



Bruxelles, le 27.9.2017
COM(2017) 548 final

2017/0237 (COD)

Proposition de

RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires

(refonte)

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

{SWD(2017) 317 final}

{SWD(2017) 318 final}

EXPOSÉ DES MOTIFS

1. CONTEXTE DE LA PROPOSITION

1.1. Justification et objectifs de la proposition

Le règlement (CE) n° 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires¹ (ci-après le «règlement») a pour objet de protéger les voyageurs ferroviaires dans l'UE. À l'instar des voyageurs aériens, par voie d'eau, par bus et par autocars, les voyageurs ferroviaires ont des droits en matière d'information, de réservation et de billet, d'assistance, de soins et d'indemnisation en cas de retard ou d'annulation, d'assistance gratuite (pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite), d'indemnisation en cas d'accident, d'accès rapide à un système de traitement des plaintes et d'application pleine et effective de la législation nationale par des organismes nationaux chargés de l'application et désignés par les États membres.

Le règlement s'appuie sur un système de droit international existant (les «Règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs et des bagages ou CIV») ² et étend son champ d'application aux services nationaux de transport ferroviaire de voyageurs.

En 2013, la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) a jugé que l'actuel article 17 du règlement ne permettait pas de dispenser les entreprises ferroviaires du versement d'une indemnisation aux voyageurs dans l'hypothèse d'un retard dû à un cas de force majeure³, établissant ainsi une distinction entre le mode ferroviaire et les autres modes de transport.

Les États membres peuvent dispenser les services nationaux suivants de l'application du règlement (hormis certaines exigences obligatoires):

- les services à longue distance, pour une durée maximale de cinq ans, renouvelable deux fois, c'est-à-dire jusqu'en 2024;
- les services urbains, suburbains et régionaux, pour une durée illimitée; et
- les services dont une partie importante est exécutée en dehors de l'UE, pour une durée de cinq ans renouvelable (*de facto* sans limite de temps).

Dans son rapport de 2013 sur l'application du règlement⁴, la Commission a mis en évidence certains aspects problématiques qui ont été confirmés par une analyse d'impact effectuée en 2016/2017⁵. La présente proposition établit un équilibre entre le renforcement des droits des voyageurs ferroviaires et l'allègement de la charge pesant sur les entreprises ferroviaires, de la manière suivante:

¹ Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (JO L 315 du 3.12.2007, p. 14).

² Appendice A à 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).

³ Affaire C 509/11 *ÖBB-Personenverkehr*.

⁴ Rapport de la Commission au Parlement européen et au Conseil sur la mise en œuvre du règlement (CE) n° 1371/2007, COM(2013) 0587.

⁵ (ajouter le lien vers le document SWD)

- Le rapport de 2013 sur l'application et un rapport de 2015 sur les dérogations⁶ ont pointé le **recours fréquent aux dérogations** comme étant l'un des principaux obstacles à l'application uniforme du règlement. La proposition supprime les dérogations pour les services intérieurs à longue distance d'ici 2020. En ce qui concerne les services exploités en dehors de l'UE, elle oblige les États membres qui accordent des dérogations à prouver que les voyageurs sont protégés de manière adéquate sur leur territoire. Pour garantir la sécurité juridique dans les régions transfrontalières, le règlement s'appliquera intégralement aux services urbains, suburbains et régionaux qui sont exploités de part et d'autre d'une frontière.
- La proposition renforce les **droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite**. En ce qui concerne les personnes à mobilité réduite, elle respecte la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées (UN CRPD)⁷. Les États membres ne peuvent plus accorder de dérogation concernant la fourniture d'une assistance et le versement d'une indemnisation en cas d'endommagement d'un équipement de mobilité⁸. Les informations doivent être fournies dans des formats accessibles conformément aux exigences proposées dans l'acte européen sur l'accessibilité⁹. Le personnel ferroviaire devra être formé en conséquence.
- Les voyageurs ne sont pas toujours correctement informés quand leur voyage ne se déroule pas comme prévu. La proposition exige qu'ils reçoivent des **informations** élémentaires sur leurs droits lors de la réservation, qui soient par exemple imprimées sur le billet ou communiquées par voie électronique. Des avis informant les voyageurs de leurs droits doivent être placés dans des endroits visibles dans les gares et à bord des trains.
- L'analyse d'impact a confirmé la disponibilité limitée de **billets directs**. Le fait de vendre des billets pour des portions de trajets uniquement permet aux entreprises ferroviaires de se soustraire à leurs obligations en matière d'indemnisation, de réacheminement et d'assistance. En n'offrant de billets directs que pour leurs services propres, les entreprises dominantes sur le marché empêchent de nouvelles entreprises qui ne peuvent proposer de billets directs d'y entrer.
- La proposition prévoit une meilleure information des voyageurs concernant les billets directs. Conformément aux *Lignes directrices interprétatives* de 2015¹⁰ et au 4^e paquet ferroviaire de 2016¹¹, les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets doivent faire des efforts pour proposer des billets directs. Elles doivent prouver qu'elles ont informé les voyageurs lorsque leurs droits ne s'appliquaient pas à l'ensemble du voyage mais uniquement à ses différents tronçons.

⁶ COM(2015) 117.

⁷ HYPERLINK "<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>"

⁸ Articles 19 à 25 du règlement.

⁹ Proposition de directive relative au rapprochement des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres en ce qui concerne les exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services [COM(2015) 0615 final – 2015/0278 COD].

¹⁰ Communication de la Commission, *Lignes directrices interprétatives relatives au règlement (CE) n° 1371/2007* (JO C 220 du 4.7.2015, p. 1).

¹¹ Directive (UE) 2016/2370 du Parlement européen et du Conseil du 14 décembre 2016 modifiant la directive 2012/34/UE en ce qui concerne l'ouverture du marché des services nationaux de transport de voyageurs par chemin de fer et la gouvernance de l'infrastructure ferroviaire (JO L 352 du 23.12.2016, p. 1).

- En l'état actuel des choses, la manière dont les organismes nationaux chargés de l'application devraient traiter les plaintes n'est pas claire, de sorte que le contrôle de l'**application** des règles est insuffisant. Les droits des voyageurs ne sont pas toujours respectés. La proposition définit plus en détail la procédure de traitement des plaintes et les délais connexes. Les voyageurs devraient déposer plainte d'abord auprès des entreprises ferroviaires puis, si nécessaire, auprès d'un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges (conformément à la directive 2013/11/UE¹²) ou d'un organisme national chargé de l'application. La proposition précise les responsabilités des organismes nationaux chargés de l'application dans les affaires transfrontières et leur impose de coopérer de manière efficace.
- La proposition introduit une clause générale interdisant toute forme de **discrimination**, que ce soit sur le fondement de la nationalité, de la résidence, du lieu ou de la monnaie de paiement. Le transport ferroviaire est ainsi mis sur le même plan que les autres modes de transport. Les voyageurs qui estiment que leurs droits ont été lésés peuvent s'adresser aux organismes nationaux chargés de l'application plutôt que de devoir engager une procédure judiciaire en vertu de l'article 18 du traité sur le fonctionnement de l'UE.
- Le fait d'inclure dans l'annexe I du règlement les règles uniformes **CIV** peut être source de problème étant donné que des modifications de ces règles ne pourront pas être prises en compte sans une révision complète du règlement. Ayant adhéré à la convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF)¹³ en 2013, l'UE est désormais membre de l'Organisation intergouvernementale pour les transports internationaux ferroviaires (OTIF) et prend part à ses travaux de révision des CIV. Quoiqu'il en soit, le texte continuera de figurer dans l'annexe I pour garantir la sécurité juridique et la transparence. Pour assurer la cohérence avec la COTIF et les CIV, la proposition prévoit d'habiliter la Commission à mettre à jour l'annexe I pour tenir compte des modifications apportées aux règles CIV.
- En vertu du 4^e paquet ferroviaire, les entreprises ferroviaires doivent établir des **plans d'urgence** pour protéger et assister les voyageurs en cas de perturbation majeure. Aucun autre exploitant n'est soumis à une telle obligation. Pour atténuer la charge pesant sur les entreprises ferroviaires, la proposition oblige également les gestionnaires des gares et les gestionnaires de l'infrastructure à établir des plans d'urgence. Les États membres décideront du niveau de précision et de la coordination des plans avec les autorités nationales, par exemple.
- En fonction des règles nationales applicables, il se peut que les entreprises ferroviaires aient des difficultés à obtenir réparation auprès d'un tiers responsable d'un retard. La proposition permet aux entreprises ferroviaires de bénéficier d'un **droit de recours**, conformément à la législation en vigueur, si des retards ont été

¹² Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63).

¹³ Accord entre l'Union européenne et l'Organisation intergouvernementale pour les transports internationaux ferroviaires concernant l'adhésion de l'Union européenne à la convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) du 9 mai 1980, telle que modifiée par le protocole de Vilnius du 3 juin 1999 (JO L 51 du 23.2.2013, p. 8).

[http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32012H1222\(01\)&from=FR](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32012H1222(01)&from=FR)

causés par la faute ou la négligence d'un tiers. Cette disposition aligne les droits des voyageurs ferroviaires sur ceux des passagers aériens¹⁴.

- Les entreprises ferroviaires doivent indemniser les voyageurs qui subissent un retard dû à un cas de **force majeure**. Avant l'arrêt de la Cour de justice en 2013, les parties concernées avaient toutes interprété le règlement comme comportant une clause de force majeure qui dispensait les transporteurs de toute indemnisation. Après l'arrêt, les entreprises ferroviaires se sont considérées comme étant discriminées par rapport à d'autres transporteurs jouissant de dérogations en cas de force majeure.
- L'analyse d'impact n'a trouvé aucune preuve tangible que l'absence d'une telle clause faisait peser une charge économique importante sur les entreprises ferroviaires. Quoi qu'il en soit, le fait que les entreprises ferroviaires doivent verser des indemnisations pour des dommages qu'elles n'ont pas causés ou qu'elles ne pouvaient empêcher induit un risque de violation des principes juridiques d'équité et de proportionnalité. Afin de ne pas restreindre outre mesure les droits des voyageurs et de garantir la sécurité juridique, la proposition introduit une clause de force majeure qui ne s'applique que dans des situations très exceptionnelles causées par des conditions météorologiques difficiles et par des catastrophes naturelles¹⁵.

1.2. Cohérence avec les dispositions existantes dans le domaine d'action

Le livre blanc sur les transports de 2011¹⁶ a mis en avant la nécessité d'offrir aux voyageurs des services ferroviaires de grande qualité, accessibles et fiables, ainsi que des solutions de continuité en cas d'interruption du voyage. Il invitait également à clarifier la législation sur les droits des voyageurs et à améliorer les conditions de transport des personnes âgées, handicapées ou à mobilité réduite.

La proposition met le mode ferroviaire sur le même plan que les autres modes de transport en ce qui concerne les principaux éléments des droits des voyageurs, en particulier la non-discrimination, l'établissement de plans d'urgence, la formation aux handicaps, le traitement des plaintes et l'application du règlement. Elle tient compte des particularités du transport ferroviaire, notamment en permettant aux États membres de dispenser les services urbains, suburbains et régionaux de certaines dispositions.

Grâce à un renforcement de leurs droits, les voyageurs seront protégés dans le marché libéralisé prévu par le 4^e paquet ferroviaire.

En introduisant une clause de force majeure, la proposition, de nouveau, assure la cohérence avec les autres législations en vigueur dans l'UE, en ce qui concerne par exemple les droits des voyageurs utilisant d'autres modes de transport et la directive sur les voyages à forfait¹⁷,

¹⁴ Article 13 du règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91 (JO L 46 du 17.2.2004, p. 1).

¹⁵ Voir partie 6 de l'analyse d'impact.

¹⁶ *Feuille de route pour un espace européen unique des transports – Vers un système de transport compétitif et économe en ressources*, COM(2011) 0144 final.

¹⁷ Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la

qui dispense les exploitants du versement d'une indemnisation lorsque des retards sont dus à des circonstances extraordinaires.

1.3. Cohérence avec les autres politiques de l'Union

Le règlement figurera dans la liste de l'annexe de la version révisée du règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs¹⁸, qui établit les pouvoirs minimaux d'enquête et d'application pour les autorités nationales chargées du contrôle de l'application, ainsi que des procédures d'enquête et d'application à mettre en œuvre lorsque deux États membres au moins sont concernés. L'application transfrontière du règlement devrait s'en trouver renforcée.

Renforcer les droits des personnes handicapées va dans le sens de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées et de la stratégie européenne 2010-2020 en faveur des personnes handicapées¹⁹. La directive (UE) 2016/797 sur l'interopérabilité du système ferroviaire au sein de l'Union européenne (refonte)²⁰ contient également des références à la notion d'accessibilité. Les exigences de l'acte européen sur l'accessibilité s'appliqueront en matière d'accessibilité des informations. Les personnes à mobilité réduite bénéficieront également d'une meilleure accessibilité.

La proposition comporte des renvois vers la COTIF (les règles uniformes CIV), étendant ainsi le champ d'application du règlement au transport intérieur ferroviaire dans l'UE. En tant que membres de l'OTIF, l'UE et ses États membres appliquent les règles CIV et participent aux assemblées générales de l'OTIF et au vote sur les révisions des règles CIV.

2. BASE JURIDIQUE, SUBSIDIARITÉ ET PROPORTIONNALITÉ

2.1. Base juridique

La base juridique est l'article 91, paragraphe 1, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, auquel la procédure de codécision s'applique.

2.2. Subsidiarité (en cas de compétence non exclusive)

Le transport ferroviaire est par nature une activité transfrontière, car même les services intérieurs sont utilisés par des résidents de différents pays de l'UE. Les divergences dans l'application et le contrôle du respect du règlement créent une incertitude juridique, restreignent les droits des passagers et faussent la concurrence entre les exploitants ferroviaires. Seule une intervention coordonnée de l'UE peut permettre de résoudre ces problèmes.

La proposition vise à garantir des niveaux équivalents de protection des voyageurs à travers l'UE en limitant les dérogations nationales. Des règles plus stables permettront de créer des

directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO L 326 du 11.12.2015, p. 1).

¹⁸ Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs, COM(2016) 283 final.

¹⁹ Stratégie européenne 2010-2020 en faveur des personnes handicapées: un engagement renouvelé pour une Europe sans entraves; COM(2010) 636 final du 15.11.2010.

²⁰ JO L 138 du 26.5.2016, p. 44.

conditions de concurrence équivalentes dans le secteur ferroviaire tout en harmonisant les droits fondamentaux des voyageurs dans l'ensemble de l'UE.

2.3. Proportionnalité

La proposition respecte le principe de proportionnalité. Les suppléments de coûts pour le secteur ferroviaire et les autorités nationales sont limités aux coûts nécessaires pour améliorer l'application des droits des voyageurs et le contrôle de cette application. L'augmentation des coûts résultant de la limitation des dérogations et, partant, de l'accroissement de l'offre de soins et d'assistance et du versement d'indemnisations est compensée, entre autres, par l'introduction d'une clause de force majeure.

2.4. Choix de l'instrument

Puisque la présente proposition a pour objet de réviser un règlement existant, le même instrument sera utilisé.

3. RÉSULTATS DES ÉVALUATIONS *EX POST*, DES CONSULTATIONS DES PARTIES INTÉRESSÉES ET DES ANALYSES D'IMPACT

3.1. Évaluations *ex post*/bilans de qualité de la législation existante

Aucune évaluation *ex post* distincte n'a été effectuée en dehors du rapport de 2013. L'analyse d'impact a confirmé et, au besoin, actualisé les conclusions du rapport.

3.2. Consultation des parties intéressées

Pour réaliser l'analyse d'impact, l'avis des parties prenantes a été recueilli par différents moyens, y compris une consultation publique ouverte et des consultations ciblées par un contractant externe. Des données qualitatives (avis, points de vue, suggestions) et des informations quantitatives (statistiques, données) ont été rassemblées.

Parmi les parties prenantes figuraient des représentants du secteur ferroviaire, des organismes représentant les voyageurs/consommateurs, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite et des autorités publiques, c'est-à-dire les parties concernées par la politique, celles chargées de l'appliquer et celles y ayant un intérêt particulier.

3.2.1. Consultation publique ouverte

La consultation publique ouverte, qui s'est tenue entre février et mai 2016 sur le site «Votre point de vue sur l'Europe»²¹, a rassemblé les avis des parties prenantes sur les problèmes que pourrait poser le règlement, les solutions possibles et leurs incidences éventuelles. La consultation a recueilli 190 réponses de parties issues de catégories diverses: des citoyens, des associations de protection des voyageurs/consommateurs, des associations de personnes à mobilité réduite, des organisations sectorielles, des entreprises ferroviaires, des gestionnaires de l'infrastructure, des vendeurs de billets et autres.

3.2.2. Consultations ciblées

Les consultations ciblées ont consisté en une série d'entretiens sur la base de questionnaires adressés à différentes parties prenantes. Un ensemble de 13 études de cas a été réalisé et les

²¹ HYPERLINK "https://ec.europa.eu/transport/content/stakeholder-consultation-regulation-ec-13712007-rail-passengers-rights-and-obligations_en"

résultats ont été utilisés pour affiner et finaliser la définition du problème. En outre, 13 études autres ont été préparées pour collecter des données supplémentaires.

3.2.3. Analyse des résultats par rapport aux principaux problèmes recensés

3.2.3.1. Sensibilisation et information concernant les droits des voyageurs

Les associations de voyageurs et de consommateurs se sont plaintes du fait que les droits des voyageurs sont mal connus. Parmi les organisations représentatives des personnes à mobilité réduite, cinq (63 %) ont indiqué que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ne sont pas bien informées de leurs droits et ont appelé de leurs vœux une meilleure information des voyageurs. Pour la plupart, les autorités publiques ont confirmé ce manque de connaissance et ont critiqué le manque d'informations au cours du voyage. Les entreprises ferroviaires ont fait valoir que les voyageurs étaient bien informés.

3.2.3.2. Dérogations

Parmi les associations de voyageurs et de consommateurs, sept (47 %) se sont accordés à dire qu'il devrait y avoir moins de dérogations. Certaines organisations de personnes à mobilité réduite ont demandé la suppression des dérogations accordées, tandis que quatre (50 %) déclaraient ne pas avoir d'avis sur la question. Les organisations sectorielles et les entreprises ferroviaires se sont déclarées en faveur des dérogations.

3.2.3.3. Assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite

Les organisations représentatives des personnes à mobilité réduite se sont plaintes du caractère obsolète des droits dont ils jouissent et d'un manque d'information. Elles ont été rejointes sur ce point par les associations de voyageurs et de consommateurs. D'autres problèmes évoqués ont trait à l'accessibilité des gares et du matériel roulant, au coût des procédures de demande préalable d'une assistance, au refus de fournir une assistance et à l'impossibilité d'obtenir une assistance à certaines heures de la journée. Les entreprises ferroviaires se sont dites avant tout préoccupées par l'utilisation de services de portage gratuit sous couvert de demandes indues d'assistance aux personnes à mobilité réduite.

3.2.3.4. Tâches des organismes nationaux chargés de l'application et contrôle de l'application

Les citoyens, les associations de voyageurs/consommateurs et les organisations de personnes à mobilité réduite ont critiqué l'inadéquation des procédures de traitement des plaintes. Les organismes nationaux chargés de l'application ont demandé une clarification de leurs rôles et de leurs tâches. Les gestionnaires de l'infrastructure ont considéré que seules les entreprises ferroviaires devraient traiter ces plaintes. Les organisations sectorielles ont marqué leur désaccord avec la proposition visant à renforcer le rôle des organismes nationaux chargés de l'application. Lesdites organisations et les gestionnaires de l'infrastructure se sont déclarés favorables à un délai de trois mois pour le dépôt d'une plainte.

3.2.3.5. Billetterie

Les associations de voyageurs et de consommateurs ont demandé des clarifications concernant les billets directs. Parmi les entreprises ferroviaires, huit (73 %) ont fait valoir que les notions de «transporteur» et de «correspondance manquée» n'étaient pas claires, tandis que sept (64 %) ont estimé que la notion de «billet direct» était claire. Un organisme national chargé de l'application a estimé que les *Lignes directrices interprétatives* compliquaient le problème des billets directs, les organisations sectorielles ne partagent cependant pas cet avis.

3.2.3.6. Cas de force majeure

Une majorité des répondants parmi les citoyens, les associations de voyageurs/consommateurs et les associations de personnes à mobilité réduite et plusieurs organismes nationaux chargés de l'application ont rejeté l'introduction d'une clause de force majeure. Les organisations sectorielles et les entreprises ferroviaires, en revanche, étaient favorables à une telle clause afin d'aligner le transport ferroviaire sur les autres modes et d'assurer la clarté juridique et la cohérence. Une consultation informelle des États membres a montré qu'une majorité était favorable à une clause de force majeure.

3.3. Obtention et utilisation d'expertise

La Commission a sollicité l'expertise d'un contractant externe (Steer Davies Gleeve), rassemblé des données, préparé des études de cas et fourni un instrument d'analyse pour l'analyse d'impact. Le rapport d'étude sera rendu public lorsqu'il aura été approuvé.

3.4. Analyse d'impact

Un premier rapport d'analyse d'impact a été soumis au comité d'examen de la réglementation le 18 janvier 2017. Le comité d'examen de la réglementation a émis un avis défavorable sur le fondement de lacunes relatives, en particulier, à la justification économique de l'introduction d'une clause de force majeure. D'autres problèmes concernaient la structure et le contenu des mesures possibles, la représentation des points de vue des parties prenantes, ainsi que l'analyse et la comparaison de l'impact des mesures, en particulier en ce qui concerne les coûts et les dispositions en matière de contrôle.

Les insuffisances ont été prises en compte de la façon suivante: au vu du nombre élevé de mesures possibles indépendantes les unes des autres, les mesures envisageables ont été réparties selon une méthode séquentielle d'analyse et de comparaison des coûts et bénéfices et de sélection d'un scénario d'action préféré par thème. L'option finalement privilégiée est donc une combinaison de scénarios préférés par thème. En ce qui concerne la force majeure, le nombre très limité d'éléments de preuve disponibles a montré que le problème était mineur du point de vue économique. Néanmoins, l'analyse d'impact a abordé cet aspect en réponse à une forte demande des parties prenantes du secteur ferroviaire et des États membres, en particulier pour garantir le respect des principes d'équité et de proportionnalité.

Un rapport d'analyse d'impact révisé a été soumis au comité d'examen de la réglementation le 7 avril 2017 et a reçu un avis positif le 12 mai 2017. Le rapport final, qui répond aux recommandations du comité d'examen de la réglementation visant à clarifier davantage certains aspects, est présenté parallèlement à la présente proposition.

3.4.1. Aspects liés à l'analyse économique

Les principaux coûts et avantages économiques et sociaux ont été quantifiés en fonction des données disponibles. D'autres coûts et avantages ont été évalués d'un point de vue qualitatif. La valeur sociale nette globale a été évaluée sur la base des intérêts divergents des deux principales parties prenantes: les voyageurs et le secteur ferroviaire. L'analyse d'impact a examiné l'incidence des éléments suivants sur les coûts supportés par les entreprises ferroviaires:

- a) indemnités versées en cas de retard;
- b) assistance aux voyageurs en cas de perturbations/retards; et
- c) formation des personnels aux questions liées aux personnes à mobilité réduite.

Il existe une corrélation directe entre les coûts et le bien-être des voyageurs car une meilleure indemnisation en cas de retard améliore le bien-être des voyageurs.

Tous les coûts et les avantages sont analysés sur une période de 15 ans (2020-2035).

3.4.2. Analyse des mesures possibles par thème en distinguant entre les thèmes majeurs et les thèmes secondaires

Thèmes majeurs

Déroptions		
Scénario A	Scénario B	Scénario C
<ul style="list-style-type: none"> Avancer à 2020 de la suppression des dérogations pour les services intérieurs à longue distance Limiter les dérogations pour des services exploités avec des pays non membres de l'UE 	<ul style="list-style-type: none"> Avancer à 2020 de la suppression des dérogations pour les services intérieurs à longue distance Limiter les dérogations pour des services exploités avec des pays non membres de l'UE Supprimer les dérogations pour les services urbains, suburbains et régionaux 	<ul style="list-style-type: none"> Avancer à 2020 de la suppression des dérogations pour les services intérieurs à longue distance Limiter les dérogations pour des services exploités avec des pays non membres de l'UE Supprimer les dérogations pour des services urbains, suburbains et régionaux Supprimer les dérogations pour tous les services urbains, suburbains et régionaux

L'analyse d'impact a abouti au choix du scénario B comme option privilégiée. Cette option constitue un compromis équilibré entre les intérêts contradictoires des voyageurs et des entreprises ferroviaires en améliorant la protection des voyageurs sans faire peser une charge excessive sur le secteur ferroviaire (les coûts devraient globalement augmenter de 0,13 % pour le secteur ferroviaire). La suppression totale des dérogations pour les services urbains, suburbains et régionaux ferait peser une charge excessive sur le secteur ferroviaire et entraînerait le risque que certaines entreprises décident d'interrompre leurs services.

Applicabilité des droits des personnes à mobilité réduite à tous les services	
Scénario A	Scénario B
<ul style="list-style-type: none"> Lignes directrices pour promouvoir l'application des droits des personnes à mobilité réduite 	<ul style="list-style-type: none"> Disposition réglementaire relative à l'application des droits des personnes à mobilité réduite

L'analyse d'impact a abouti au choix du scénario B comme option privilégiée. Cette option concilie un accroissement des avantages pour les personnes à mobilité réduite et une charge faible pour le secteur ferroviaire.

Informations des personnes à mobilité réduite	
Scénario A	Scénario B

<ul style="list-style-type: none"> Informations sur les voyages accessibles à toutes les personnes à mobilité réduite 	<ul style="list-style-type: none"> Informations sur les voyages accessibles à toutes les personnes à mobilité réduite Informations sur les droits des voyageurs accessibles à toutes les personnes à mobilité réduite
--	---

L'analyse d'impact a abouti au choix du scénario B comme option privilégiée. Cette option permet une approche globale du problème du défaut d'accessibilité des informations sans engendrer de coûts élevés pour le secteur ferroviaire.

Assistance aux personnes à mobilité réduite	
Scénario A	Scénario B
<ul style="list-style-type: none"> Échanger les meilleures pratiques sur les formations aux questions de handicap 	<ul style="list-style-type: none"> Exiger une formation aux questions de handicap pour le personnel ferroviaire

Offrir des formations aux questions de handicap ne constitue pas une charge élevée pour le secteur ferroviaire puisque cela ne représente qu'une augmentation de 0,31 % de ses coûts totaux. L'analyse d'impact a donc abouti au choix du scénario B comme option privilégiée.

Traitement des plaintes	
Scénario A	Scénario B
<ul style="list-style-type: none"> Lignes directrices pour le secteur ferroviaire 	<ul style="list-style-type: none"> Dispositions réglementaires (obligations nouvelles imposées aux gestionnaires des gares et aux gestionnaires de l'infrastructure)

L'analyse d'impact a abouti au choix du scénario B comme option privilégiée. Le secteur ferroviaire devra appliquer une procédure de traitement des plaintes claire et détaillée. Les voyageurs auront à leur disposition des moyens de porter plainte et des moyens de recours plus efficaces.

Billets directs	
Scénario A	Scénario B
<ul style="list-style-type: none"> Définir la notion de billet direct et les obligations connexes 	<ul style="list-style-type: none"> Définir la notion de billet direct et les obligations connexes Encourager les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets à proposer des billets directs chaque fois que cela est possible; les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets supportent la charge de la preuve lorsqu'aucun billet direct n'a été proposé à la vente

L'analyse d'impact a abouti au choix du scénario B comme option privilégiée. Non seulement cette option définit la notion de billet direct, mais elle encourage en outre les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets à les proposer et exige d'eux qu'ils informent les voyageurs de leurs droits.

Traitement des plaintes et contrôle de l'application par les organismes nationaux chargés de l'application	
Scénario A	Scénario B

<ul style="list-style-type: none"> • Rapport d'activité des organismes nationaux chargés de l'application 	<ul style="list-style-type: none"> • Instructions détaillées concernant la procédure de traitement des plaintes; • Obligation pour les organismes nationaux chargés de l'application de coopérer sur les affaires transfrontières
--	---

L'analyse d'impact a abouti au choix du scénario B comme option privilégiée. Cette option clarifie les rôles et responsabilités des organismes nationaux chargés de l'application en ce qui concerne le traitement des plaintes et la coopération, y compris dans les affaires transfrontières. L'amélioration des modalités de travail des organismes nationaux chargés de l'application conduira à une meilleure application du règlement.

Cas de force majeure	
Scénario A	Scénario B
<ul style="list-style-type: none"> • Introduire une clause de force majeure dans l'article 17 (indemnisation) • <u>Définition restrictive</u> de la notion de force majeure 	<ul style="list-style-type: none"> • Introduire une clause de force majeure dans l'article 17 (indemnisation) • <u>Définition large</u> de la notion de force majeure

L'introduction d'une clause de force majeure permettra de réduire la charge financière pesant sur les entreprises ferroviaires. Elle entraînera parallèlement une réduction du droit des voyageurs à une indemnisation. Le scénario B, qui repose sur une définition large de la force majeure, permet aux entreprises ferroviaires d'obtenir un allègement accru de leurs charges (1 299 millions d'euros gagnés par rapport au scénario de base et 733 millions d'euros par rapport au scénario A). Le scénario A, qui repose sur une définition étroite, restreint la limitation des droits des voyageurs tandis que la charge pour les entreprises ferroviaires reste plus légère comparée à celle induite par le scénario de base.

La limitation des droits des voyageurs est compensée par des avantages plus importants pour ces derniers, notamment grâce à une réduction des dérogations et à des mesures en faveur des personnes à mobilité réduite, qui devraient se chiffrer à 191 millions d'euros. Puisque cette clause ne remet pas en question les droits à l'assistance, aux soins et à l'information, le scénario garantit toujours un niveau élevé de protection des consommateurs. La charge pesant sur les organismes nationaux chargés de l'application pourrait augmenter légèrement en raison d'interventions dans des cas controversés. La définition restrictive de la force majeure limitant les possibilités d'interprétation, le nombre d'interventions sera moindre.

L'analyse d'impact a donc abouti au choix du scénario A comme option privilégiée, car il assure un juste équilibre entre les intérêts des voyageurs et ceux du secteur ferroviaire. La charge de la preuve de l'existence d'un cas de force majeure incombe à l'entreprise ferroviaire.

Thèmes secondaires

Un seul scénario est envisagé en ce qui concerne plusieurs thèmes secondaires, à savoir l'information, la non-discrimination, les règles CIV, l'établissement de plans d'urgence, le droit de recours et le traitement des plaintes par les entreprises ferroviaires.

Information de tous les voyageurs
<ul style="list-style-type: none"> • Les informations sur les droits des voyageurs ferroviaires sont fournies en même temps que le billet.

- Les informations sur les droits des voyageurs sont fournies dans les gares et à bord des trains.

Non-discrimination

- Éviter la discrimination sur le fondement de la nationalité, du lieu ou de la monnaie

Règles CIV

- Harmoniser le règlement avec les règles CIV de la COTIF

Habiller explicitement la Commission à mettre à jour l'annexe I du règlement pour tenir compte des modifications apportées aux règles CIV permettra d'assurer une cohérence entre les deux textes.

Planification d'urgence

- Les obligations en matière de continuité de service et d'établissement de plans d'urgence s'appliquent aux parties autres que les entreprises ferroviaires.

Le partage de la charge avec d'autres parties prenantes limitera le coût supporté par les entreprises ferroviaires.

Droit de recours

- Droit de recours à l'encontre des tiers

Les entreprises ferroviaires pourront plus facilement demander réparation aux tiers responsables de retards.

Traitement des plaintes adressées aux entreprises ferroviaires

- Préciser les délais pour le dépôt des plaintes

Introduire des délais pour le dépôt des plaintes permettra de réduire les coûts puisqu'il ne sera pas nécessaire de conserver longtemps les données relatives aux incidents.

3.5. Droits fondamentaux

En vertu de l'article 38 de la Charte des droits fondamentaux, les politiques de l'Union doivent garantir un niveau élevé de protection des consommateurs. L'article 26 de la Charte préconise l'intégration des personnes handicapées et exige des États membres qu'ils adoptent des mesures visant à assurer leur autonomie, leur intégration sociale et professionnelle et leur participation à la vie de la communauté. Renforcer les droits des voyageurs ferroviaires dans l'UE améliorera encore le niveau globalement élevé de protection des consommateurs.

4. INCIDENCE BUDGÉTAIRE

La proposition n'a aucune incidence sur le budget de l'Union.

5. AUTRES ÉLÉMENTS

5.1. Plans de mise en œuvre et modalités de suivi, d'évaluation et d'information

La Commission assurera le suivi de la mise en œuvre et de l'efficacité de cette initiative sur la base d'indicateurs de progrès tels que le nombre de services faisant l'objet d'une dérogation, le pourcentage du personnel bénéficiant d'une formation aux questions de handicap, le nombre de demandes d'assistance, le respect des exigences en matière d'information, le nombre de billets directs vendus, le nombre de plaintes et le versement d'indemnisations. Cinq ans après l'entrée en vigueur de la législation proposée, la Commission évaluera si ses objectifs ont été atteints.

Proposition de

RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires

(refonte)

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,
vu le traité instituant la Communauté européenne sur le fonctionnement de l'Union européenne , et notamment son article ~~71~~ 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 européen¹,
vu l'avis du Comité des régions²,
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~~³ législative ordinaire ,

considérant ce qui suit:

↓ nouveau

(1) Le règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil⁴ doit faire l'objet de plusieurs modifications. Dans un souci de clarté, il convient de procéder à la refonte dudit règlement.

¹ JO C , , p. .

² JO C , , p. .

³ ~~Avis du Parlement européen du 28 septembre 2005 (JO C 227 E du 21.9.2006, p. 490), Position commune du Conseil du 24 juillet 2006 (JO C 289 E du 28.11.2006, p. 1), Avis du Parlement européen du 18 janvier 2007 (non encore paru au Journal officiel), Résolution législative du Parlement européen du 25 septembre 2007 et décision du Conseil du 26 septembre 2007.~~

⁴ Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (JO L 315 du 3.12.2007, p. 14).

↓ 1371/2007/CE considérant 1

- (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.

↓ 1371/2007/CE considérant 2
(adapté)

~~La communication de la Commission intitulée "Stratégie pour la politique des consommateurs 2002-2006"⁵ 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.~~

↓ nouveau

- (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.

↓ 1371/2007/CE considérant 3

- (4) Le voyageur ferroviaire étant la partie faible du contrat de transport, il convient de sauvegarder ses droits à cet égard.

↓ nouveau

- (5) Accorder les mêmes droits aux voyageurs ferroviaires qui effectuent des trajets internationaux et intérieurs devrait élever le niveau de protection des consommateurs dans l'Union et garantir à la fois des conditions de concurrence équitables pour les entreprises ferroviaires et un niveau uniforme de droits pour les voyageurs.
- (6) Les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux de transport de voyageurs ont un caractère différent des services à longue distance. Les États membres devraient dès lors être autorisés à exempter les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux de transport de voyageurs qui ne sont pas des services transfrontaliers à l'intérieur de l'Union de l'application de certaines dispositions sur les droits des voyageurs.

⁵ ~~JO C 137 du 8.6.2002, p. 2.~~

↓ 1371/2007/CE considérant 24
(adapté)
⇒ nouveau

- (7) Le présent règlement a pour but d'améliorer les services ferroviaires de transport de voyageurs dans ☒ l'Union ~~☒ 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 ☒ l'Union, ~~☒ la Communauté~~ ⇒ sous réserve de garantir un niveau adéquat de droits des voyageurs sur la partie de ces services fournie sur le territoire de ces États membres, dans le respect de leur législation nationale ⇐.

↓ nouveau

- (8) Les dérogations ne devraient cependant pas s'appliquer aux dispositions du présent règlement qui facilitent l'utilisation des services ferroviaires par des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite. Elles ne devraient pas s'appliquer non plus en ce qui concerne les droits des personnes désireuses d'acheter un billet de train de le faire sans difficultés excessives, les dispositions relatives à 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, ni l'obligation qui leur incombe de prendre les mesures nécessaires en vue d'assurer la sûreté personnelle des voyageurs dans les gares et les trains et de gérer les risques.

↓ 1371/2007/CE considérant 4
⇒ nouveau

- (9) 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. ⇒ Ces informations devraient être fournies dans des formats accessibles aux personnes handicapées ou aux personnes à mobilité réduite. ⇐

↓ 1371/2007/CE considérant 5
(adapté)

- (10) Des exigences plus précises concernant la fourniture d'informations sur les voyages ~~seront~~ ☒ sont ☒ définies dans les spécifications techniques d'interopérabilité (STI) visées par le règlement (UE) n° 454/2011 de la Commission⁶ ~~la directive 2001/16/CE~~

⁶ Règlement (UE) n° 454/2011 de la Commission du 5 mai 2011 relatif à la spécification technique d'interopérabilité concernant le sous-système «Applications télématiques au service des voyageurs» du système ferroviaire transeuropéen (JO L 123 du 12.5.2011, p. 11).

↓ 1371/2007/CE considérant 6
(adapté)

~~(11)~~ 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. ☒ Le 23 février 2013, l'Union a adhéré à la COTIF. ☒

↓ nouveau

(12) En ce qui concerne la vente de billets pour le transport de voyageurs, les États membres devraient prendre toutes les mesures qui s'imposent pour interdire la discrimination sur le fondement de la nationalité ou de la résidence, que le voyageur en question soit ou non présent, de manière temporaire ou permanente, dans un autre État membre. Ces mesures devraient couvrir toutes les formes dissimulées de discrimination qui sont susceptibles de produire le même effet par suite de l'application d'autres critères, tels que la résidence ou l'emplacement physique ou numérique. 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. Il convient cependant de ne pas exclure automatiquement les régimes tarifaires comportant des tarifs sociaux, à condition qu'ils soient proportionnés et indépendants de la nationalité des personnes concernées.

(13) La popularité croissante du cyclisme 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 permettant notamment le transport de vélos à bord des trains.

⁷ ~~JO L 110 du 20.4.2001, p. 1. Directive modifiée en dernier lieu par la directive 2007/32/CE de la Commission (JO L 141 du 2.6.2007, p. 63).~~

↓ 1371/2007/CE considérant 7
(adapté)

- (14) 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.

↓ 1371/2007/CE considérant 8

~~La fourniture d'informations et de billets aux voyageurs ferroviaires devrait être facilitée par l'adaptation des systèmes informatiques à une spécification commune.~~

↓ 1371/2007/CE considérant 9

~~La poursuite de la mise en œuvre des systèmes d'information des voyageurs et de réservation devrait se faire conformément aux STI.~~

↓ 1371/2007/CE considérant 10
(adapté)
⇒ nouveau

- (15) ⇒ 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. ⇐ ~~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. ⇒ 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 à tout moment lorsque les trains circulent et pas seulement à certains moments de la journée. ⇐~~

↓ 1371/2007/CE considérant 11
(adapté)
⇒ nouveau

- (16) 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~~ ☒ En outre ☒, conformément aux règles ~~communautaires~~ ☒ de l'Union ☒ pour les marchés publics, ⇒ notamment la directive 2014/20/EU du Parlement européen et du Conseil⁸, ⇐ tous les bâtiments et tout le matériel roulant ~~soient~~ ☒ devraient être ☒ 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.

↓ 1371/2007/CE considérant 14
(adapté)
⇒ nouveau

- (17) 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~~ ☒ les règles uniformes ☒ CIV relatives aux droits des voyageurs. ⇒ En cas de retard d'un service de transport de voyageurs, les entreprises ferroviaires devraient offrir aux voyageurs une indemnisation correspondant à un pourcentage du prix du billet. ⇐

↓ 1371/2007/CE considérant 12
⇒ nouveau

- (18) 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.~~ ⇒ Lorsque des États membres fixent un montant minimal des dommages et intérêts compensatoires en cas de mort ou de blessures d'un voyageur, ce montant devrait être au moins équivalent au montant fixé dans les règles uniformes CIV. ⇐

↓ 1371/2007/CE considérant 13

- (19) 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

⁸ Directive 2014/24/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 sur la passation des marchés publics et abrogeant la directive 2004/18/CE (JO L 94 du 28.3.2014, p. 65).

accroissement des incitations en faveur du marché des services ferroviaires de transport de voyageurs, au bénéfice des voyageurs.

↓ nouveau

- (20) 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.
- (21) 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 conditions météorologiques difficiles ou de catastrophes naturelles majeures 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. Les entreprises ferroviaires devraient prouver qu'elles n'auraient pu ni prévoir ni empêcher le retard même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.
- (22) En collaboration avec les gestionnaires de l'infrastructure et les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares 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.
- (23) Le présent règlement ne devrait pas limiter le droit des entreprises ferroviaires de demander réparation à toute personne, y compris un tiers, conformément à la législation nationale applicable.
-

↓ 1371/2007/CE considérant 15

- (24) 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'octroyer une compensation et une assistance lors d'une perturbation majeure d'un service ferroviaire.
-

↓ 1371/2007/CE considérant 16

- (25) 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.
-

↓ 1371/2007/CE considérant 17

- (26) Il est dans l'intérêt des voyageurs ferroviaires que des mesures adéquates soient prises, en accord avec les autorités publiques, pour garantir leur sûreté ~~sécurité~~ personnelle dans les gares ainsi qu'à bord des trains.

↓ 1371/2007/CE considérant 18

- (27) 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.
-

↓ 1371/2007/CE considérant 19
⇒ nouveau

- (28) Les entreprises ferroviaires ⇒ et les gestionnaires des gares ⇐ devraient définir, ⇒ mettre à la disposition du public, ⇐ gérer et contrôler les normes de qualité du service pour les services ferroviaires de transport de voyageurs.
-

↓ 1371/2007/CE considérant 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.~~

↓ nouveau

- (29) Il conviendrait, 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 et faire appliquer le présent règlement au niveau national. Ces organismes devraient pouvoir prendre une série de mesures d'exécution. Il conviendrait que les voyageurs puissent porter plainte auprès de ces organismes concernant des infractions présumées au présent règlement. Afin de traiter correctement ces plaintes, les organismes devraient également coopérer les uns avec les autres.
-

↓ 1371/2007/CE considérant 21
(adapté)
⇒ nouveau

- (30) ⇒ Le traitement des données à caractère personnel devrait respecter la législation de l'Union relative à la protection des données à caractère personnel, en particulier ⇐ ~~Il y a lieu que le présent règlement s'applique sans préjudice de la réglementation (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil⁹ directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes~~
-

⁹ Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (JO L 119 du 4.5.2016, p. 1).

physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données¹⁰.

↓ 1371/2007/CE considérant 22

- (31) 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.
-

↓ 1371/2007/CE considérant 23
(adapté)

- (32) Étant donné que les objectifs du présent règlement, à savoir le développement des chemins de fer ☒ de l'Union ☒ ~~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 ☒ de l'Union ☒ ~~communautaire~~, ☒ l'Union ☒ ~~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.
-

↓ nouveau

- (33) Afin de garantir un niveau élevé de protection des voyageurs, le pouvoir d'adopter des actes conformément à l'article 290 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne devrait être délégué à la Commission en vue de la modification des annexes I, II et III en ce qui concerne les règles uniformes CIV, les informations minimales que doivent fournir les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets et les normes minimales de qualité du service, et d'ajuster les montants financiers visés dans le présent règlement en fonction de l'inflation. Il est particulièrement important 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 l'accord interinstitutionnel du 13 avril 2016 «Mieux légiférer»¹¹. 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.

¹⁰ JO L 281 du 23.11.1995, p. 21. Directive modifiée par le règlement (CE) n° 1882/2003 (JO L 284 du 31.10.2003, p. 1).

¹¹ JO L 123 du 12.5.2016, p. 1.

↓ 1371/2007/CE considérant 25
(adapté)

~~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.~~

↓ 1371/2007/CE considérant 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.~~

↓ 1371/2007/CE considérant 27

~~Il y a lieu d'arrêter les mesures nécessaires pour la mise en œuvre du présent règlement conformément à la décision 1999/468/CE du Conseil du 28 juin 1999 fixant les modalités de l'exercice des compétences d'exécution conférées à la Commission¹².~~

↓ 1371/2007/CE considérant 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.~~

¹² JO L 184 du 17.7.1999, p. 23. Décision modifiée par la décision 2006/512/CE (JO L 200 du 22.7.2006, p. 11).

↓ nouveau

(34) 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, 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,

↓ 1371/2007/CE (adapté)

ONT ADOPTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

Chapitre I

Dispositions générales

Article premier

Objet

Le présent règlement établit des règles applicables au transport ferroviaire 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;~~

↓ nouveau

a) la non-discrimination entre les voyageurs pour ce qui est des conditions de transport;

↓ 1371/2007/CE

b) la responsabilité des entreprises ferroviaires et leurs obligations en matière d'assurance pour les voyageurs et leurs bagages;

~~e) les obligations des entreprises ferroviaires envers les voyageurs en cas de retard;~~

↓ nouveau

- 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 bagages;
- d) les droits des voyageurs en cas d'annulation ou de retard;

↓ 1371/2007/CE (adapté)
⇒ nouveau

⇒ e) les informations ⇒ minimales à fournir aux voyageurs ;

~~ef) la protection des~~ ⇒ la non-discrimination à l'égard des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite ~~voyageant en train~~ et l'assistance obligatoire à ces personnes;

~~eg) la définition et le contrôle des normes de qualité du service;~~ et la gestion des risques pour la sûreté ~~sécurité~~ personnelle des voyageurs; ~~ainsi que~~

~~h) le traitement des plaintes;~~ ~~et~~

~~fi) les règles générales en matière d'application.~~

Article 2

Champ d'application

1. Le présent règlement s'applique dans toute ~~la Communauté~~ l'Union ~~à tous les~~ aux voyages et services ferroviaires intérieurs et internationaux assurés par une ou plusieurs entreprises ferroviaires ayant obtenu une licence conformément à la directive 2012/34/UE du Parlement européen et du Conseil¹³ à la directive 95/18/CE du Conseil du 19 juin 1995 concernant les licences des entreprises ferroviaires¹⁴.

~~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.~~

¹³ JO L 343 du 14.12.2012, p. 32.

¹⁴ ~~JO L 143 du 27.6.1995, p. 70. Directive modifiée en dernier lieu par la directive 2004/49/CE du Parlement européen et du Conseil (JO L 164 du 30.4.2004, p. 44).~~

~~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 communautaires¹⁵. Pour l'application de ces définitions, les États membres utilisent les 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 Commission 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.~~

↓ nouveau

2. Sous réserve des dispositions du paragraphe 4, 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 visés dans la directive 2012/34/UE, à l'exception des services transfrontaliers à l'intérieur de l'Union;

(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, à condition que les droits des voyageurs soient dûment garantis en vertu de la législation nationale applicable sur le territoire de l'État membre qui accorde la dérogation.

3. Les États membres notifient à la Commission les dérogations accordées conformément au paragraphe 2, points a) et b), et l'informent de l'adéquation de leur droit national sur leur territoire aux fins du paragraphe 2, point b).

4. Les articles 5, 10, 11 et 25 et le chapitre V s'appliquent à tous les services ferroviaires de transport de voyageurs visés au paragraphe 1, y compris les services dispensés conformément au paragraphe 2, points a) et b).

¹⁵ ~~JO L 237 du 24.8.1991, p. 25. Directive modifiée en dernier lieu par la directive 2006/103/CE (JO L 363 du 20.12.2006, p. 344).~~

Article 3

Définitions

Aux fins du présent règlement, on entend par:

- (1) «entreprise ferroviaire»: une entreprise ferroviaire au sens de l'article ~~2~~ 3, paragraphe 1, de la directive ~~2001/14/CE~~¹⁶ 2012/34/UE 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;~~
- 42) «gestionnaire de l'infrastructure»: ⇒ un 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 tel que défini à l'article 3 de la directive ~~91/440/CEE~~ 2012/34/UE, 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;~~
- 53) «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;
- 64) «voyagiste»: un organisateur ou un détaillant, autre qu'une entreprise ferroviaire, au sens de l'article ~~23~~, points ~~28~~ et ~~29~~, de la directive ~~90/314/EEC~~¹⁷ (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil¹⁸;
- 75) «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;

¹⁶ ~~Directive 2001/14/EC du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2001 concernant la répartition des capacités d'infrastructure ferroviaire et la tarification de l'infrastructure ferroviaire (JO L 75 du 15.3.2001, p. 29). Directive modifiée en dernier lieu par la directive 2004/49/CE.~~

¹⁷ ~~Directive 90/314/CEE du Conseil, du 13 juin 1990, concernant les voyages, vacances et circuits à forfait (JO L 158 du 23.6.1990, p. 59).~~

¹⁸ Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO L 326 du 11.12.2015, p. 1).

- ~~86~~) «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;
- ~~97~~) «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;
- ~~108~~) «billet direct», un ou plusieurs billets représentant un contrat de transport ☒ unique ☒ portant sur la prestation de services ferroviaires successifs par une ou plusieurs entreprises ferroviaires;
-

↓ nouveau

- 9) «service»: un service ferroviaire de transport de voyageurs exploité entre des gares ferroviaires ou des arrêts selon un horaire;
- 10) «voyage»: le transport d'un voyageur entre une gare de départ et une gare d'arrivée dans le cadre d'un contrat de transport unique;
-

↓ 1371/2007/CE (adapté)
⇒ nouveau

- 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) «service ferroviaire international de transport de voyageurs»: un service ferroviaire international de transport de voyageurs au sens de l'article 3, paragraphe 5, de la directive 2012/34/UE; ⇐
- 13) «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 ☒;
- 14) «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;
-

↓ nouveau

- 15) «correspondance manquée»: une situation dans laquelle un voyageur manque un ou plusieurs services au cours d'un voyage à cause d'un retard ou de l'annulation d'un ou de plusieurs services précédents;
-

↓ 1371/2007/CE (adapté)
⇒ nouveau

- ~~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;~~

~~e) 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;~~

- 16) ~~«personne handicapée» ou et «personne à mobilité réduite»: toute personne dont la mobilité est réduite, lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout ayant une déficience permanente ou temporaire physique handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire), mentale, intellectuelle ou de tout handicap ou sensorielle , ou de toute autre cause de handicap, 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, 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;~~
- 17) «conditions générales de transport»: les conditions ~~du transporteur~~ de l'entreprise ferroviaire , 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;
- 18) «véhicule»: un véhicule motorisé ou une remorque transporté à l'occasion du transport de voyageurs;

- 19) «Règles uniformes CIV»: les règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs et des bagages (CIV) telles que définies dans l'appendice A de la convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF).

Chapitre II

Contrat de transport, informations et billets

Article 4

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.

↓ nouveau

Article 5

Conditions non discriminatoires du contrat de transport

Sans préjudice des tarifs sociaux, les entreprises ferroviaires ou les vendeurs de billets proposent des conditions contractuelles et des tarifs au grand public sans discrimination, directe ou indirecte, fondée sur la nationalité ou la résidence du client final, ou sur le lieu d'établissement de l'entreprise ferroviaire ou du vendeur de billets à l'intérieur de l'Union.

↓ 1371/2007/CE (adapté)

⇒ nouveau

Article ~~5~~6

Bicyclettes

~~Les entreprises ferroviaires autorisent~~ Les voyageurs ☒ sont autorisés ☒ à ~~emporter~~ ☒ prendre ☒ 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 ⇒ raisonnable ⇐ éventuellement.~~ ⇒ Ils gardent leur bicyclette sous leur supervision pendant le voyage et font en sorte qu'elle ne cause aucun désagrément ni dommage aux autres voyageurs, aux équipements de mobilité, aux bagages ou aux opérations ferroviaires. Le transport de bicyclettes peut être refusé ou restreint pour des raisons de sécurité ou pour des raisons opérationnelles, à condition que les entreprises ferroviaires, les vendeurs de billets, les voyagistes et, le cas échéant, les gestionnaires des gares, informent les voyageurs des conditions du refus ou de la restriction, conformément au règlement (UE) n° 454/2011. ⇐

Article ~~6~~7

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.

Article ~~7~~8

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, \Rightarrow notamment dans des formats accessibles aux personnes handicapées conformément aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la directive XXX¹⁹, \Leftarrow et avant leur mise en œuvre, les décisions d'interrompre des services \Rightarrow , que ce soit de façon permanente ou temporaire \Leftarrow .

Article ~~8~~9

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 \Rightarrow et, dans la mesure du possible, les vendeurs de billets \Leftarrow fournissent au voyageur pendant le voyage \Rightarrow , y compris dans les gares de correspondance, \Leftarrow 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 \Rightarrow , notamment en utilisant les technologies de communication les plus modernes \Leftarrow . Une attention particulière est accordée ~~aux besoins des personnes souffrant d'une déficience auditive et/ou visuelle~~ \Rightarrow à ce que ces informations soient accessibles aux personnes handicapées conformément aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la directive XXX et le règlement 454/2011 \Leftarrow .

¹⁹ Directive XXX relative au rapprochement des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres en ce qui concerne les exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (Acte européen sur l'accessibilité) (OJ L X, X.X.XXXX, p. X).

↓ nouveau

4. Les gestionnaires des gares et les gestionnaires de l'infrastructure mettent à la disposition des entreprises ferroviaires et des vendeurs de billets des données en temps réel relatives aux trains, y compris ceux exploités par d'autres entreprises ferroviaires, de manière non discriminatoire.

↓ 1371/2007/CE (adapté)

⇒ nouveau

Article ~~9~~10

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 et, pour autant qu'ils soient disponibles , des billets directs et des réservations. ⇒ Ils mettent tout en œuvre pour offrir des billets directs, y compris pour des voyages internationaux et des voyages faisant intervenir plus d'une entreprise ferroviaire. ⇐
2. Sans préjudice ~~des~~ paragraphes 3 et 4, les entreprises ferroviaires ⇒ et les vendeurs de billets ⇐ délivrent les billets aux voyageurs via au moins un des canaux suivants:
- (a) guichets ou ~~guichets automatiques~~ distributeurs de titres de transport ;
 - (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 États membres peuvent exiger que ⇐ les entreprises ferroviaires ~~délivrent~~ proposent des billets pour les services prévus dans le cadre de contrats de service public via ~~au moins~~ ⇒ plus d'⇐ un ~~des canaux suivants~~ canal.⇐
- ~~a) guichets ou guichets automatiques;~~
 - ~~b) à bord des trains.~~
43. 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 sûreté ~~sécurité~~ ou à la lutte contre la fraude, des raisons de réservation obligatoire ou des motifs commerciaux raisonnables.
54. En l'absence de guichet ou de ~~guichet automatique~~ distributeur de titres de transport 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~~ distributeurs de titres de transport sont mis à disposition.

↓ nouveau

5. En l'absence de guichet ou de distributeur de titres de transport accessible dans la gare de départ, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite sont autorisées à acheter leur billet à bord du train sans supplément.
 6. Lorsqu'un passager reçoit des billets distincts pour un même trajet comprenant des services ferroviaires successifs exploités par une ou plusieurs entreprises ferroviaires, ses droits à l'information, à l'assistance, à des soins et à une indemnisation sont équivalents à ceux attachés à un billet direct et couvrent l'intégralité du voyage, du point de départ jusqu'à la destination finale, à moins que le voyageur n'ait été explicitement informé du contraire par écrit. Le voyageur est, en particulier, informé qu'en cas de correspondance manquée, il n'aura pas droit à une assistance ou à une indemnisation sur la base de la longueur totale du voyage. La charge de la preuve que l'information a été fournie incombe à l'entreprise ferroviaire, à son agent, au voyageur ou au vendeur de billets.
-

↓ 1371/2007/CE

~~Article 10~~

~~Systemes d'information des voyageurs et de reservation~~

- ~~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.~~

CHAPITRE III

RESPONSABILITÉ DES ENTREPRISES FERROVIAIRES RELATIVE AUX VOYAGEURS ET À LEURS BAGAGES

Article 11

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.

↓ 1371/2007/CE (adapté)
⇒ nouveau

Article 12

Assurance ☒ et couverture de la responsabilité en cas de mort ou de blessures de voyageurs ☒

~~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~~ Une entreprise ferroviaire ~~d'être ☒~~ est ☒ assurée de manière adéquate ⇒, conformément à l'article 22 de la directive 2012/34/UE et sur la base d'une évaluation de ses risques, ⇐ ou ~~d'avoir pris ☒~~ prend ☒ 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.~~

Article 13

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.

Article 14

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.

CHAPITRE IV

RETARDS, CORRESPONDANCES MANQUÉES ET ANNULATIONS

Article 15

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.

↓ 1371/2007/CE (adapté)
⇒ nouveau

Article 16

Remboursement et réacheminement

1. Lorsqu'on peut raisonnablement s'attendre ⇒ , soit au départ soit en cas de correspondance manquée au cours d'un voyage effectué avec un billet direct, ⇐ 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 ☒ l'une des options suivantes ☒:

- (c) 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; ~~☒~~
- (d) la poursuite du voyage ou un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais; ~~☒~~
- (e) 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.

↓ nouveau

2. Aux fins du paragraphe 1, point b), un réacheminement comparable peut être effectué par toute entreprise ferroviaire et peut comprendre l'utilisation d'un transport d'une classe supérieure et d'autres modes de transport sans entraîner de coûts supplémentaires pour le voyageur. Les entreprises ferroviaires s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, d'éviter des correspondances supplémentaires. La durée totale du voyage en recourant à un autre mode de transport pour la partie du trajet non effectuée comme prévu est comparable à la durée prévue pour le voyage initial. 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. Les prestataires de services de transport de réacheminement accordent une attention particulière afin de fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite un niveau d'accessibilité comparable pour le service de remplacement.
-

↓ 1371/2007/CE (adapté)
⇒ nouveau

Article 17

Indemnisation relative au prix du billet

1. Lorsque le retard n'a pas donné lieu au remboursement ☒ du coût ☒ 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~~ ⇒ dans le contrat de transport ☐ 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 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.
2. ☒ Le paragraphe 1 s'applique également aux ☒ Les voyageurs qui détiennent une carte de transport ou un abonnement. ☒ S'ils ☒ et sont confrontés à des retards ou à des annulations récurrents pendant ~~sa~~ ☒ la ☒ durée de validité ⇒ de la carte de transport ou de l'abonnement, ils ☐ 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. ⇒ 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 sont comptabilisés de façon cumulative et les voyageurs sont indemnisés conformément aux dispositions des entreprises ferroviaires en matière d'indemnisation. ☐
3. 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 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.

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 des territoires de l'Union ~~dans lesquels le traité instituant la Communauté européenne est d'application.~~
25. 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.
36. 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 .
47. 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.

nouveau

8. Une entreprise ferroviaire n'est pas tenue de verser une indemnisation si elle est en mesure de prouver que le retard a résulté de conditions météorologiques difficiles ou de catastrophes naturelles majeures compromettant l'exploitation du service en toute sécurité et n'aurait pas pu être prévu ni empêché même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

1371/2007/CE
 nouveau

Article 18

Assistance

1. En cas de retard à ~~de~~ l'arrivée ou au ~~du~~ départ, l'entreprise ferroviaire ou le vendeur de billets 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:
 - (f) 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 .

- (g) 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;
 - (h) 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 \Rightarrow ou par tout autre moyen \Leftarrow 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 \Rightarrow et 4 \Leftarrow , 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.
-

\Downarrow nouveau

6. Outre les obligations imposées aux entreprises ferroviaires conformément à l'article 13 *bis*, paragraphe 3, de la directive 2012/34/UE, le gestionnaire des gares dans les gares traitant en moyenne annuelle un volume d'au moins 10 000 voyageurs par jour assure la coordination des opérations de la gare, des entreprises ferroviaires et du gestionnaire de l'infrastructure au moyen d'un plan d'urgence adéquat afin de se préparer à l'éventualité d'une perturbation majeure et de retards importants entraînant l'immobilisation d'un nombre considérable de voyageurs dans la gare. Le plan garantit que les voyageurs immobilisés reçoivent une assistance et une information adéquates, notamment dans des formats accessibles conformément aux exigences en matière d'accessibilité prévues dans la directive XXX. Sur demande, le gestionnaire des gares met le plan et ses éventuelles modifications à la disposition de l'organisme national chargé de l'application ou de tout autre organisme désigné par un État membre. Les gestionnaires des gares dans les gares traitant en moyenne annuelle un volume inférieur à 10 000 voyageurs par jour s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de coordonner les utilisateurs des gares et d'assister et informer les voyageurs immobilisés dans de ce type de situations.

Article 19

Droit de recours

Lorsqu'une entreprise ferroviaire verse une indemnité ou s'acquitte d'autres obligations conformément au présent règlement, aucune disposition de ce dernier ni du droit national ne peut être interprétée comme limitant son droit à demander réparation des coûts à toute personne, y compris des tiers, conformément au droit applicable. En particulier, le présent règlement ne limite aucunement le droit de l'entreprise ferroviaire de demander le remboursement auprès d'un tiers, avec lequel elle a conclu un contrat et qui a contribué à l'événement ayant donné lieu à une indemnisation ou à d'autres obligations. Aucune disposition du présent règlement ne peut être interprétée comme limitant le droit d'un tiers, autre que le voyageur, avec lequel une entreprise ferroviaire a conclu un contrat, de demander un remboursement ou une indemnisation, conformément aux lois pertinentes applicables.

CHAPITRE V

PERSONNES HANDICAPÉES ET PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Article ~~19~~ 20

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, y compris leurs assistants personnels. Les règles permettent au voyageur d'être accompagné d'un chien d'assistance conformément à toute règle nationale pertinente.
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 ~~20~~ 21

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 exigences en matière d'accessibilité énoncées dans le règlement (UE) n° 454/2011 et dans la directive XXX, sur l'accessibilité de la gare, 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 20 ~~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 ou un voyageur exerce la dérogation prévue à l'article 20 ~~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. L'entreprise ferroviaire, le vendeur de billets ou le voyageur s'efforcent,

dans la mesure du raisonnable, de proposer à la personne concernée une autre option de transport compte tenu des besoins de celle-ci en matière d'accessibilité. ⇐

~~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 personnes à mobilité réduite.~~

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 ⇐ ou l'entreprise ferroviaire ou les deux ⇐ lui fournissent 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 20 ~~19~~, paragraphe 1.

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.

~~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 ⊗ disponibles ⊗ ⇐, notamment dans des formats accessibles conformément aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la directive XXX, ⇐ soient affichées conformément aux règles d'accès visées à l'article 20 ~~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.

⇓ nouveau

4. L'assistance est disponible dans les gares à tout moment lorsque les services ferroviaires fonctionnent.

Article 23

Assistance à bord

1. Sans préjudice des règles d'accès visées à l'article 20 ~~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.
- ☒ 2. En l'absence de personnel d'accompagnement à bord d'un train, 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. ☒
3. 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 bénéficient 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.

4. L'assistance est disponible à bord des trains à tout moment lorsque les services ferroviaires fonctionnent.

Article 24

Conditions auxquelles est fournie l'assistance

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 20 ~~22~~ and 21 ~~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 ☒~~ Lorsque ~~le ☒~~ 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. ⇒ Ces notifications sont transmises à l'ensemble des autres entreprises ferroviaires et gestionnaires des gares intervenant dans le voyage de la personne; ⇐

- (b) les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares, les vendeurs de billets et les voyagistes 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~~ faire connaître 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.

Article 25

Indemnisation relative à l'équipement de mobilité, ~~ou~~ à un autre équipement spécifique ou à des dispositifs d'assistance

1. ~~Si l'entreprise ferroviaire est responsable de~~ Lorsque les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares provoquent la perte ou ~~de~~ l'endommagement ~~, total ou partiel, d'un équipement~~ de fauteuils roulants, d'autres équipements de mobilité, ~~ou d'un autre équipement spécifique~~ de dispositifs d'assistance et de chiens d'assistance utilisés par les personnes handicapées ~~ou~~ et les personnes à mobilité réduite, ~~aucune limite financière n'est applicable~~ ils sont responsables et indemnisent cette perte ou cet endommagement

↓ nouveau

2. L'indemnisation visée au paragraphe 1 équivaut au coût de remplacement ou de réparation des équipements ou des dispositifs perdus ou endommagés.
3. Le cas échéant, les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, d'en assurer rapidement le remplacement temporaire par des équipements spécifiques ou des dispositifs d'assistance possédant, dans la mesure du possible, des caractéristiques techniques et fonctionnelles équivalentes à celles des équipements ou dispositifs égarés ou endommagés. La personne handicapée ou à mobilité réduite est autorisée à conserver l'équipement ou le dispositif de remplacement temporaire tant que l'indemnisation visée aux paragraphes 1 et 2 n'a pas été acquittée.

Article 26

Formation du personnel

Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares:

- (a) veillent à ce que l'ensemble du personnel, y compris les personnes employées par toute autre partie exécutante, fournissant une assistance directe aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, sache comment répondre aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, notamment les personnes souffrant de déficiences mentales et intellectuelles;
- (b) dispensent une formation de sensibilisation aux besoins de personnes handicapées pour tout le personnel travaillant dans la gare qui est directement en contact avec les voyageurs;
- (c) veillent à ce que tous les nouveaux employés reçoivent, à l'embauche, une formation sur le handicap et à ce que le personnel suive régulièrement des cours de recyclage;
- (d) acceptent sur demande la participation, à la formation, d'employés handicapés, de voyageurs handicapés et à mobilité réduite, et/ou d'organisations qui les représentent.

↓ 1371/2007/EC

CHAPITRE VI

SÛRETÉ, PLAINTES ET QUALITÉ DU SERVICE

Article ~~26~~ 27

Sûreté ~~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 sûreté défini par les autorités publiques pour assurer la sûreté ~~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 détériorer le niveau de sûreté.

↓ 1371/2007/EC (adapté)
⇒ nouveau

Article ~~27~~ 28

Plaines

1. ~~Les~~ Toutes ~~les~~ entreprises ferroviaires ~~et~~, ainsi que tous les vendeurs de billets, les gestionnaires des gares et les gestionnaires de l'infrastructure dans les gares traitant en moyenne annuelle un volume supérieur à 10 000 voyageurs par jour ~~et~~ établissent ~~chaque~~ chacun ~~un~~ un mécanisme de traitement des plaintes concernant les

droits et obligations énoncés dans le présent règlement ⇒ dans leur domaine de compétence respectif ⇐ . Elles ☒ Ils ☒ 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 ⇒ ou de tout vendeur de billets, gestionnaire des gares ou gestionnaire de l'infrastructure concerné ⇐. ⇒ Les plaintes sont introduites dans les six 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 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 réception ⇐ de sa plainte. ⇒ Les entreprises ferroviaires, les vendeurs de billets, les gestionnaires des gares et les gestionnaires de l'infrastructure conservent pendant deux ans les données relatives à l'incident qui sont nécessaires pour évaluer la plainte et les transmettent sur demande aux organismes nationaux chargés de l'application. ⇐

↓ nouveau

3. Les détails de la procédure de traitement des plaintes sont accessibles aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

↓ 1371/2007/CE (adapté)
⇒ nouveau

- ~~34~~. L'entreprise ferroviaire publie, dans le rapport annuel visé à l'article ~~29~~ ~~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~~ 29

Normes de qualité du service

1. Les entreprises ferroviaires ⇒ et les gestionnaires des gares ⇐ ~~définissent~~ ☒ 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 ⇒ et les gestionnaires des gares ⇐ évaluent leurs propres activités d'après les normes de qualité du service. Chaque année, ~~elles~~ ☒ les entreprises ferroviaires ☒ publient à cet égard un rapport d'évaluation, qui accompagne leur rapport annuel. ☒ Elles publient leurs ☒ ~~Les~~ rapports sur la qualité du service ~~sont publiés~~ sur le ☒ leur ☒ site internet ~~des entreprises ferroviaires~~. En outre, ces rapports sont mis à disposition sur le site internet de l'Agence ~~ferroviaire européenne~~ ☒ de l'Union européenne pour les chemins de fer ☒.

CHAPITRE VII

INFORMATION ET APPLICATION

Article ~~29~~ 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, ~~les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares et les voyagistes~~ ~~⇔~~ ils ~~⇔~~ 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. ~~⇔~~ En outre, ils accompagnent le billet d'un avis, sur support papier ou sous forme électronique ou par tout autre moyen, y compris dans des formats accessibles aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite conformément aux exigences énoncées dans la directive XXX. Cet avis précise 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 exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la directive XXX, ~~⇐~~ dans la gare et à bord du train ~~⇔~~, 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 ~~30~~ 31.

Article ~~30~~ 31

~~⇔~~ Désignation des organismes nationaux chargés de l' ~~⇔~~ Application

~~⇐~~ 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~~ article 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.~~

Article 32

Tâches liées au contrôle de l'application

1. Les organismes nationaux chargés de l'application contrôlent attentivement le respect du présent règlement et prennent les mesures nécessaires pour garantir que les droits des voyageurs sont respectés. À cette fin, les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares et les gestionnaires de l'infrastructure fournissent à ces organismes les documents et informations utiles, à leur demande. Dans l'accomplissement de leurs fonctions, les organismes 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'exécution fondées sur des plaintes individuelles transmises par un tel organisme.
2. Les organismes nationaux chargés de l'application publient chaque année des statistiques concernant leur activité, et notamment les sanctions appliquées, au plus tard à la fin du mois d'avril de l'année civile suivante.
3. 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.

Article 33

Traitement des plaintes par les organismes nationaux chargés de l'application

1. Sans préjudice des droits des consommateurs de chercher d'autres voies de recours conformément à la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil²⁰, le voyageur peut, après avoir introduit sans succès une plainte auprès de l'entreprise ferroviaire, du vendeur de billets, du gestionnaire des gares ou du gestionnaire de l'infrastructure conformément à l'article 28, déposer une plainte auprès d'un organisme national chargé de l'application. Les organismes chargés de l'application informent les plaignants quant à leur 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 auprès de l'organisme national chargé de l'application ou auprès de tout autre organisme désigné à cette fin par un État membre.
3. L'organisme accuse réception de la plainte dans un délai de deux semaines à compter de sa réception. La procédure de traitement des plaintes dure au maximum trois mois. Pour les affaires complexes, l'organisme peut, à sa discrétion, 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 l'organisme est également un

²⁰ Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (JO L 165 du 18.6.2013, p. 14).

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 de l'État membre qui a accordé la licence à cette entreprise.
5. Lorsqu'une plainte concerne une allégation de violations commises par un gestionnaire des gares ou par un gestionnaire de l'infrastructure, l'organisme national chargé de l'application est celui 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 aux paragraphes 4 ou 5 lorsque, pour des motifs justifiés et notamment des questions de la langue ou de résidence, cela sert les intérêts des voyageurs.

↓ 1371/2007/CE (adapté)
⇒ nouveau

Article ~~31~~ 34

Échange d'informations et ~~co~~coopération transfrontière entre organismes
 nationaux chargés de l'application

↓ nouveau

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 de contrôle de l'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.

↓ 1371/2007/CE (adapté)
⇒ nouveau

2. Les organismes nationaux 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 la coordination ~~coordonner leurs principes de décision dans toute la Communauté~~. La Commission les assiste dans cette tâche.
- ⇒ 3. Les organismes nationaux chargés de l'application suivent la procédure établie à l'annexe IV. ⇐

CHAPITRE VIII

DISPOSITIONS FINALES

Article ~~32~~ 35

Sanctions

1. 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.
- ⇒ 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. ⇐

~~Article 33~~

Annexes

~~Les mesures ayant pour objet de modifier des éléments non essentiels du présent règlement 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.~~

Article ~~34~~ 36

~~Dispositions modificatives~~ ☒ Déléation de pouvoirs ☒

- ~~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.~~
- ⇒ La Commission est habilitée à adopter des actes délégués conformément à l'article 37, afin: ⇐
- ⇒ i) d'adapter les montants financiers visés à l'article 13 en fonction de l'inflation; ⇐

⇒ ii) de modifier les annexes I, II et III afin de prendre en compte les modifications apportées aux règles uniformes CIV et les évolutions technologiques dans ce domaine. ⇐

↓ nouveau

Article 37

Délégation de pouvoir

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 de [la date d'entrée en vigueur du présent règlement]. 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 de même durée, 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 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 d'adopter un acte délégué, la Commission consulte les experts désignés par chaque État membre, conformément aux principes définis dans l'accord interinstitutionnel «Mieux légiférer»²¹ du 13 avril 2016.
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 du présent article 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.

²¹ Accord interinstitutionnel entre le Parlement européen, le Conseil de l'Union européenne et la Commission européenne «Mieux légiférer» (JO L 123 du 12.5.2016, p. 1)

↓ 1371/2007/CE (adapté)
⇒ nouveau

~~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 36~~ 38

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~~ ⇒ [cinq ans après l'adoption du présent règlement] ⇐.

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.

↓ new

~~Article 39~~

Abrogation

Le règlement (CE) n° 1371/2007 est abrogé.

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 V.

↓ 1371/2007/CE (adapté)

~~Article 37~~ 40

Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur ~~vingt quatre mois après la date~~ ☒ le vingtième jour suivant celui ☒ de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Le présent règlement est obligatoire dans tous ses éléments et directement applicable dans tout État membre.

Fait à Bruxelles, le

Par le Parlement européen
Le Président

Par le Conseil
Le Président