concerne les transports ferroviaires de voyageurs opérés par une entreprise ayant une licence ferroviaire. Sont donc exclus les transports par métro et tramways.

Champ d'application (art. 2) :

- Depuis 2016, la France a fait le choix ne pas accorder d'exemption aux services « domestiques ». Par conséquent, toutes les dispositions du règlement révisé devraient s'appliquer à ces services.
- Les actuelles exemptions accordées aux services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux restent en vigueur jusqu'à l'application de la révision (i.e. 2023 en prévisionnel).
- A compter de l'application de la révision, les Etats-membres pourront continuer à exempter les services ferroviaires urbains et suburbains de l'application de la majeure partie du texte, à l'exception des articles 5, 10, 11, 12, 20, 21, 27 et 28.
Seuls les articles 5 (conditions contractuelles et tarifs non discriminatoires) et 28 (plaintes) constituent des obligations totalement nouvelles par rapport au règlement actuel.
- Les services ferroviaires régionaux pourront également en bénéficier, avec toutefois des **articles additionnels** plus conséquents à appliquer :
 - ✓ Le **chapitre V** relatif aux personnes ayant un handicap et aux personnes à mobilité réduite (PMR). Concrètement, outre les articles 20 et 21 ci-dessus, il s'agit des dispositions relatives à l'assistance dans les gares et à bord des trains (art. 22), les conditions auxquelles est fournie l'assistance (art. 24), l'indemnisation pour les équipements de mobilité, appareils fonctionnels et chiens d'assistance (art. 25), la formation du personnel (art. 26).
 - ✓ L'article 6 sur les vélos ;
 - ✓ Les dispositions sur les billets directs (art. 10a) et le réacheminement (art. 16.2) avec une **application différée de 5 ans** (i.e. prévisionnel 2028).

Afin de donner de la visibilité aux acteurs ferroviaires, une attention particulière devra donc être portée sur la façon dont l'Etat français entendra mettre en œuvre ces exemptions.

Vélos (art. 6) :

Comme annoncé, cette révision a notamment pour objet de faciliter l'accès des vélos de voyageurs à bord des trains, moyennant un paiement raisonnable supplémentaire et une réservation (si elle est obligatoire).

- En cas de refus d'accès d'un vélo sans raison dûment justifiée, les dispositions sur le réacheminement et le remboursement (art. 16), les compensations en cas de retard (art. 17) et l'assistance (art. 18§2) s'appliquent.
- Les entreprises ferroviaires (EF) peuvent restreindre l'accès aux vélos pour des raisons opérationnelles ou de sécurité (heures de pointe, ou lorsque le matériel roulant ne le permet pas). Les conditions d'accès des vélos doivent être publiées et actualisées dans le respect de la STI TAP.
- A partir de 2025¹, un nombre adéquat d'emplacements pour l'accueil des vélos dans le matériel roulant neuf, mais également rénové devra être prévu. Ce nombre déterminé par l'entreprise ferroviaire (ou l'autorité organisatrice (AO) pour les contrats de service public) devra figurer dans un plan « vélos » faisant l'objet d'une évaluation et d'une consultation publique. En l'absence de plan, ou si le plan n'indique pas de nombre minimum, **4 emplacements seront obligatoires**. A noter, que les Etats-membres disposent de la faculté d'imposer un nombre supérieur d'espaces dédiés aux vélos pour certains types de service.

Accès aux informations sur le trafic et les voyages (art. 9.a) :

- Les gestionnaires d'infrastructure (GI) doivent diffuser en temps réel les données relatives à l'arrivée et au départ des trains aux EF, aux vendeurs de billets, aux voyageurs et aux gestionnaires de gare (GG).
A noter, que les Etats-membres peuvent exempter les GI de cette obligation pendant 9 ans à compter de l'entrée en vigueur de la révision (i.e. prévisionnel : 2030), avec une réévaluation tous les deux ans, lorsqu'il n'est techniquement pas possible pour le GI de remplir cette obligation (cf. art. 2.1d).
- Les EF fournissent aux autres EF, aux vendeurs de billets et aux voyageurs qui vendent leurs services, l'accès aux informations minimales sur les voyages et sur les opérations concernant les systèmes de réservation contenues dans l'annexe 2 du règlement révisé.
- Les informations sont diffusées et l'accès est accordé de manière non discriminatoire et sans retard injustifié. Une demande unique suffit pour avoir un accès continu à l'information. Les EF et les GI peuvent demander la conclusion d'un contrat sur la base duquel l'information est diffusée ou l'accès est accordé. Il est précisé que les conditions de tout accord relatif à l'utilisation des informations ne doivent pas restreindre inutilement les possibilités de réutilisation ou être utilisés pour restreindre la concurrence.
- Les EF peuvent exiger des voyageurs, des vendeurs de billets et des autres EF une compensation financière équitable, raisonnable et proportionnée pour les coûts

¹ L'article 6 dispose : « 4 ans après l'entrée en vigueur du règlement », soit début 2025 en prévisionnel.

induits par l'accès aux données, et les GI peuvent exiger une compensation conformément aux règles applicables.

- L'information doit être diffusée et l'accès doit être assuré par des moyens techniques appropriés telle qu'une API (*Application Programming Interfaces*).

Disponibilité des billets et réservations (art. 10) :

- Les EF doivent vendre leurs billets par un moins un canal de vente (en gare, par téléphone / internet ou à bord des trains). Les AO peuvent imposer aux EF sous contrat de service public de vendre leurs billets par plus d'un canal de vente.
- Les personnes en situation d'handicap peuvent acheter leurs billets à bord sans coût supplémentaire s'il n'y a pas de moyen accessible pour acheter son billet en avance. Cette possibilité peut être refusée par l'EF pour des raisons de sécurité ou si le train est à réservation obligatoire.

Through tickets – billets directs (art. 10 a):

- Des billets directs devront être proposés aux voyageurs pour une combinaison de services ferroviaires (longue-distance et régional) opérés par une seule et même EF (et/ou une filiale détenue à 100%), ce qui signifie que les obligations incombant à l'opérateur en matière de retard, de correspondance manquée ou d'annulation seront applicables à la totalité du trajet.
- Une présomption de billet direct est prévue pour les billets achetés lors d'une transaction commerciale unique, sauf indication contraire sur le billet et information du passager avant l'achat.
- A noter, qu'une responsabilité spécifique est, par ailleurs, introduite pour les vendeurs de billets et les voyagistes lorsqu'ils combinent des billets à leur propre initiative².

Réacheminement (art. 16.2a) :

- En l'absence de communication auprès du passager sur les options de réacheminement dans les 100 minutes à compter de l'heure de départ prévue du service, le passager pourra contracter avec une autre entreprise de transport public (par rail, autocars ou autobus) pour atteindre sa destination finale. L'EF devra alors lui rembourser les coûts nécessaires, appropriés et raisonnables.

Compensations en cas de retard (art. 17) :

- Le niveau des compensations en cas de retard est inchangé par rapport aux seuils actuels (25% pour un retard de 60 à 119 minutes, et 50% pour un retard d'au moins 120 minutes).

Cette disposition ne concerne pas les services ferroviaires exemptés.

² En cas de correspondance manquée, ces derniers doivent rembourser au passager le montant payé dans le cadre de la transaction et l'indemniser de 75 % du prix de la transaction. Ils sont également responsables de la gestion des plaintes afférentes.

Clause de force majeure (art. 17.8) :

Afin d'apporter plus d'équité entre les modes de transport, une clause de force majeure est désormais prévue, permettant aux EF de ne pas rembourser les passagers, si elles peuvent prouver que le retard, l'annulation ou la correspondance manquée a été causé directement ou est intrinsèquement lié à des **circonstances exceptionnelles** telles que « *des conditions météorologiques extrêmes, des catastrophes naturelles ou des crises sanitaires majeures* », que l'entreprise ne pouvait ni prévoir, ni éviter.

Par ailleurs, la **faute du passager** ou le **comportement d'une partie tierce**³ (personnes sur les voies, vol de câbles, interventions force de police, sabotage ou terrorisme ...) peuvent également être prises en compte.

Cette disposition ne concerne pas les services ferroviaires exemptés.

Dispositions relatives aux personnes ayant un handicap et aux personnes à mobilité réduite – chapitre V :

Outre l'application de ce chapitre aux services ferroviaires régionaux, on peut notamment relever :

- **La pré-notification pour les besoins d'assistance (art. 24)** est désormais de **24 heures** (contre 48 heures actuellement). Jusqu'au 30 juin 2026, les Etats-membres pourront autoriser un délai transitoire de 36 heures.
- Les Etats-membres auront la possibilité d'imposer aux EF et aux GG la mise en place de **points de contact uniques nationaux** pour coordonner l'information et l'assistance dédiée.
- Les modalités de l'assistance à fournir dans les gares et à bord des trains sont précisées, selon qu'il y ait du personnel à bord ou du personnel formé et présent en gare. En leur absence, les EF et les GG feront tous les efforts raisonnables pour permettre aux personnes ayant une déficience ou à mobilité réduite d'avoir accès au transport ferroviaire.

³ Il est précisé que les grèves du personnel de l'EF, les actes d'une autre EF utilisant l'infrastructure, du GI ou du GG ne sont pas considérés comme un comportement d'une partie tierce.