



OMBUDSRAIL

SERVICE DE MÉDIATION POUR LES VOYAGEURS FERROVIAIRES  
OMBUDSDIENST VOOR DE TREINREIZIGERS • OMBUDSRAIL.BE

Le Règlement Européen 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires : une mise à jour s'impose.

## Un Règlement européen renouvelé

*Considérant 1* - Le 15 novembre 2018, le Parlement européen a voté de nouvelles règles visant à protéger les droits de tous les voyageurs ferroviaires dans l'Union européenne (1). L'initiative vient de la Commission européenne (2). Ce processus doit aboutir à une adaptation du règlement européen 1371/2007 actuellement en vigueur. Soyons clairs, les droits des passagers ferroviaires méritent une meilleure protection et ce qui se trouve pour l'instant sur la table n'a pas l'air si mal : certaines attentes des voyageurs sont prises en compte mais nous remarquons également des points de friction et des occasions manquées. En tout état de cause, ce qui sera finalement mis en pratique (les règlements sont directement applicables dans tous les États membres) dépend des négociations qui doivent encore avoir lieu au Conseil de l'Union européenne. C'est pourquoi une discussion nous semble utile ici.

### Compensations des retards

*Considérant 17 / Article 17, paragraphe 1* - En cas de retard, les entreprises ferroviaires doivent verser une compensation basée sur un pourcentage du prix du titre de transport. Pour les retards les plus importants, une augmentation considérable des compensations se profile désormais à l'horizon, grâce au Parlement européen. Avec le nouveau règlement, la compensation pourra désormais aller jusqu'au **remboursement complet du billet**. A l'heure actuelle, les voyageurs ferroviaires en Europe ont droit à un remboursement de 25% du prix du billet en cas de retard supérieur ou égal à 60 minutes. À partir de 120 minutes, cela passe à 50%. Dans le nouveau règlement, cela reste 25% à partir de 60 minutes mais, à partir de 90 minutes, cela devient 75% et à partir de 120 minutes, 100%.

*Article 17, paragraphe 2* - La Commission européenne souhaite que les **navetteurs** puissent additionner tous les retards subis de moins de 60 minutes afin de recevoir une indemnisation conformément à l'arrangement susmentionné. Cependant, le Parlement européen abandonne cette idée. Ce qui reste, c'est le message vague que le système de compensation ci-dessus s'applique également aux titulaires d'abonnements. Est-ce la fin du système de compensation des retards fréquents pour les navetteurs de la SNCB ? Non, l'État belge peut toujours, via le contrat de gestion conclu avec la SNCB, définir des montants de compensation supérieurs aux minima européens.

*Article 17, paragraphes 3, 4, 5, et 6* - En cas de billet aller-retour, la compensation est calculée sur base de la moitié du prix. Dans le calcul d'une compensation, les parties des retards encourus hors de l'UE ne comptent pas. Les montants des compensations doivent être payés dans un délai d'un mois à partir de la demande. À la demande du voyageur, la compensation doit être payée en espèces. Il n'est pas permis de facturer des frais administratifs dans les dossiers de compensation. **Ces règles inchangées restent valables.**

*Article 17, paragraphe 6* - Le Parlement européen souhaite relever le seuil minimal en dessous duquel les entreprises ferroviaires ne sont pas tenues de verser des compensations. Aujourd'hui, cette limite est de 4 euros par titre de transport alors que la proposition parle de 5 euros. **Le seuil minimum** en lui-même, et plus particulièrement son relèvement, en quoi cela constitue-t-il une meilleure protection des droits des voyageurs ferroviaires.

*Article 17, paragraphe 7* - Si, au moment de l'achat du titre de transport, le voyageur savait que le retard s'élèverait à 60 minutes minimum ou si un autre train a atteint la destination dans ce délai, **le droit à une compensation disparaît**. Sur base de notre expérience, nous recommandons aux entreprises ferroviaires de prouver tout d'abord que le voyageur ferroviaire a bien eu la possibilité d'utiliser une alternative avant de pouvoir refuser ces compensations.

*Considérant 21 (supprimé) / Article 17, paragraphe 8 (supprimé)* - Lors de l'élaboration du texte, le Parlement européen a rejeté une proposition de la Commission européenne qui exonère les entreprises ferroviaires de leur obligation de compenser en cas de **conditions météorologiques extrêmes**. L'objectif de ce règlement est de protéger les droits des voyageurs ferroviaires : rien de plus normal que le Parlement européen l'ait supprimé. Le voyageur en rade ne peut pas être, par exemple, victime de feuilles sur les voies. Les entreprises de transport et les gestionnaires d'infrastructure ne peuvent pas enfouir leur tête dans le sable mais doivent faire leur travail.

*Article 16, paragraphes 1 et 2* - En plus du système de compensation, (comme dans le règlement actuel), tous les voyageurs ferroviaires européens ont le droit, en cas de retard supérieur à 60 minutes, de revenir immédiatement à leur point de départ où le remboursement du billet est possible pour la partie du voyage non exécutée (ou pour tout le voyage si celui-ci a perdu toute utilité), ou **de poursuivre le trajet** et de l'adapter si nécessaire. Le Parlement européen souhaite limiter cette dernière option à un délai d'un mois après la reprise du service. En outre, le Parlement européen souhaite que l'ensemble de cette disposition s'applique également en cas d'annulation, ce qui constitue une extension bienvenue. Il ajoute en outre à cette réglementation qu'en cas de poursuite du voyage selon un itinéraire différent vers la destination finale dans les meilleurs délais, le transport dans des conditions comparables peut être exécuté par n'importe quelle entreprise ferroviaire. A cet effet, on peut avoir recours à un transport en classe supérieure et à des billets alternatifs, sans que cela n'entraîne de coûts supplémentaires pour le passager. La durée totale du trajet doit être comparable au trajet prévu. Ce n'est que si une classe de transport inférieure est la seule alternative que le passager peut y être transporté. Nous ne pouvons qu'applaudir cette mesure. En outre, le Parlement européen précise que le transport alternatif doit être un transport terrestre.

*Considérant 9 bis / Article 10, paragraphe 6* - Enfin, il semble que quelque chose se passe dans le domaine de la **segmentation des contrats**, totalement hostile au client. Ensemble, les sociétés de transport européennes ont limité le système de compensation des retards en établissant le principe des contrats de transport séparés. Si le train de la compagnie A est en retard et que celui-ci entraîne la perte de la correspondance avec le train ponctuel de la compagnie B, le voyageur dupé ne sera indemnisé que pour le retard de la compagnie A et non pour la totalité du parcours. Ce système se base donc sur des voyages en train isolés et désavoue les déplacements réels des voyageurs. Par ce biais, les opérateurs ferroviaires ont de facto mis à mal les droits des passagers. Qu'est-ce que l'Europe écrit désormais dans le nouveau règlement ? Si un passager reçoit des billets séparés pour un voyage combiné comprenant plusieurs services ferroviaires consécutifs et exploités par une ou plusieurs entreprises ferroviaires, il bénéficiera des mêmes droits à l'information, à l'assistance, aux soins et à l'indemnisation qu'avec un billet direct, du départ à la destination finale (et plus simplement vers ou depuis une gare de correspondance). La Commission européenne voulait introduire une exception dans le cas où le passager a été informé par écrit de l'application du principe des contrats de transport séparés, mais cette proposition n'a pas survécu au passage par le Parlement européen. Pourtant, ce qui est devant nous actuellement ne va pas assez loin. Par exemple, nous pensons que le fait que l'Europe n'offre pas de compensation sur l'intégralité du trajet aux voyageurs qui établissent eux-mêmes leur voyage avec des billets provenant de différents vendeurs et exécutés par différents opérateurs constitue une opportunité manquée. Actuellement, le texte se limite à obliger les vendeurs de billets à s'efforcer d'offrir des billets directs et un seul voyage. Il serait plus juste pour les voyageurs ferroviaires, qui peuvent justifier leur voyage avec des contrats de transport qui se suivent de manière logique, d'avoir droit à une compensation pour les retards mesurés depuis leur point de départ jusqu'à leur destination finale.

*Article 3, alinéa 1, point 15* - Dans le contexte de la lutte contre le principe des contrats de transport séparés, il n'est pas sans importance que la Commission européenne définisse désormais une **correspondance manquée** comme "une situation dans laquelle un passager manque un ou plusieurs services au cours d'un voyage, à cause d'un retard ou d'une annulation d'un ou plusieurs services précédents." Cela nous semble être un libellé correct.

Le **réseau ferroviaire belge dense** connaît principalement des retards relativement limités. Ainsi, tant l'ancienne que la nouvelle réglementation européenne en matière de compensation sont toutes deux insuffisantes. L'Europe semble en être consciente vu la possibilité qu'elle laisse aux États membres d'offrir des conditions plus avantageuses aux voyageurs que ce que le règlement impose. En 2008, le gouvernement fédéral et la SNCB ont tenté, à juste titre, de combler cette lacune européenne en intégrant un système de retards fréquents dans le contrat de gestion. La SNCB compense les longs retards de 60 minutes à 100%, ce qui fonctionne assez bien dans la pratique. Cependant, l'effet du système de compensation des retards fréquents, à partir de 15 minutes, a été décevant à la fois pour les navetteurs (trop complexe) et pour la SNCB (suspecte la fraude).

Pour la Belgique, la différence prévue par la nouvelle réglementation en matière de compensation réside dans les **voyages en train impliquant plusieurs opérateurs ferroviaires**, ce qui concerne principalement les voyages internationaux. Nous ne saurions trop insister sur l'importance de passer outre le principe très injustifié des contrats de transport séparés (voir la discussion précédente du considérant 9 bis et de l'article 10, paragraphe 6).

### Information

*Considérant 5* - Les voyageurs doivent recevoir **des informations aussi précises que possible** sur leurs droits, a précisé le Parlement européen. Le ton est donné.

*Article 9, paragraphe 1 / annexe II, partie I* - Le règlement précise les informations minimales que les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets doivent fournir **avant le voyage**. Le Parlement européen souhaite élargir cette liste avec des informations sur la disponibilité du WiFi et des toilettes à bord du train. Sur base des dossiers de médiation que nous traitons, nous aimerions encore élargir cette liste. Où se trouve le wagon multifonctionnel pour les vélos, les poussettes et les fauteuils roulants ? Où se trouve la (les) voiture(s) première classe ? Quel type de matériel dessert le trajet ? Ces informations favorisent le confort des voyageurs et facilitent l'embarquement et le débarquement, ce qui pourrait d'éviter certains retards. Les personnes à mobilité réduite ont parfois déjà besoin de ces informations pour planifier et effectuer leur voyage de manière autonome. En outre, le Parlement européen souhaite que tous les tarifs disponibles soient communiqués, et pas seulement les tarifs les plus bas, comme actuellement.

*Article 9, paragraphe 2 / annexe II, partie II* - Le règlement stipule également les informations minimales que les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets doivent fournir **pendant le voyage**. Le Parlement européen indique que les entreprises ferroviaires doivent partager ces informations avec tous les vendeurs de leurs services. A ce niveau, aucun changement majeur n'est prévu.

*Article 30, paragraphe 2* - En vertu de la réglementation en vigueur, les voyageurs ferroviaires devraient déjà recevoir des informations sur leurs droits et obligations en gare et dans le train. Le Parlement européen ajoute un troisième canal, le **site web**.

*Article 9, paragraphe 4* - Pour éviter toute discrimination entre les voyageurs, l'Europe souhaite ajouter au règlement que les entreprises ferroviaires, les gestionnaires de gare et les gestionnaires

d'infrastructure doivent mettre à la disposition du public des **informations en temps réel** sur les trains, y compris celles d'autres entreprises ferroviaires. Les informations sur les correspondances de train accessibles doivent également être diffusées.

*Article 10 bis* - L'aspect technique du partage de l'information est aussi pris en compte. Ainsi, le Parlement européen a ajouté un texte imposant aux entreprises ferroviaires d'octroyer un accès libre à tout un chacun à toutes les informations de voyage, y compris des informations opérationnelles en temps réel sur les horaires et les tarifs, via des **interfaces de programmes d'application**.

*Article 10, paragraphe 4* - Il reste que, dans les **gares sans guichet ni automate de vente**, le voyageur doit être informé tant de la procédure d'achat de billets par téléphone, via Internet ou dans le train que de l'emplacement des guichets ou des automates les plus proches. Cette excellente règle de défense des droits des voyageurs ferroviaires n'a pas non plus besoin d'être mise à jour.

*Considérant 22 / Article 18, paragraphe 6* - Les gestionnaires d'infrastructure, les entreprises ferroviaires et les gestionnaires de gare doivent **préparer conjointement des plans d'urgence** pour informer les passagers en cas de perturbations majeures. Ils doivent rendre ces plans publics. Le Parlement européen a supprimé une règle de la Commission européenne limitant ces plans aux gares d'au moins de 10 000 passagers en moyenne. Tous les voyageurs doivent avoir le même droit à l'information, d'autant plus est en cas de situation d'urgence. En outre, nous estimons que c'est une bonne chose que les entreprises de chemin de fer doivent coopérer davantage, également au-delà des frontières nationales, car aujourd'hui trop de voyageurs sont renvoyés d'un opérateur à un autre.

En termes d'information, il restait encore beaucoup à faire. Aujourd'hui, trop souvent, les voyageurs ferroviaires doivent chercher eux-mêmes pour connaître leurs droits et n'obtiennent pas toujours ce à quoi ils ont droit. Par exemple, dans la pratique, il semble que la communication au sujet de l'assistance laisse souvent à désirer. Par conséquent, les passagers eux-mêmes ont recours à des solutions créatives. S'ils veulent ensuite se faire rembourser les frais supplémentaires, leur requête est refusée car ils n'ont pas respecté à la lettre la réglementation ou les conditions de transport. Après coup, les vendeurs et les transporteurs communiquent clairement sur ce que les voyageurs n'auraient pas dû faire mais, en amont, ils n'ont pas expliqué ce que les voyageurs étaient autorisés à faire ou devaient faire. C'est pourquoi nous nous félicitons du fait que l'Europe souhaite davantage de communication de manière accessible : un voyageur ferroviaire peut être trop peu informé mais il ne le sera jamais trop. Cependant, **il n'est pas toujours évident de savoir quelles conditions de transport sont d'application** lorsque transporteurs et vendeurs sont différents.

#### Traitement des plaintes

*Considérant 27 / Article 28, paragraphe 1* - Le fait demeure que les voyageurs ferroviaires peuvent **introduire une plainte** auprès de chaque entreprise ferroviaire (impliquée) concernant le respect de la réglementation. L'Europe souhaite désormais offrir aux voyageurs la possibilité de déposer une plainte auprès du vendeur de billets, du gestionnaire de gare et du gestionnaire de l'infrastructure. Le Parlement européen a supprimé une restriction de la Commission européenne qui exonérait de cette obligation les gestionnaires de gares de moins de 10 000 voyageurs en moyenne.

*Considérant 33 bis / Article 28, paragraphe 4 bis* - Le Parlement européen souhaite créer un **formulaire de plainte normalisé** auprès de l'UE, grâce auquel les voyageurs peuvent demander une compensation. Espérons que cela puisse simplifier la demande de compensation des retards fréquents auprès de la SNCB.

*Article 28, paragraphe 1* - Le Parlement européen se prononce maintenant sur la **langue de la plainte**. Celle-ci doit être en anglais ou dans une langue officielle de l'État membre de l'entreprise. Nous estimons que le Parlement européen ne raisonne pas suffisamment du point de vue du voyageur ferroviaire. La législation européenne ayant la priorité sur la législation nationale, les droits de certains passagers des trains sont ici restreints. Par exemple, pourquoi un passager belge qui voyage en train ICE entre Bruxelles et Liège avec un billet acheté auprès de la DB ne peut-il pas se plaindre en français ? En plus de l'anglais et des langues nationales officielles de l'État membre dans lequel l'entreprise est établie, le voyageur devrait également pouvoir déposer une plainte dans l'une des langues nationales officielles de l'État membre dans lequel il a voyagé.

*Article 28, paragraphe 2* - Le règlement actuel prévoit un **délai standard de réponse** aux plaintes d'un mois et cela reste le cas. D'une part, une plainte doit maintenant être déposée dans les six mois suivant l'incident. D'autre part, le Parlement européen a supprimé une règle de la Commission européenne imposant aux entreprises ferroviaires de conserver toutes les informations relatives à l'incident pendant deux ans. Un délai de dépôt des réclamations peut être préjudiciable pour les voyageurs tandis que la sauvegarde des données relatives à un incident peut être à l'avantage du client.

*Considérant 29 / Articles 31, 32, 33 et 34 / Annexe IV* - Tous les États membres devaient déjà désigner au moins un **organisme de contrôle** indépendant pour appliquer le règlement sur leur territoire. L'Europe va désormais plus loin dans cette voie. Elle permet notamment à ces organismes de contrôle (les NEB pour National Enforcement Body) de prendre des sanctions envers les entreprises ferroviaires à la suite de plaintes individuelles que leur auraient transmises une entité ADR (Alternative Dispute Resolution).

*Considérant 31 / Article 35* - Les États membres doivent imposer des **sanctions** aux entreprises ferroviaires qui violent le règlement. Ces sanctions doivent être efficaces, proportionnées et dissuasives. Jusqu'ici, le texte reste inchangé. Toutefois, pour le Parlement européen, les sanctions devraient inclure une amende minimale ou un pourcentage du chiffre d'affaires, le montant le plus élevé étant retenu.

### Multimodal

*Considérant 9 ter* - "La promotion du **transport multimodal** de passagers permettra d'atteindre les objectifs en matière de climat", écrit le Parlement européen dans le nouveau règlement. En outre, les entreprises ferroviaires sont obligées d'afficher également les combinaisons avec d'autres modes de transport.

*Annexe I, articles 23 et 24* - Néanmoins, les conditions du **transport de véhicules** en Europe sont encore largement déterminées par les entreprises ferroviaires. Mais quelque chose bouge pour le transport de vélos (voir ci-dessous).

*Considérant 13 / Article 6* - Alors que la Commission européenne considérait principalement les **vélos à bord** d'un train comme un problème pour les autres passagers et les opérateurs ferroviaires, le Parlement européen, dans son concept multimodal, considère que le transport de vélos est important. Pour encourager les déplacements combinés train-vélos, les nouveaux trains devraient désormais disposer de places spéciales de stockage convenant à au moins huit vélos. Ce stockage doit être clairement indiqué. Aucune exception n'est prévue, de sorte que cette règle s'applique également aux trains à grande vitesse internationaux, par exemple.

Concernant la place réservée aux vélos dans les nouvelles voitures **M7 double étage** de la SNCB, la mesure européenne arrivera de toute manière trop tard, car cette exigence ne s'appliquera que deux ans après l'entrée en vigueur du nouveau règlement.

En attendant, la SNCB a clairement **changé de mentalité** en ce qui concerne le transport des vélos et cela est apparu de manière évidente le 17 octobre 2018. Subitement, elle avait annoncé qu'elle ne permettrait plus l'embarquement des vélos (non pliables) dans ses trains pendant les heures de pointe (3). La protestation s'est fait entendre : la SNCB était coincée. L'obligation européenne de fournir un espace pour les vélos dans les nouveaux trains, comme le texte le prévoit actuellement, peut empêcher la réapparition de telles idées préjudiciables à l'environnement et à la clientèle. Le fait que certains trains en Belgique soient suroccupés aux heures de pointe ne constitue pas une excuse suffisante pour priver des navetteurs du choix de déplacements respectueux de l'environnement, mais plutôt une illustration que le demande de mobilité en général dépasse l'offre actuelle.

### Voyageurs à mobilité réduite

*Article 3, alinéa 1, point 16* - À partir de maintenant, l'Europe interprétera les **termes** "personne handicapée" et "personne à mobilité réduite" (nous n'utiliserons plus que ce dernier vocable, qui regroupe les deux) comme : "toute personne ayant une déficience permanente ou temporaire physique ou mentale, intellectuelle ou sensorielle dont l'interaction avec divers obstacles peut empêcher son utilisation pleine et effective du service de transport sur un pied d'égalité avec les autres voyageurs ou dont la mobilité lors de l'utilisation d'un moyen de transport est réduite ». Nous nous demandons pourquoi le facteur lié à l'âge a disparu de cette définition.

*Considérant 15 / Article 20, paragraphe 2 / Article 22, paragraphe 1 / Article 23, paragraphe 1 / Article 24, alinéa 1* - Dans le nouveau règlement, tous les voyageurs ferroviaires à mobilité réduite ont droit à une **assistance gratuite**. Les entreprises de chemin de fer, les gestionnaires de gare, les vendeurs et les tour-opérateurs doivent y travailler main dans la main. Le Parlement européen précise désormais dans le règlement que les frais d'assistance ne peuvent jamais être facturés, quel que soit le canal de communication utilisé. C'est une bonne chose dans le contexte de la non-discrimination.

*Article 24, alinéa 1, lettres a, c et e* - L'Europe stipule que le droit à l'assistance gratuite s'applique dans les gares, durant l'horaire de fonctionnement des services ferroviaires. Le règlement actuel impose un délai d'au moins 48 heures entre la **réservation de l'assistance** et le voyage. Le Parlement européen veut maintenant réduire ce délai à 12 heures. Dans les gares qui accueillent plus de 2 000 passagers par jour, le délai est de 3 heures avant le départ du train. Dans les gares à partir de 10 000 voyageurs par jour, aucune notification préalable n'est nécessaire mais le voyageur doit être présent au moins 30 minutes avant le départ du train. En tout état de cause, même sans réservation, l'entreprise ferroviaire et le gestionnaire de gare doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour que la personne à mobilité réduite puisse voyager. Comme avant, le voyageur doit se présenter à l'endroit indiqué, à une heure fixée qui ne peut pas précéder de plus de 60 minutes l'heure de départ.

*Article 24, alinéa 1, lettre a* - Si un billet ou un **abonnement** vous donne droit à plusieurs voyages, une seule réservation d'assistance suffira, comme le stipule déjà le règlement actuel. La Commission européenne complète à présent cette obligation par l'obligation de partager ces informations avec toutes les entreprises ferroviaires et les gestionnaires de gare concernés.

*Article 22, paragraphe 4 en Article 23, paragraphe 4 (tous les 2 supprimés)* - La Commission européenne l'a largement répété : "**l'assistance est disponible** dans les gares (art. 22) et à bord des trains (art. 23), à tout moment lorsque les services ferroviaires fonctionnent". Malheureusement, cela n'a pas survécu

au passage par le Parlement européen. Pourtant, la règle répondait à un objectif important du règlement : la non-discrimination des personnes à mobilité réduite. Nous ne comprenons pas bien pourquoi le Parlement européen a supprimé ce texte.

*Article 20, paragraphe 2 / Article 21, paragraphe 2* - Les entreprises ferroviaires, les vendeurs et les voyageurs ne peuvent **refuser** de délivrer des billets à des personnes à mobilité réduite, ni imposer une assistance, sauf si celle-ci est strictement nécessaire. À la demande de la personne concernée, le refus éventuel d'assistance ou d'émission du billet doit alors être transmis par écrit dans un délai de cinq jours. Tout cela reste d'actualité mais, dans de telles situations, l'Europe veut maintenant obliger l'entreprise ferroviaire, le vendeur ou le tour-opérateur concerné, à proposer une autre option de transport. C'est un pas dans la bonne direction.

*Article 1, lettre f / Article 26* - L'Europe estime que l'assistance devrait être fournie par du **personnel formé**, qui suit régulièrement des cours de recyclage. Nous ne voyons que des avantages à cette extension de la réglementation.

*Article 20, paragraphe 1* - L'Europe ajoute que si la mobilité autonome n'est pas possible, le passager peut se faire accompagner gratuitement d'un animal d'assistance ou d'un accompagnateur. Nous estimons cette mesure conforme au concept de non-discrimination.

*Article 20 bis* - Le Parlement européen ajoute à la nouvelle réglementation que les entreprises ferroviaires et les gestionnaires de gares doivent veiller à garantir **l'accessibilité des gares, des quais, des trains et autres installations** aux personnes à mobilité réduite.

*Considérant 9 / Article 9, paragraphe 3 / Article 21, paragraphe 1 / Article 22, paragraphe 3 / Article 28, paragraphe 3* - Les entreprises de chemin de fer et les vendeurs ont l'obligation d'informer les voyageurs. Le nouveau règlement va plus loin en leur donnant la mission explicite de fournir ces informations dans un **format accessible aux personnes à mobilité réduite**. La Commission européenne souhaite également que les entreprises ferroviaires, les gestionnaires de gare, les vendeurs et les voyageurs fournissent des informations sur l'accessibilité des gares.

*Considérant 15 bis* - Alors que le règlement actuel prévoit que les personnes à mobilité réduite **doivent pouvoir acheter leurs billets dans le train sans supplément de prix** (actuel considérant 10), le Parlement européen a ajouté que cela ne s'applique que lorsqu'il n'y a pas d'installations accessibles pour la vente de billets dans la gare. Par contre, cette règle s'applique désormais à tous les voyageurs (voir plus loin le paragraphe 5 de l'article 10).

*Article 16, paragraphe 3* - L'Europe pense également aux personnes à mobilité réduite qui sont confrontées à un retard et sont donc éligibles pour **un transport alternatif**. Les organisateurs du transport alternatif doivent leur fournir un niveau d'assistance et un accès comparables à ceux des autres voyageurs. Cependant, le Parlement européen laisse la possibilité au transporteur, s'il le décide, d'organiser un mode de transport individuel adapté aux besoins de certaines personnes à mobilité réduite.

*Considérant 20 / Article 18, paragraphes 2 (lettre b) et 5* - En cas de retard, les passagers ont le droit de poursuivre leur voyage dans des conditions comparables et éventuellement via un autre itinéraire. Parfois, les voyageurs ont également droit à un **séjour dans un hôtel**, ainsi qu'au transport pour y arriver. Dans ces cas-là, l'Europe insiste désormais sur la nécessité de prendre en compte les exigences d'accessibilité et les besoins non seulement des personnes à mobilité réduite, mais également des

personnes accompagnantes et des animaux d'assistance. Les personnes à mobilité réduite ont également droit à une information adaptée.

*Article 25, paragraphes 1 et 2* - Comme auparavant, si **un moyen d'assistance nécessaire est perdu ou cassé**, l'entreprise ferroviaire le remboursera totalement. L'Europe veut désormais étendre cette disposition aux animaux d'assistance perdus ou blessés. En outre, l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire de la gare doit s'acquitter de l'indemnisation dès que possible.

*Article 25, paragraphes 2 et 3* - D'une part, la Commission européenne indique que l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire de gare doit déployer tous les efforts raisonnables pour assurer le **remplacement temporaire du dispositif perdu ou endommagé**. D'autre part, le Parlement européen ajoute que tout remplacement temporaire en cas de réparation devrait également être couvert.

Nous nous félicitons des possibilités de voyages les plus autonomes possibles que l'Europe veut créer. Mais cela suffira-t-il pour garantir la non-discrimination des **voyageurs ferroviaires à mobilité réduite sur le réseau belge** ? Nous devons malheureusement en douter. L'infrastructure actuelle laisse beaucoup à désirer. Par exemple, la réglementation en vigueur ne pourrait empêcher que l'idée d'accessibilité maximale soit remise en cause par l'utilisation de plusieurs hauteurs de quai. Le fait que la flotte de voitures obsolètes ne soit renouvelée que très lentement n'aide pas non plus. Au cours de la dernière décennie, l'accessibilité des trains de la SNCB ne s'est améliorée que lorsque les Desiros ont été mis en service, ce qui est loin d'être suffisant pour garantir à tous les passagers (potentiels) à mobilité réduite un voyage sans souci. Nous devons regretter que le nouveau règlement ne semble pas suffisamment se soucier d'une hauteur européenne unique de quai avec des trains adaptés. Signalons qu'en Belgique le nouveau matériel M7 attendu ne correspond de toute façon à aucune des trois hauteurs de quai en vigueur.

### Exemptions

*Communiqué de presse du Parlement européen (4)* - **Seuls cinq États membres appliquent pleinement le règlement actuel** (Belgique, Danemark, Italie, Pays-Bas et Slovaquie). Les autres pays ont obtenu des dérogations pour le transport intérieur et pour le trafic transfrontalier (urbain) et régional. Avec le nouveau règlement, l'Europe veut mettre fin à ces exceptions.

*Article 2, paragraphe 2, lettre b bis* - La Commission européenne a supprimé la possibilité d'obtenir des dérogations pour les **services ferroviaires intérieurs** (l'actuel Considérant 25). Le Parlement européen souhaite donner 12 mois de répit supplémentaires aux États membres à compter de l'entrée en vigueur du nouveau règlement.

*Article 2, paragraphe 2, lettre a* - Toutefois, les **services de transport de voyageurs urbains** peuvent toujours bénéficier de certaines exemptions.

*Article 2, paragraphe 4* - **Aucune exemption ne peut jamais être accordée** pour les règles de non-discrimination en matière de contrats de transport (article 5) et de responsabilité (article 11). Le Parlement européen ajoute les dispositions relatives au transport de vélos (article 6) et à l'indemnisation des retards (article 17). La proposition de la Commission européenne de rendre les exemptions impossibles pour les règles d'indemnisation des dispositifs d'assistance (article 25) a été rejetée par le Parlement européen. Ce dernier crée également une nouvelle exemption en ce qui concerne les dispositions relatives à la distribution de billets (article 10). La Commission européenne, pour sa part, souhaitait autoriser une exemption de la couverture de responsabilité (article 12) mais celle-ci a été supprimée par le Parlement européen. L'Europe veut également supprimer l'interdiction

des dérogations aux règles sur le droit de transport (article 20) et la sécurité personnelle des voyageurs (article 27).

Étant donné que le règlement sert à défendre les droits des voyageurs ferroviaires, nous nous félicitons du fait qu'**aucune exemption** ne soit appliquée en Belgique et espérons que davantage d'États membres nous suivront. De cette manière, les voyageurs ferroviaires de tous les États membres jouiraient réellement des mêmes droits, ce qui leur permettrait également de mieux les connaître et de mieux les faire valoir.

#### Titres de transport

*Considérant 12 / Article 5* - Le nouveau règlement impose aux États membres l'obligation de lutter contre diverses formes de **discrimination**, en particulier lors du développement de plates-formes de vente de billets en ligne.

Article 10, paragraphe 2 - Les entreprises ferroviaires étaient déjà obligées de proposer des billets via l'un des trois canaux suivants : guichets ou distributeurs automatiques, téléphone ou Internet, dans les trains. Cela reste le cas, mais l'Europe propose désormais que les autorités compétentes puissent imposer de proposer des billets via plus d'un de ces **canaux de vente**.

*Article 10, paragraphe 3* - Les entreprises ferroviaires doivent déjà proposer des billets **à bord du train**, à moins que cela ne soit pas conforme à la politique de sécurité ou de prévention de la fraude, que les réservations soient obligatoires ou pour des raisons commerciales. Le Parlement européen souhaite ajouter une autre exception à cela, à savoir la disponibilité limitée d'un espace ou d'une place.

*Article 10, paragraphe 5* - La Commission européenne a ajouté au règlement que, dans les gares sans guichet ni distributeur automatique, les voyageurs à mobilité réduite peuvent acheter un billet dans le train **sans frais supplémentaires**. Le Parlement européen a limité ce texte tout en l'élargissant. La restriction selon laquelle il n'y a pas de guichet ni de distributeur automatique accessible à la gare de départ pour acheter des billets à l'avance a été ajoutée. De plus, il applique cette règle à tous les voyageurs. D'un côté, nous regrettons cette restriction car cela renforce la digitalisation. D'autre part, nous constatons le caractère non discriminatoire de l'application de ce droit à tous les voyageurs et nous nous félicitons de cette partie.

*Annexe I, Article 7, paragraphe 3* - Les passagers doivent s'assurer que le billet qu'ils reçoivent est conforme à leurs instructions : même après être passés par la Commission européenne et le Parlement européen, cela reste dans le règlement. Nous pensons qu'il est dommage que la responsabilité d'un **mauvais achat** soit encore trop facilement laissée aux voyageurs ferroviaires.

#### Divers

*Article 7, paragraphe 1* - Le fait que les obligations européennes envers les voyageurs ne puissent être remises en cause restera bien sûr. Le Parlement européen précise également que toutes les **conditions contractuelles contraires au règlement** ne sont pas contraignantes pour le passager. Cela constitue une protection supplémentaire pour les voyageurs ferroviaires.

*Article 7, paragraphe 2* - Les entreprises ferroviaires étaient déjà autorisées à proposer au voyageur des **conditions contractuelles plus favorables** que celles prévues par le règlement. Désormais, les voyagistes et les vendeurs de billets peuvent également le faire, grâce au Parlement européen.

*Article 18* - En ce qui concerne les règles relatives à **l'assistance en cas de retard**, les seuls changements prévus concernent les personnes à mobilité réduite (voir la discussion précédente). Pour les autres voyageurs ferroviaire, tout reste pareil.

*Considérant 18 / Chapitre III / Article 36 / Annexe I, titres IV, VI et VII* – Hormis la possibilité de voir les indemnités augmenter, il n'y a aucune modification des règles de **responsabilité** applicables aux voyageurs et à leurs bagages à signaler.

*Considérant 28 / Article 29 / Annexe III* - L'Europe a déjà laissé les entreprises de chemin de fer s'imposer des **normes de qualité** qu'elles doivent également surveiller. Cela reste le cas, mais la Commission européenne précise désormais quelles sont ces normes de qualité. La publication du rapport sur le site Web de la société deviendrait obligatoire. Le Parlement européen souhaite également préciser que les normes relatives aux personnes à mobilité réduite font également partie des normes de qualité et insiste pour que les entreprises ferroviaires et les gestionnaires de gares coopèrent activement avec les organisations représentant les personnes handicapées.

- (1) <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//NONSGML+TA+P8-TA-2018-0462+0+DOC+PDF+V0//FR>
- (2) <http://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2017/FR/COM-2017-548-F1-FR-MAIN-PART-1.PDF> ;  
<http://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2017/FR/COM-2017-548-F1-FR-ANNEX-1-PART-1.PDF>
- (3) <https://www.belgiantrain.be/fr/about-sncb/news/press-releases/2018/17-10-2018/>
- (4) <http://www.europarl.europa.eu/news/fr/headlines/society/20181005STO15109/passagers-ferroviaires-de-nouvelles-regles-pour-mieux-les-protger>