



Commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs

2017/0237(COD)

5.6.2018

AVIS

de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs

à l'intention de la commission des transports et du tourisme

sur la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte)
(COM(2017)0548 – C8-0324/2017 – 2017/0237(COD))

Rapporteur pour avis: Dennis de Jong

PA_Legam

JUSTIFICATION SUCCINCTE

En septembre 2017, la Commission a présenté sa proposition pour une refonte du règlement européen sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (règlement (CE) n° 1371/2007). Votre rapporteur estime qu'il convient de rendre le voyage par chemin de fer plus intéressant pour les consommateurs en renforçant les obligations en matière d'information auxquelles sont tenues les entreprises ferroviaires, la sécurité juridique pour les voyageurs ferroviaires et l'accessibilité de ce type de voyage pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite. Bien que la proposition de la Commission comprenne un certain nombre d'améliorations importantes, votre rapporteur estime que, dans certains domaines concernés par la refonte, il faut se montrer plus ambitieux si l'on veut garantir une meilleure protection et une meilleure information des voyageurs ferroviaires avant, pendant et après leur trajet.

Force majeure et indemnisation

Après avoir introduit une clause de force majeure dans le règlement sur les droits des passagers aériens, la Commission propose à présent l'ajout d'une clause sur ce sujet dans le règlement sur les droits des voyageurs ferroviaires. En vertu d'une telle clause, les entreprises ferroviaires n'auraient pas l'obligation de verser une indemnisation en cas de conditions météorologiques difficiles ou de catastrophes naturelles majeures. On ne saurait, cependant, comparer les voyages par voie aérienne et ferroviaire. En outre, une telle clause n'est pas suffisamment précise pour éviter des contentieux à l'avenir. Votre rapporteur en propose donc la suppression. Par ailleurs, il propose d'élargir les règles en matière d'indemnisation relative au prix du billet en mettant en place un régime d'indemnisation pour les trains à grande vitesse qui permettra aux voyageurs de demander une indemnisation pour tout retard d'au moins 45 minutes.

Information, service et assistance

Trop souvent, lorsque les voyageurs achètent leur billet de train, les conditions ne sont pas claires, notamment si le voyage suppose l'intervention de plusieurs opérateurs, car les voyageurs sont alors confrontés à des différences en matière de tarification des billets, de garantie des correspondances et d'assistance. Le présent avis contient donc une définition plus claire du billet direct et une proposition concernant la mise en place d'interfaces de programmation en ligne (API) à travers lesquelles les entreprises ferroviaires devront fournir un accès non discriminatoire à toutes les informations relatives aux voyages, y compris, en temps réel, des données opérationnelles sur les tarifs et un calendrier. Pour que les voyageurs puissent acheter leurs billets en toute connaissance de cause, les entreprises de vente de billets et les compagnies ferroviaires doivent avoir l'obligation d'informer les passagers lorsque le prix d'un billet direct diffère considérablement de la somme des prix payés en cas d'achat séparé des billets qui le composent auprès des différents opérateurs.

Personnes handicapées et personnes à mobilité réduite

La proposition de la Commission contient un certain nombre d'améliorations qui contribuent à l'objectif de rendre le voyage ferroviaire en Europe plus accessible pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite. Toutefois, elle ne résout pas le premier

problème auquel sont confrontées ces personnes, à savoir la procédure de notification quarante-huit heures avant le voyage pour réserver l'assistance nécessaire. Cette disposition réduit considérablement les possibilités de mobilité et la liberté des personnes handicapées ou à mobilité réduite et n'est pas conforme à l'article 9 de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées, qui demande de garantir la possibilité de voyager de façon indépendante, spontanément et sans assistance. Plusieurs États membres disposent déjà d'un système qui fonctionne bien, avec un délai de notification bien plus court. Votre rapporteur propose donc de modifier la proposition de la Commission pour faire passer le délai de 48 heures à 24 heures dans les petites gares et pour instaurer un système d'assistance immédiate au moment de l'arrivée en gare dans les gares disposant de plus de personnel. D'autres propositions visent à rendre le voyage ferroviaire plus accessible, notamment rendre l'information plus facilement accessible sur l'internet ou par des canaux de diffusion gérés par des agents, ou encore faire obligation aux entreprises ferroviaires de mettre directement à disposition à des formats accessibles les informations relatives aux interruptions de services.

AMENDEMENTS

La commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs invite la commission des transports et du tourisme, compétente au fond, à prendre en considération les amendements suivants:

Amendement 1

Proposition de règlement Considérant 3

Texte proposé par la Commission

(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.

Amendement

(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, ***notamment en matière de dédommagement en cas de retard, d'annulation ou de dommages matériels.***

Amendement 2

Proposition de règlement Considérant 5

Texte proposé par la Commission

(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.**

Amendement

(5) Accorder les mêmes droits aux voyageurs ferroviaires qui effectuent des trajets internationaux et intérieurs devrait élever le niveau de protection des **droits des voyageurs** dans l'Union, **en particulier en ce qui concerne leur accès à l'information et à des indemnités en cas de retard ou d'annulation.** Les voyageurs **reçoivent les informations les plus précises possibles concernant leurs droits.**

Amendement 3

Proposition de règlement

Considérant 6

Texte proposé par la Commission

(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.

Amendement

(6) Les **métros, les tramways et les autres systèmes ferroviaires légers** de transport de voyageurs ont un caractère différent des services à longue distance. Les États membres devraient dès lors être autorisés à exempter **métros, les tramways et les autres systèmes ferroviaires légers** 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.

Amendement 4

Proposition de règlement

Considérant 9

Texte proposé par la Commission

(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**

Amendement

(9) Les droits des **consommateurs** des services ferroviaires comprennent la réception d'informations concernant **l'ensemble des possibilités de voyage ferroviaire disponibles et** le service avant, **pendant et après** le voyage. Les entreprises ferroviaires, les vendeurs de billets **et les**

meilleurs délais. Ces informations devraient être fournies dans des formats accessibles aux personnes handicapées *ou* aux personnes à mobilité réduite.

voyagistes devraient fournir ces informations à l'avance et *en temps réel*. Ces informations devraient être fournies dans des formats accessibles aux personnes handicapées *et* aux personnes à mobilité réduite *et devraient être accessibles au public*.

Justification

Le considérant à l'examen est lié à l'article 9, paragraphe 2, qui fait partie de la refonte.

Amendement 5

Proposition de règlement
Considérant 9 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(9 bis) La promotion du transport multimodal de passagers permettra d'atteindre les objectifs en matière de climat. Dès lors, les entreprises ferroviaires doivent également afficher les combinaisons avec d'autres modes de transport pour que les consommateurs en aient connaissance avant de réserver leur voyage.

Justification

Le considérant à l'examen est lié à l'article 9, paragraphe 2, qui fait partie de la refonte.

Amendement 6

Proposition de règlement
Considérant 12 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(12 bis) L'exigence consistant à donner accès à des informations de façon non discriminatoire comprend les informations opérationnelles en temps réel sur les horaires, sur les connexions intermodales, sur les sièges disponibles, sur les tarifs applicables, sur les

réservations obligatoires, ainsi que sur toutes les conditions spéciales applicables. Les entreprises ferroviaires devraient permettre à tous les voyageurs et à tous les vendeurs de billets de conclure des contrats de transport donnant lieu à la délivrance de billets et de billets directs, à des réservations et à des offres commerciales correspondantes, par exemple à des billets pour le transport de vélos ou de bagages volumineux, lorsque la demande en est faite. Cela permettrait de rendre les voyages plus accessibles aux voyageurs et d'offrir à ces derniers un choix plus vaste de possibilités de voyages et de tarifs.

Justification

Cet amendement va de pair avec le considérant 12, qui fait partie de la refonte.

Amendement 7

Proposition de règlement

Considérant 12 ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(12 ter) Les entreprises ferroviaires, lorsqu'elles donnent accès à des informations sur les voyages ou les systèmes de réservation par l'intermédiaire d'interfaces de programmation, devraient garantir que ces interfaces recourent à des normes ouvertes, à des protocoles communément utilisés et à des formats lisibles par machine. Lorsque de telles normes, de tels protocoles ou de tels formats n'existent pas, elles devraient utiliser des processus ouverts pour la documentation, le développement et la normalisation lors de la création de normes, de protocoles ou de formats. Les entreprises ferroviaires devraient les rendre accessibles au public gratuitement.

Justification

Cet amendement va de pair avec le considérant 12, qui fait partie de la refonte.

Amendement 8

Proposition de règlement

Considérant 12 quater (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(12 quater) *Lorsque des mesures techniques sont établies, qui défavorisent les parties souhaitant extraire des informations relatives aux voyages à partir de sources accessibles au public autres que les interfaces de programmation, telles que leurs sites web, ou qui les empêchent de le faire, ces mesures sont réputées discriminatoires.*

Justification

Cet amendement va de pair avec le considérant 12, qui fait partie de la refonte.

Amendement 9

Proposition de règlement

Considérant 13

Texte proposé par la Commission

Amendement

(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.

(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 **prévoyant** notamment **une capacité adéquate pour** le transport de vélos **en toute sécurité** à bord **de tous les types de trains, y compris ceux à longue distance et transfrontaliers.**

Amendement 10

Proposition de règlement Considérant 13 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(13 bis) Le transport de vélos à bord du train ne devrait être refusé ou limité que pour des raisons de sécurité dûment justifiées. Ces raisons devraient avoir trait à la sécurité des passagers et viser en particulier à maintenir des sorties de secours dégagées et à éviter toute blessure pour les voyageurs.

Justification

Cet amendement va de pair avec le considérant 13, qui fait partie de la refonte.

Amendement 11

Proposition de règlement Considérant 14

Texte proposé par la Commission

Amendement

(14) Les entreprises ferroviaires devraient faciliter le transfert des voyageurs ferroviaires d'un opérateur à l'autre par la fourniture de billets directs, **dans la mesure du possible.**

(14) Les entreprises ferroviaires, **les vendeurs de billets et les voyagistes** devraient faciliter le transfert des voyageurs ferroviaires d'un opérateur à l'autre par la fourniture de billets directs. **Ils devraient indiquer clairement, le cas échéant, que les prix des billets directs diffèrent considérablement de la somme des prix des billets achetés séparément. Lorsqu'ils délivrent des billets directs, ils devraient s'assurer que le voyageur dispose de suffisamment de temps pour effectuer une correspondance entre un service et un autre.**

Justification

L'amendement est lié à l'amendement de l'article 17, paragraphe 8, qui fait partie de la refonte.

Amendement 12

Proposition de règlement Considérant 15

Texte proposé par la Commission

(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. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, du fait d'un handicap, de l'âge ou de tout autre facteur, ont le même droit que tous les autres citoyens à la libre circulation et à la non-discrimination. Entre autres, il y a lieu de veiller en particulier à ce que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite reçoivent des informations sur l'accessibilité des services ferroviaires, les conditions d'accès au matériel roulant et les équipements à bord. Afin de communiquer 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.

Amendement

(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 ***avant et*** au cours de leur voyage. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, du fait d'un handicap, de l'âge ou de tout autre facteur, ont le même droit que tous les autres citoyens à la libre circulation et à la non-discrimination. Entre autres, il y a lieu de veiller en particulier à ce que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite reçoivent des informations sur l'accessibilité des services ferroviaires, les conditions d'accès au matériel roulant et les équipements à bord. Afin de communiquer 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 ***lorsqu'il n'existe aucun autre moyen d'acheter les billets à l'avance.*** 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 ***gratuite*** dans les gares et à bord des trains à tout moment lorsque les trains circulent et pas seulement à certains moments de la journée.

Justification

Il n'est pas toujours possible d'acheter un titre de transport dans le train. Tous les trains ne sont pas pourvus de personnel susceptible de vendre des billets. Il convient donc d'encadrer cette possibilité au maximum. Cet amendement va de pair avec l'article 10, paragraphe 5, qui fait partie de la refonte.

Amendement 13

Proposition de règlement

Considérant 16

Texte proposé par la Commission

(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 outre, conformément aux règles de l'Union pour les marchés publics, notamment la directive 2014/20/EU du Parlement européen et du Conseil²⁶, tous les bâtiments et tout le matériel roulant 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.

²⁶ 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).

Amendement

(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 **et à la directive XXX lorsqu'ils complètent les STI**. En outre, conformément aux règles de l'Union pour les marchés publics, notamment la directive 2014/24/UE du Parlement européen et du Conseil²⁶, tous les bâtiments et tout le matériel roulant 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.

²⁶ 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).

Justification

Lorsque les exigences en matière d'accessibilité ne sont pas couvertes par les actes relatifs aux STI, l'acte législatif européen sur l'accessibilité (directive XXX) doit alors s'appliquer. La directive XXX vise à compléter la législation sectorielle existante de l'Union en couvrant les aspects qui ne sont pas encore couverts par la législation en question.

Amendement 14

Proposition de règlement Considérant 17

Texte proposé par la Commission

(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 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.

Amendement

(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 les règles uniformes CIV relatives aux droits des voyageurs. ***Les billets achetés devraient être entièrement remboursables.*** En cas de retard d'un service de transport de voyageurs, les entreprises ferroviaires devraient offrir aux voyageurs une indemnisation correspondant à un pourcentage allant jusqu'à un maximum de 100 % du prix du billet.

Amendement 15

Proposition de règlement Considérant 18

Texte proposé par la Commission

(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. 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.

Amendement

(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. 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. ***Les États membres devraient avoir la possibilité d'augmenter le montant des dommages et intérêts compensatoires en cas de décès ou de blessures d'un voyageur à tout moment.***

Amendement 16

Proposition de règlement Considérant 18 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(18 bis) Devraient également être considérés comme des accidents, au sens du présent règlement, les préjudices sanitaires subis par les voyageurs en raison de la surpopulation des compartiments des trains de voyageurs, à moins que lesdits trains de voyageurs ne transportent des personnes visées à l'article 16, paragraphe 2, du présent règlement. Devraient en outre être considérés comme des accidents les préjudices sanitaires subis pas les voyageurs en raison de l'absence, de la non-utilisation ou d'une défaillance des systèmes de climatisation et des conditions de température et d'humidité inacceptables pour les voyageurs qui en découlent dans les compartiments de passagers.

Justification

En vue d'éviter un vide juridique au détriment du voyageur et notamment, mais non exclusivement, au sens des considérants 3 et 5 du présent règlement, il conviendrait également de réglementer raisonnablement d'autres préjudices sanitaires subis par les voyageurs, dont la responsabilité est imputable au transporteur et pouvant être assimilés à des accidents au sens large.

Amendement 17

Proposition de règlement Considérant 20

Texte proposé par la Commission

Amendement

(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

(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.

handicapées et des personnes à mobilité réduite devraient tout particulièrement être pris en compte dans un tel cas.

Amendement 18

Proposition de règlement Considérant 21

Texte proposé par la Commission

(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.

Amendement

supprimé

Amendement 19

Proposition de règlement Considérant 22

Texte proposé par la Commission

(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

Amendement

(22) En collaboration avec les gestionnaires de l'infrastructure et les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares devraient préparer et publier des plans d'urgence pour limiter autant que possible les conséquences des perturbations majeures en fournissant des informations et une assistance adéquates

immobilisés.

aux voyageurs immobilisés.

Amendement 20

Proposition de règlement Considérant 23

Texte proposé par la Commission

(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.**

Amendement

(23) Le présent règlement ne devrait pas limiter le droit des entreprises ferroviaires, **des vendeurs de billets, des gestionnaires des gares ou des gestionnaires de l'infrastructure** de demander réparation, **le cas échéant**, à toute personne, y compris un tiers, **pour remplir leurs obligations envers les voyageurs conformément au présent règlement.**

Amendement 21

Proposition de règlement Considérant 27

Texte proposé par la Commission

(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.

Amendement

(27) Les voyageurs ferroviaires devraient pouvoir déposer auprès de toute entreprise ferroviaire concernée **ou de tout vendeur de billets, gestionnaire des gares ou gestionnaire de l'infrastructure concerné**, 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.

Justification

Ainsi qu'en dispose l'article 28, paragraphe 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.

Amendement 22

Proposition de règlement

Considérant 28

Texte proposé par la Commission

(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.

Amendement

(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, **y compris les normes relatives aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.**

Justification

Cet amendement est lié au considérant 15 en ce qui concerne la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées. Les normes de qualité du service devraient aussi comprendre celles relatives aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

Amendement 23

Proposition de règlement Considérant 29

Texte proposé par la Commission

(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.

Amendement

(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 **et offrir aux voyageurs la possibilité d'un règlement extrajudiciaire contraignant des litiges, conformément à la directive 2013/11/UE^{1bis}**. Il conviendrait que les voyageurs puissent porter plainte auprès de ces organismes concernant des infractions présumées au présent règlement, **et recourir au règlement en ligne des litiges établi par le règlement (UE) n° 524/2013^{1ter}, s'il en est convenu**

ainsi. Il devrait être également prévu que des plaintes puissent être déposées par des organisations représentant des groupes de voyageurs. Afin de traiter correctement ces plaintes, les organismes devraient également coopérer les uns avec les autres, et le présent règlement devrait continuer à figurer dans la liste présente à l'annexe du règlement (UE) 2017/2394^{1 quater} du Parlement européen et du Conseil. Chaque année, les organismes nationaux chargés de l'application publient sur leurs sites internet des rapports comprenant des statistiques précisant le nombre et le type de plaintes reçues ainsi que le résultat de leurs mesures d'exécution. En outre, ces rapports sont mis à disposition sur le site internet de l'Agence de l'Union européenne pour les chemins de fer.

^{1 bis} 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).

^{1 ter} Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne 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. 1).

^{1 quater} Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) n° 2006/2004 (JO L 345 du 27.12.2017, p. 1).

Amendement 24

Proposition de règlement Considérant 31

Texte proposé par la Commission

(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.

Amendement

(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 et devraient comprendre, sans s'y limiter, une amende minimale ou un pourcentage du chiffre d'affaires annuel de l'entreprise ou de l'organisation concernée, le montant le plus élevé étant retenu.

Justification

L'absence d'une disposition d'exécution en bonne et due forme était l'une des principales raisons justifiant la refonte du règlement. Il est donc de la plus haute importance de veiller à ce que les sanctions soient dissuasives afin de dissuader les entreprises d'agir en dehors des dispositions du règlement. Cet amendement est également indissociable d'autres amendements en matière d'application figurant au chapitre VII, y compris ceux visant à renforcer les capacités et l'efficacité des organes chargés de l'application et à aider les voyageurs à déposer plainte.

Amendement 25

Proposition de règlement Article 1 – titre

Texte proposé par la Commission

Objet

Amendement

Objet *et objectifs*

Justification

Le règlement a fait l'objet d'une refonte tendant à trouver un équilibre entre le renforcement des droits des voyageurs ferroviaires et la prise en compte de l'intérêt public en général à soutenir le rail en tant que mode de transport. Les objectifs sont exposés dans cet article et devraient donc être mentionnés dans le titre, ceci étant indissociable d'autres amendements dans le texte. C'est également une question de bonne pratique rédactionnelle juridique.

Amendement 26

Proposition de règlement

Article 1 – alinéa 1 – partie introductive

Texte proposé par la Commission

Le présent règlement établit des règles applicables au transport ferroviaire en ce qui concerne:

Amendement

Le présent règlement établit des règles applicables au transport ferroviaire ***afin de prévoir la protection efficace des voyageurs et d'encourager le voyage en train*** en ce qui concerne:

Justification

Voir la justification relative à l'amendement précédent.

Amendement 27

Proposition de règlement

Article 1 – alinéa 1 – point d

Texte proposé par la Commission

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

Amendement

d) les droits ***et l'indemnisation*** des voyageurs en cas ***de perturbations telles qu'une*** annulation ou ***un*** retard;

Amendement 28

Proposition de règlement

Article 1 – alinéa 1 – point e

Texte proposé par la Commission

e) les informations minimales à fournir aux voyageurs;

Amendement

e) les informations minimales à fournir aux voyageurs ***par les entreprises ferroviaires, les vendeurs de billets et les voyagistes de façon précise, en temps utile et sous un format accessible;***

Justification

Cette modification est indissociablement liée au chapitre II en particulier.

Amendement 29

Proposition de règlement Article 1 – alinéa 1 – point h

Texte proposé par la Commission

h) le traitement des plaintes;

Amendement

h) **les procédures adéquates pour** le traitement des plaintes;

Justification

Pour atteindre l'objectif d'une meilleure application dans le cadre de la refonte du règlement, il importe que les consommateurs et les organes nationaux chargés de l'application puissent s'appuyer sur des procédures robustes facilitant et accélérant le traitement des plaintes. Cette modification est indissociable des modifications portant notamment sur le chapitre VII.

Amendement 30

Proposition de règlement Article 2 – paragraphe 2 – point a

Texte proposé par la Commission

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.**

Amendement

a) les **métros, les tramways et les autres systèmes ferroviaires légers** de transport de voyageurs visés dans la directive 2012/34/UE **et définis plus précisément dans la directive (UE) 2016/797;**

Amendement 31

Proposition de règlement Article 2 – paragraphe 2 – point b

Texte proposé par la Commission

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

Amendement

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, **uniquement pour ce qui est de la partie qui ne s'effectue pas** sur le territoire de l'État membre qui accorde la dérogation;

l'État membre qui accorde la dérogation.

Amendement 32

Proposition de règlement

Article 2 – paragraphe 2 – point b bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

b bis) les services ferroviaires de transport de voyageurs qui utilisent des véhicules réservés à un usage strictement historique ou touristique.

Amendement 33

Proposition de règlement

Article 2 – paragraphe 3

Texte proposé par la Commission

Amendement

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)***.

3. Les États membres notifient à la Commission les dérogations accordées conformément ***aux*** points a), b) et ***b bis)*** du paragraphe 2.

Amendement 34

Proposition de règlement

Article 2 – paragraphe 4

Texte proposé par la Commission

Amendement

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).

4. Les articles ***4, 5, 6, 7***, 11 et ***12*** et le chapitre V s'appliquent à tous les services ferroviaires de transport de voyageurs visés au paragraphe 1 ***du présent article***, y compris les services dispensés conformément au paragraphe 2, points a) et b) ***du présent article***. ***Les articles 10 et 17 s'appliquent à tous les services ferroviaires de transport de voyageurs visés au paragraphe 1 du présent article, y***

*compris les services dispensés
conformément au paragraphe 2, point b)
du présent article.*

Amendement 35

Proposition de règlement Article 3 – alinéa 1 – point 5

Texte proposé par la Commission

5) «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;

Amendement

5) «vendeur de billets»: tout détaillant de services de transport ferroviaire qui conclut des contrats de transport et vend des billets **et des billets directs** pour le compte d'une **ou de plusieurs entreprises ferroviaires** ou pour son propre compte;

Justification

Cet amendement va de pair avec l'article 10, paragraphes 1 et 6, qui fait partie de la refonte.

Amendement 36

Proposition de règlement Article 3 – alinéa 1 – point 6 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

6 bis) «billet»: une preuve valable, quelle que soit sa forme (par exemple, papier, billet électronique, carte à puce ou carte de transport), donnant au voyageur le droit d'emprunter un transport ferroviaire;

Justification

Les billets peuvent prendre différentes formes, surtout à la lumière de l'évolution des plateformes en ligne. Il doit donc être clair qu'il s'agit d'une preuve valable, quelle que soit sa forme, qui donne au passager le droit d'emprunter un service ferroviaire.

Amendement 37

Proposition de règlement
Article 3 – alinéa 1 – point 8

Texte proposé par la Commission

8) «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;

Amendement

8) «billet direct»: un ou plusieurs billets **distincts** portant sur la prestation de services ferroviaires successifs par une ou plusieurs entreprises ferroviaires, **achetés auprès du même vendeur de billets, du même voyageur ou de la même entreprise ferroviaire et faisant partie d'un voyage de bout en bout**;

Justification

Cet amendement va de pair avec l'article 10, paragraphes 1 et 6, qui fait partie de la refonte.

Amendement 38

Proposition de règlement
Article 3 – alinéa 1 – point 10

Texte proposé par la Commission

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;

Amendement

10) «voyage»: le transport d'un voyageur entre une gare de départ et une gare d'arrivée;

Amendement 39

Proposition de règlement
Article 3 – alinéa 1 – point 10 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

10 bis) «voyage ferroviaire optimal unique»: le voyage ferroviaire aller simple optimal (c'est-à-dire le moins cher, le plus rapide ou le plus pratique) entre deux gares (toutes deux situées dans le même État membre ou bien séparées par des frontières intérieures de l'Union), qui peut comprendre un ou plusieurs services de transport ferroviaire successifs et qui respecte les normes minimales de délais de correspondance prévues par les

planificateurs ferroviaires officiels, et qui peut comprendre plusieurs billets ou contrats de transport successifs, selon la solution qui convient le mieux au voyageur.

Justification

Les technologies actuelles permettent aux passagers de réserver des voyages ferroviaires successifs et de choisir la meilleure solution pour leur voyage (c'est-à-dire la moins chère, la plus rapide ou la plus pratique) quel que soit le nombre de billets (un seul billet ou des billets distincts successifs). Cette définition clarifie l'article 3, point 8), et ajoute de la cohérence juridique au règlement. Cette modification aligne le présent règlement sur les ceux qui régissent les droits des passagers dans d'autres modes de transport (par exemple le transport aérien). L'expression «voyage ferroviaire optimal unique» permet au voyageur de choisir l'option de voyage la mieux adaptée à ses besoins et se justifie pleinement avec le développement des nouvelles technologies.

Amendement 40

Proposition de règlement Article 3 – alinéa 1 – point 16

Texte proposé par la Commission

16) «personne handicapée» et «personne à mobilité réduite»: toute personne ayant une déficience permanente ou temporaire physique, mentale, intellectuelle ou sensorielle dont l'interaction avec divers obstacles peut empêcher son utilisation pleine et effective du service de transport sur un pied d'égalité avec les autres voyageurs ou dont la mobilité lors de l'utilisation d'un moyen de transport est réduite *en raison de l'âge*;

Amendement

16) «personne handicapée» et «personne à mobilité réduite»: toute personne ayant une déficience permanente ou temporaire physique, mentale, intellectuelle ou sensorielle dont l'interaction avec divers obstacles peut empêcher son utilisation pleine et effective du service de transport sur un pied d'égalité avec les autres voyageurs ou dont la mobilité lors de l'utilisation d'un moyen de transport est réduite;

Amendement 41

Proposition de règlement Article 3 – alinéa 1 – point 18 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

18 bis) «système ferroviaire léger»: un

système de transport ferroviaire urbain et/ou suburbain dont la résistance aux chocs est de C-III ou de C-IV (conformément à la norme EN 15227:2011) et la résistance maximale à la rupture des véhicules est de 800 kN (efforts longitudinaux de compression dans les attelages); les systèmes ferroviaires légers peuvent disposer d'un site propre ou partager la route avec les autres usagers et ne remplacent généralement pas les véhicules transportant des voyageurs ou des marchandises sur de longues distances;

Justification

Cet amendement va de pair avec l'article 2, paragraphe 2, qui fait partie de la refonte.

Amendement 42

Proposition de règlement

Article 3 – alinéa 1 – point 19 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

19 bis) «interface de programmation»:
une interface électronique pour la recherche d'informations sur les horaires, les connexions intermodales, y compris des informations en temps réel sur les retards éventuels, les sièges disponibles, les tarifs applicables, les réservations obligatoires, les conditions spéciales et l'accessibilité des services de transport, qui permet également d'acheter des billets et des billets directs et de faire des réservations.

Justification

Cette nouvelle définition est nécessaire compte tenu de l'introduction des nouvelles dispositions de l'article 10 bis (nouveau).

Amendement 43

Proposition de règlement Article 5 – alinéa unique

Texte proposé par la Commission

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.

Amendement

Sans préjudice des tarifs sociaux, les entreprises ferroviaires, les vendeurs de billets **et les voyageurs** proposent des conditions contractuelles et des tarifs, **vendent des billets et des billets directs et fournissent des réservations** au grand public sans discrimination, directe ou indirecte, **en particulier** fondée sur la nationalité, **l'origine** ou la résidence du **voyageur** final, ou sur le lieu d'établissement de l'entreprise ferroviaire ou du vendeur de billets à l'intérieur de l'Union. **En outre, les entreprises ferroviaires, les vendeurs de billets et les voyageurs n'appliquent pas, parmi les différents moyens de paiement qu'ils acceptent, des conditions différentes pour les opérations de paiement pour des motifs liés à la nationalité, au lieu de résidence d'un voyageur, à la localisation du compte de paiement, au lieu d'établissement du prestataire de services de paiement ou au lieu d'émission de l'instrument de paiement dans l'Union, lorsque:**

a) l'opération de paiement est effectuée moyennant une opération électronique, par virement, prélèvement ou utilisation d'un instrument de paiement lié à une carte au sein de la même marque et catégorie de paiement;

b) les exigences en matière d'authentification sont remplies, conformément à la directive (UE) 2015/2366; et

c) les opérations de paiement s'effectuent dans une devise que l'entreprise ferroviaire, le vendeur de billets ou le voyageur acceptent.

Amendement 44

Proposition de règlement Article 6 – alinéa unique

Texte proposé par la Commission

Les voyageurs sont autorisés à prendre leur bicyclette dans le train ***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.

Amendement

Les voyageurs sont autorisés à prendre leur bicyclette, ***assemblée ou non***, dans le train, ***y compris dans les trains à grande vitesse, à longue distance et transfrontaliers. Ce service est proposé gratuitement ou, dans des cas exceptionnels, moyennant un paiement raisonnable. Tout matériel roulant neuf ou rénové comprend un espace suffisant et bien signalé destiné au transport de bicyclettes.*** Le transport de bicyclettes ***ne*** peut être refusé ou restreint ***que*** pour des raisons de sécurité ***dûment justifiées***, à condition que les entreprises ferroviaires, les vendeurs de billets, les voyagistes et, le cas échéant, les gestionnaires des gares, informent les voyageurs, ***au plus tard au moment de l'achat du billet, des conditions de transport des bicyclettes dans tous les services***, conformément au règlement (UE) n° 454/2011.

Amendement 45

Proposition de règlement Article 1 – paragraphe 2

Texte proposé par la Commission

2. Les entreprises ferroviaires peuvent offrir des conditions contractuelles plus favorables au voyageur que celles fixées dans le présent règlement.

Amendement

2. Les entreprises ferroviaires, les voyagistes ou les vendeurs de billets peuvent offrir des conditions contractuelles plus favorables au voyageur que celles fixées dans le présent règlement.

Justification

Cette disposition tient compte du fait que les entreprises ferroviaires ne sont pas les seules à proposer des billets aux voyageurs, n'affecte pas la relation entre les entreprises/liberté contractuelle entre les entreprises ferroviaires et les voyagistes/vendeurs de billets et est conforme au texte de la Commission au chapitre II.

Amendement 46

Proposition de règlement

Article 8 – titre

Texte proposé par la Commission

Obligation d'information concernant l'interruption de services

Amendement

Obligation d'information **et de consultation** concernant l'interruption de services **ou leur réduction substantielle**

Justification

Compte tenu de l'objectif du présent règlement et de la proposition modificative de la Commission de renforcer les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et également d'améliorer les droits des voyageurs en général, il est important de garantir que les voyageurs sont traités équitablement par les entreprises ferroviaires. Cet amendement est donc indissociable d'autres propositions, notamment celles sur les informations que doivent fournir les entreprises et sur la non-discrimination à l'égard des voyageurs à l'article 1^{er} et dans les chapitres correspondants et toutes les dispositions relatives à l'accessibilité au chapitre V et autres dispositions.

Amendement 47

Proposition de règlement

Article 8 – alinéa unique

Texte proposé par la Commission

Les entreprises ferroviaires ou, le cas échéant, les autorités compétentes responsables d'un contrat de service public ferroviaire, rendent publiques, par des moyens appropriés, notamment dans des formats accessibles aux personnes handicapées conformément aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la directive XXX³¹, et avant leur mise en œuvre, les **décisions** d'interrompre des services, que ce soit de façon permanente ou temporaire.

Amendement

Les entreprises ferroviaires ou, le cas échéant, les autorités compétentes responsables d'un contrat de service public ferroviaire, rendent publiques, par des moyens appropriés, **et sans délai**, notamment dans des formats accessibles aux personnes handicapées conformément aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la directive XXX³¹, **et en temps utile** avant leur mise en œuvre, les **propositions** d'interrompre des services **ou de les réduire substantiellement**, que ce soit de façon permanente ou temporaire, **et veillent à ce que ces propositions fassent l'objet d'une consultation judicieuse et appropriée des parties intéressées avant**

toute mise en œuvre.

³¹ 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) (JO L X, X.X.XXXX, p. X).

³¹ 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) (JO L X, X.X.XXXX, p. X).

Amendement 48

Proposition de règlement Article 9 – paragraphe 1

Texte proposé par la Commission

1. Sur demande, 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.***

Amendement

1. Les entreprises ferroviaires, ***les voyagistes*** et les vendeurs de billets qui proposent des contrats de transport pour leur propre compte ou 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.

Justification

Afin de préserver la cohérence interne et la finalité du règlement, il importe de veiller à ce que les consommateurs reçoivent en temps utile des informations exactes sur leur voyage de la part du détaillant qui leur vend le billet. Cette modification est indissociable des dispositions relatives aux informations, notamment l'annexe II dans son ensemble.

Amendement 49

Proposition de règlement Article 9 – paragraphe 2

Texte proposé par la Commission

2. Les entreprises ferroviaires et, dans la mesure du possible, les vendeurs de billets fournissent au voyageur pendant le voyage, y compris dans les gares de correspondance, au moins les informations mentionnées à l'annexe II, partie II.

Amendement

2. Les entreprises ferroviaires et, dans la mesure du possible, **les voyagistes et** les vendeurs de billets fournissent au voyageur pendant le voyage, y compris dans les gares de correspondance, au moins les informations mentionnées à l'annexe II, partie II.

Amendement 50

**Proposition de règlement
Article 9 – paragraphe 3**

Texte proposé par la Commission

3. Les informations visées aux paragraphes 1 et 2 sont communiquées **sous la forme la plus appropriée, notamment en utilisant les technologies de communication les plus modernes**. Une attention particulière est accordée 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 (UE) n° 454/2011.

Amendement

3. Les informations visées aux paragraphes 1 et 2 sont communiquées **en utilisant des technologies de communication modernes facilement accessibles, communément utilisées et en temps réel, y compris des technologies libres de droits, ainsi qu'à l'écrit, lorsque cela est possible**. Une attention particulière est accordée 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 (UE) n° 454/2011. **La disponibilité de formats accessibles est clairement indiquée**.

Amendement 51

**Proposition de règlement
Article 9 – paragraphe 4**

Texte proposé par la Commission

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

Amendement

4. Les gestionnaires des gares, les gestionnaires de l'infrastructure **et les entreprises ferroviaires** mettent à la disposition des entreprises ferroviaires et

temps réel relatives aux trains, y compris ceux exploités par d'autres entreprises ferroviaires, de manière non discriminatoire.

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, ***dans le format le plus approprié, sous la forme d'une interface technique interopérable utilisant les technologies de communication les plus récentes, de façon à ce que les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets fournissent aux voyageurs toutes les informations requises conformément au présent règlement.***

Amendement 52

Proposition de règlement

Article 9 – paragraphe 4 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

4 bis. 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 aux voyageurs des informations sur les éventuelles connexions avec d'autres modes de transport.

Justification

Le présent amendement est inextricablement lié aux articles 9 et 14.

Amendement 53

Proposition de règlement

Article 9 – paragraphe 4 ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

4 ter. Les entreprises ferroviaires, en coopération avec les gestionnaires des gares et les gestionnaires de l'infrastructure, indiquent dans les horaires les informations relatives aux

Justification

Cette modification est liée à l'article 1. Ces informations devraient faciliter les déplacements en train des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

Amendement 54

**Proposition de règlement
Article 10 – paragraphe 1**

Texte proposé par la Commission

1. Les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets proposent 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.

Amendement

1. Les entreprises ferroviaires, les vendeurs de billets et les voyageurs proposent des billets, ***des billets directs*** et des réservations, y compris pour des voyages internationaux ou comportant des trains de nuit et des voyages faisant intervenir plus d'une entreprise ferroviaire. ***La réservation de ces billets est accessible et non discriminatoire, y compris pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite. Les entreprises ferroviaires, les vendeurs de billets et les voyageurs développent des interfaces informatiques et des formats de données adaptés qui permettent l'échange d'informations intercités, transrégional et transnational ainsi que la réservation de billets sur internet.***

Amendement 55

**Proposition de règlement
Article 10 – paragraphe 2**

Texte proposé par la Commission

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

Amendement

2. Sans préjudice des paragraphes 3 et 4, les entreprises ferroviaires, les vendeurs de billets ***et les voyageurs*** délivrent les billets, ***les billets directs et effectuent des réservations pour les***

suivants:

- a) **guichets ou distributeurs de titres de transport;**
- b) téléphone, **internet** ou toute autre technologie de l'information largement disponible;
- c) à bord des trains.

Les États membres peuvent exiger que les entreprises ferroviaires proposent des billets pour les services prévus dans le cadre de contrats de service public via plus d'un canal.

voyageurs **sur internet ou à travers** au moins un des canaux suivants:

- a) guichets ou distributeurs de titres de transport;
- b) téléphone ou toute autre technologie de l'information largement disponible;
- c) à bord des trains.

Amendement 56

Proposition de règlement Article 10 – paragraphe 3

Texte proposé par la Commission

3. 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 **ou** à la lutte contre la fraude, **des raisons de réservation obligatoire ou des motifs commerciaux raisonnables.**

Amendement

3. 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 **valables et légitimes** liées à la sûreté, à la lutte contre la fraude, **aux places ou à l'espace disponibles.**

Justification

Pour qu'un plus grand nombre de personnes utilisent le service ferroviaire en Europe, il convient de clarifier et de renforcer les droits des voyageurs, conformément aux objectifs du règlement. Toute restriction de la possibilité d'acheter des billets à bord d'un train devrait être à la fois valable et légitime. La politique en matière de sûreté et de lutte contre la fraude et l'espace disponible sont des motifs de restriction légitimes alors que le terme «motifs commerciaux raisonnables» est trop vague. Cet amendement s'impose donc pour des raisons impérieuses liées à la cohérence interne et également parce qu'il est indissociable de l'objet de l'article 1^{er} et des objectifs généraux énoncés dans les analyses d'impact et les exposés de motifs.

Amendement 57

Proposition de règlement

Article 10 – paragraphe 4 – partie introductive

Texte proposé par la Commission

4. *En* l'absence de guichet ou de distributeur de titres de transport dans la gare de départ, les voyageurs doivent être informés dans la gare:

Amendement

4. *Sur demande des voyageurs, les billets sont réimprimés le jour du voyage, soit au guichet soit au distributeur de titres de transport. En* l'absence de guichet ou de distributeur de titres de transport dans la gare de départ *ou lorsque le guichet ou le distributeur de titres de transport ne sont pas pleinement accessibles*, les voyageurs doivent être informés dans la gare:

Justification

Les tickets imprimés sont souvent nécessaires pour obtenir le remboursement des frais de voyage des voyageurs par les employeurs. Lorsqu'il est impossible de les imprimer dans une gare, les voyageurs ont le droit d'en être informés dans la gare. Cette modification est nécessaire car il est indissociable des dispositions relatives à l'accessibilité et aux autres modifications apportées par la Commission à l'article 10.

Amendement 58

Proposition de règlement

Article 10 – paragraphe 5

Texte proposé par la Commission

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*.

Amendement

5. En l'absence de guichet *ouvert* ou de distributeur de titres de transport *qui fonctionne correctement* dans la gare de départ, les voyageurs sont autorisés à acheter leur billet à bord du train *sans supplément. Les billets achetés à bord du train ne coûtent pas plus cher que le tarif standard applicable au voyage concerné avec les éventuelles réductions.*

Amendement 59

Proposition de règlement
Article 10 – paragraphe 6

Texte proposé par la Commission

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.*

Amendement 60

Proposition de règlement
Article 10 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

6. *Lorsque les passagers reçoivent des billets distincts pour un même trajet comprenant des services ferroviaires successifs exploités par une ou plusieurs entreprises ferroviaires, les droits à l'information, à l'assistance, à des soins et à une indemnisation **attachés à de tels billets** sont équivalents à ceux attachés à un billet direct et couvrent l'intégralité du voyage, du point de départ jusqu'à la destination finale.*

Amendement

Article 10 bis

Fourniture d'informations sur les voyages par l'intermédiaire d'interfaces de programmation

1. *Les entreprises ferroviaires fournissent un accès non discriminatoire à toutes les informations sur les voyages, y compris les informations opérationnelles en temps réel concernant les horaires et les tarifs, visées à l'article 9, au moyen d'interfaces de programmation.*

2. Les entreprises ferroviaires fournissent aux voyageurs, aux vendeurs de billets et aux autres entreprises ferroviaires, lors de la vente de leurs services, un accès non discriminatoire aux systèmes de réservation par l'intermédiaire d'interfaces de programmation, de façon à pouvoir conclure des contrats de transport et à émettre des billets, des billets directs et des réservations, de façon à proposer le billet, y compris transfrontalier, le plus économique et le plus optimal.

3. Les entreprises ferroviaires veillent à ce que les spécifications techniques des interfaces de programmation soient bien documentées et librement accessibles sans frais. Les interfaces de programmation recourent à des normes ouvertes, à des protocoles communément utilisés et à des formats lisibles par machine afin d'être interopérables.

4. Les entreprises ferroviaires veillent à ce que, sauf en cas d'urgence, toute modification des spécifications techniques de leurs interfaces de programmation soit mise à la disposition des voyageurs et des vendeurs de billets dès que possible et au moins trois mois avant la mise en œuvre d'une modification. Les entreprises ferroviaires documentent les situations d'urgence et mettent la documentation à la disposition des autorités compétentes sur demande.

5. Les entreprises ferroviaires veillent à ce que l'accès aux interfaces de programmation soit fourni de manière non discriminatoire, avec le même niveau de disponibilité et de performance, y compris en ce qui concerne l'assistance et l'accès à l'ensemble de la documentation, des normes, des protocoles et des formats. Les voyageurs et les vendeurs de billets ne doivent pas être désavantagés par rapport aux entreprises ferroviaires elles-mêmes.

6. Les interfaces de programmation sont établies conformément au règlement

Justification

Cet amendement va de pair avec l'article 10, paragraphe 1, qui fait partie de la refonte.

Amendement 61

Proposition de règlement

Article 16 – paragraphe 1 – partie introductive

Texte proposé par la Commission

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 :

Amendement

1. Lorsqu'on peut raisonnablement s'attendre, soit au départ soit en cas de correspondance manquée au cours d'un voyage, à ce qu'un train arrive avec plus de **45** minutes de retard à la destination finale, les voyageurs ont immédiatement le choix entre l'une des options suivantes :

Justification

Les voyageurs ont le droit d'avoir le choix, quel que soit leur billet, qu'il s'agisse d'un billet direct, d'un aller simple avec un billet, d'un aller-retour ou d'un voyage combiné. Le terme «contrat de transport» a été supprimé à des fins de clarté juridique, puisqu'il peut y avoir plus d'un contrat. Cet amendement est conforme à nos autres amendements dans le chapitre IV.

Amendement 62

Proposition de règlement

Article 16 – paragraphe 2

Texte proposé par la Commission

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,

Amendement

2. Aux fins du paragraphe 1, point b), **dans le cas d'une correspondance manquée en raison du retard ou de l'annulation d'un tronçon précédent du voyage, le voyageur est autorisé à prendre le prochain service disponible en vue d'atteindre la destination finale prévue.** Un réacheminement comparable peut être

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.

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.

Amendement 63

Proposition de règlement Article 16 – paragraphe 3

Texte proposé par la Commission

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.

Amendement

3. Les prestataires de services de transport de réacheminement **fournissent** aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite un niveau **d'assistance et** d'accessibilité comparable pour le service de remplacement.

Amendement 64

Proposition de règlement Article 17 – paragraphe 1 – partie introductive

Texte proposé par la Commission

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 dans le contrat de transport **peut**, sans perdre son droit au transport, **exiger** une indemnisation de l'entreprise ferroviaire.

Amendement

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 et** dans le contrat de transport **est en droit**, sans perdre son droit au transport **pour le voyage, d'exiger** une indemnisation de

Les indemnités minimales pour cause de retard sont les suivantes:

l'entreprise ferroviaire. Les indemnités minimales pour cause de retard sont les suivantes:

Justification

Le régime d'indemnisation, qui se distingue par sa précision, revêt une grande importance pour l'efficacité globale du règlement et est dès lors indissociable de ses objectifs sous-jacents et plus particulièrement des chapitres VI et VII.

Amendement 65

Proposition de règlement

Article 17 – paragraphe 1 – point a

Texte proposé par la Commission

a) **25 %** du prix du billet en cas de retard d'une durée comprise entre **60** et **119** minutes;

Amendement

a) **50 %** du prix du billet en cas de retard d'une durée comprise entre **45** et **89** minutes;

Justification

Le régime d'indemnisation, qui se distingue par sa précision, revêt une grande importance pour l'efficacité globale du règlement et est dès lors indissociable de ses objectifs sous-jacents et plus particulièrement des chapitres VI et VII.

Amendement 66

Proposition de règlement

Article 17 – paragraphe 1 – point b

Texte proposé par la Commission

b) **50 %** du prix du billet en cas de retard *de 120 minutes ou plus*.

Amendement

b) **75 %** du prix du billet en cas de retard *d'une durée comprise entre 90 et 119 minutes*.

Justification

Le régime d'indemnisation, qui se distingue par sa précision, revêt une grande importance pour l'efficacité globale du règlement et est dès lors indissociable de ses objectifs sous-jacents et plus particulièrement des chapitres VI et VII.

Amendement 67

Proposition de règlement

Article 17 – paragraphe 1 – point b bis (nouveau)

b bis) 100 % du prix du billet en cas de retard d'une durée égale ou supérieure à 120 minutes.

Justification

Le régime d'indemnisation, qui se distingue par sa précision, revêt une grande importance pour l'efficacité globale du règlement et est dès lors indissociable de ses objectifs sous-jacents et plus particulièrement des chapitres VI et VII.

Amendement 68

**Proposition de règlement
Article 17 – paragraphe 2**

Texte proposé par la Commission

2. Le paragraphe 1 s'applique également aux voyageurs qui détiennent une carte de transport ou un abonnement. S'ils sont confrontés à des retards ou à des annulations récurrents pendant la durée de validité de la carte de transport ou de l'abonnement, ils **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.

Amendement

2. Le paragraphe 1 s'applique également aux voyageurs qui détiennent une carte de transport ou un abonnement. S'ils sont confrontés à des retards ou à des annulations récurrents pendant la durée de validité de la carte de transport ou de l'abonnement, ils **ont le droit de** 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 **au prorata, conformément à la base de calcul visée au paragraphe 1**. En cas de retards répétés de moins de **45** 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.

Amendement 69

**Proposition de règlement
Article 17 – paragraphe 5**

Texte proposé par la Commission

5. 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.**

Amendement

5. L'indemnisation relative au prix du billet est payée dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation ***auprès de l'entreprise ferroviaire, du voyageur ou du vendeur de billets.*** Elle peut être payée sous la forme de bons et/ou d'autres services, ***ou encore à travers un système d'indemnisation automatique existant,*** si les conditions sont souples (notamment en ce qui concerne la période de validité et la destination). ***Le voyageur peut également demander que l'indemnisation lui soit versée par le même moyen de paiement que celui utilisé pour l'achat du billet. Le voyageur est informé de manière intelligible de toutes les possibilités d'indemnisation, y compris financière, qui s'offrent à lui. En aucun cas le voyageur n'est dissuadé de demander une indemnisation.***

Amendement 70

**Proposition de règlement
Article 17 – paragraphe 7**

Texte proposé par la Commission

7. ***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.

Amendement

7. ***Les voyageurs n'ont*** droit à aucune indemnisation ***s'ils ont*** été ***informés*** du retard avant d'acheter le billet – ***sauf si le retard réel excède le retard annoncé de plus de 45 minutes*** – ou si le retard imputable à la poursuite du voyage à bord d'un autre train ou à un réacheminement reste inférieur à ***45*** minutes.

Justification

Cet amendement va de pair avec l'article 17, paragraphe 2, qui fait partie de la refonte.

Amendement 71

Proposition de règlement Article 17 – paragraphe 8

Texte proposé par la Commission

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.*

Amendement

supprimé

Amendement 72

Proposition de règlement Article 18 – paragraphe 1

Texte proposé par la Commission

1. En cas de retard à l'arrivée ou au 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.

Amendement

1. En cas de retard à l'arrivée ou au départ, l'entreprise ferroviaire, *le voyageur*, 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. *Les gestionnaires de l'infrastructure, les gestionnaires de gare et les entreprises ferroviaires fournissent aux vendeurs de billets des informations facilement consultables et en temps réel.*

Justification

Le partage de données pertinentes en temps réel entre les vendeurs de billets et les entreprises ferroviaires est essentiel pour que le voyageur puisse être parfaitement informé des différents billets et des différents prix afin qu'il puisse choisir le billet le plus avantageux pour lui.

Amendement 73

Proposition de règlement

Article 18 – paragraphe 2 – partie introductive

Texte proposé par la Commission

2. En cas de retard visé au paragraphe 1, de plus de *soixante* minutes, les voyageurs se voient offrir gratuitement:

Amendement

2. En cas de retard visé au paragraphe 1, de plus de *quarante-cinq* minutes, les voyageurs se voient offrir gratuitement:

Justification

Cet amendement est nécessaire car il est indissociable de nos autres amendements relatifs aux retards (article 17).

Amendement 74

Proposition de règlement

Article 18 – paragraphe 2 – point f

Texte proposé par la Commission

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* ;

Amendement

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;

Justification

La liste indicative des critères présents dans l'acte juridique, notamment le critère du coût, ne permet pas de déterminer s'il est raisonnable ou pas de distribuer des rafraîchissements et des repas.

Amendement 75

Proposition de règlement

Article 18 – paragraphe 2 – point c

Texte proposé par la Commission

Amendement

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.

h) si le train est bloqué sur la voie, **un** transport **accessible** 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.

Justification

Conformément à l'un des objectifs du règlement, qui est de renforcer les droits des personnes handicapées ou à mobilité réduite, ainsi qu'aux dispositions du chapitre V notamment, tout transport depuis le lieu où se trouve le train, permettant de continuer le voyage, doit être accessible à tous les voyageurs. La nécessité de tenir compte des besoins de ces voyageurs doit être explicitement formulée, étant donné qu'ils peuvent avoir besoin d'une assistance supplémentaire, par exemple en cas d'évacuation.

Amendement 76

**Proposition de règlement
Article 18 – paragraphe 3**

Texte proposé par la Commission

Amendement

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.

3. Si le service ferroviaire ne peut plus se poursuivre, les entreprises ferroviaires mettent en place dès que possible d'autres services de transport accessibles pour les voyageurs.

Justification

L'amendement est lié aux dispositions en matière d'accessibilité, qui font partie de la refonte.

Amendement 77

**Proposition de règlement
Article 18 – paragraphe 4**

Texte proposé par la Commission

Amendement

4. **À la demande du voyageur, l'entreprise ferroviaire certifie** sur le billet ou par tout autre moyen que le service ferroviaire a été retardé, qu'il a fait manquer une correspondance ou qu'il a été

4. **L'entreprise ferroviaire propose aux voyageurs concernés de certifier par écrit** sur le billet ou par tout autre moyen que le service ferroviaire a été retardé, qu'il a fait manquer une correspondance ou

annulé, selon le cas.

qu'il a été annulé, selon le cas.

Amendement 78

Proposition de règlement Article 18 – paragraphe 6

Texte proposé par la Commission

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.

Amendement

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 ***tient particulièrement compte des besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et*** 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. ***Le plan comprend également des exigences relatives à l'accessibilité des systèmes d'information et d'alerte***. Le gestionnaire des gares met le plan et ses éventuelles modifications à la disposition ***du public, y compris sur le site internet de la gare***. 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.

Amendement 79

Proposition de règlement Article 20 – paragraphe 1

Texte proposé par la Commission

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.

Amendement

1. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares établissent ou mettent en place des règles non discriminatoires **régissant l'accès sans obstacles et autonome** 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 **et de leurs assistants**, y compris leurs assistants personnels. Les règles permettent au voyageur d'être accompagné **gratuitement** d'un **animal** d'assistance **certifié ou par un accompagnateur**, conformément à toute règle nationale pertinente, **et garantissent le transport ferroviaire immédiat des personnes handicapées ou à mobilité réduite, sans nécessiter de longue planification.**

Amendement 80

Proposition de règlement Article 21 – paragraphe 1

Texte proposé par la Commission

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

Amendement

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 , paragraphe 1, et informe les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite des équipements à bord.

conformément aux règles d'accès visées à l'article 20 , paragraphe 1, et informe les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite des équipements à bord.

Ces informations sont également disponibles et accessibles sur le site internet du gestionnaire des gares ou de l'entreprise ferroviaire.

Amendement 81

Proposition de règlement Article 21 – paragraphe 2

Texte proposé par la Commission

2. Lorsqu'une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets ou un voyageur exerce la dérogation prévue à l'article 20, 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.

Amendement

2. Lorsqu'une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets ou un voyageur exerce la dérogation prévue à l'article 20, 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 ***proposent*** à la personne concernée une autre option de transport compte tenu des besoins de celle-ci en matière d'accessibilité.

Amendement 82

Proposition de règlement Article 22 – paragraphe 1

Texte proposé par la Commission

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

Amendement

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, paragraphe 1.

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, paragraphe 1. ***La réservation d'assistance est toujours gratuite, quel que soit le moyen de communication utilisé.***

Justification

S'il est clair que le service d'assistance en lui-même doit être gratuit pour le voyageur, le règlement ne dispose pas explicitement que la réservation de ce service doit, elle aussi, être gratuite. Certaines entreprises ferroviaires font d'ailleurs payer les voyageurs pour cette réservation. La refonte vise à renforcer les droits des voyageurs ferroviaires, notamment ceux des voyageurs handicapés, et cet amendement répond à la logique interne du chapitre V et de nos autres amendements sur le même sujet.

Amendement 83

Proposition de règlement

Article 22 – paragraphe 2 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

2 bis. 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 de l'Union, 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.

Justification

Cet amendement est indissociable de l'article 22, paragraphe 2. Il n'y a aucune raison d'interdire d'autres mesures ou dispositions permettant de garantir la fourniture de services de transport d'un niveau d'accessibilité équivalent ou supérieur.

Amendement 84

Proposition de règlement

Article 22 – paragraphe 3

Texte proposé par la Commission

3. Dans les gares non dotées de personnel, l'entreprise ferroviaire et le gestionnaire des gares veillent à ce que des informations aisément 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 , 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.

Amendement

3. Dans les gares non dotées de personnel, l'entreprise ferroviaire et le gestionnaire des gares veillent à ce que des informations aisément disponibles, notamment dans des formats accessibles conformément aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans **le règlement (UE) n° 1300/2014**, soient affichées conformément aux règles d'accès visées à l'article 20 , 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.

Amendement 85

Proposition de règlement Article 22 – paragraphe 4

Texte proposé par la Commission

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

Amendement

4. **Sans préjudice du paragraphe 3 du présent article**, l'assistance est disponible dans les gares à tout moment lorsque les services ferroviaires fonctionnent.

Amendement 86

Proposition de règlement Article 24 – alinéa 1 – partie introductive

Texte proposé par la Commission

Les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares, les vendeurs de billets et les voyagistes coopèrent afin de fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite l'assistance prévue aux articles 20 and 21 conformément aux points suivants:

Amendement

Les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares, les vendeurs de billets et les voyagistes coopèrent afin de fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite l'assistance **gratuite** prévue aux articles 20 et 21 conformément aux points suivants:

Justification

Cet amendement est indissociable de l'article 1, point a). Cet amendement permet de veiller à ce que les services d'assistance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite soient gratuits, ce qui répond à la volonté de la Commission d'éliminer les discriminations concernant le transport de passagers.

Amendement 87

Proposition de règlement

Article 24 – paragraphe 1 – point a

Texte proposé par la Commission

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. Lorsqu'un billet ou un abonnement permet d'effectuer plusieurs voyages, une seule notification suffit, pour autant que des informations suffisantes soient fournies sur les horaires des voyages ultérieurs. Ces notifications sont transmises à l'ensemble des autres entreprises ferroviaires et gestionnaires des gares intervenant dans le voyage de la personne;

Amendement

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, ***lors de la réservation du billet ou à l'arrivée en gare gardiennée, ou*** au moins **trois** heures à l'avance ***en cas de gare sans personnel***, le besoin d'assistance de la personne handicapée ou à mobilité réduite. ***Une dérogation est prévue pour les gares ferroviaires accueillant moins de 10 000 voyageurs par jour, et qui doivent être notifiées de toute demande d'assistance au moins 24 heures à l'avance. La réservation de cette assistance n'entraîne pas de surcoût pour le voyageur.*** Lorsqu'un billet ou un abonnement permet d'effectuer plusieurs voyages, une seule notification suffit, pour autant que des informations suffisantes soient fournies sur les horaires des voyages ultérieurs. Ces notifications sont transmises à l'ensemble des autres entreprises ferroviaires et gestionnaires des gares intervenant dans le voyage de la personne;

Justification

Cet amendement est indissociable de l'article 1, point a). Cet amendement permet de veiller à ce que les services d'assistance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite soient gratuits, ce qui répond à la volonté de la Commission d'éliminer les discriminations concernant le transport de passagers.

Exiger une notification 48 heures à l'avance limitera considérablement la mobilité des personnes handicapées, entravant ainsi leur capacité d'intégration dans la société. Une dérogation visant les gares ferroviaires locales (accueillant moins de 10 000 voyageurs par jour) est nécessaire si l'on veut garantir le droit à une assistance de bonne qualité et permettre aux opérateurs ferroviaires de s'acquitter de leurs devoirs à l'égard des voyageurs handicapés.

Amendement 88

Proposition de règlement

Article 24 – alinéa 1 – point e bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

e bis) une assistance est également fournie si le personnel spécialisé de l'entreprise ferroviaire ou du gestionnaire des gares a été informé de la demande et s'il leur est possible de fournir cette assistance.

Justification

Afin de clarifier le texte et dans l'intérêt d'une offre axée sur le service, qui exprime l'entraide qui doit régner dans la société et aussi l'esprit et l'objet du règlement, en particulier ses considérants 3 et 5, l'assistance devrait toujours être fournie sans formalité aucune lorsque c'est possible.

Amendement 89

Proposition de règlement

Article 25 – paragraphe 1

Texte proposé par la Commission

Amendement

1. Lorsque les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares provoquent la perte ou l'endommagement de fauteuils roulants, d'autres équipements de mobilité, de dispositifs d'assistance et ***de chiens d'assistance*** utilisés par les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, ils sont responsables et indemnisent cette perte ou cet endommagement

1. Lorsque les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares provoquent la perte ou l'endommagement de fauteuils roulants, d'autres équipements de mobilité, de dispositifs d'assistance et ***d'animaux de service*** utilisés par les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, ils sont responsables et indemnisent cette perte ou cet endommagement

Amendement 90

Proposition de règlement Article 25 – paragraphe 2

Texte proposé par la Commission

2. L'indemnisation visée au paragraphe 1 équivaut au coût de remplacement ou de réparation des équipements ou des dispositifs perdus ou endommagés.

Amendement

2. L'indemnisation ***pour perte ou dommage*** visée au paragraphe 1 ***est versée dans un délai d'un mois à compter de la date du dépôt de la demande et*** équivaut au coût de remplacement ***à la valeur actuelle***, ou ***aux frais complets*** de réparation des ***fauteuils roulants, d'autres équipements de mobilité*** ou des dispositifs ***d'assistance*** perdus ou endommagés, ***ou aux frais liés à la perte ou à la blessure de l'animal de service. L'indemnisation comprend également le coût du remplacement temporaire en cas de réparation, si ces coûts sont à la charge du passager.***

Justification

L'indemnisation pour perte ou dommage matériel demandée par des personnes handicapées devrait être traitée dans les plus brefs délais afin de leur éviter de nouvelles discriminations et une perte supplémentaire de mobilité.

Amendement 91

Proposition de règlement Article 25 – paragraphe 3

Texte proposé par la Commission

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

Amendement

3. Le cas échéant, les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares ***assurent, à leurs frais et sans retard***, 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, ***lorsque c'est***

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.

possible et si elle le souhaite, 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.

Amendement 92

Proposition de règlement Article 26 – alinéa 1 – point a

Texte proposé par la Commission

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;

Amendement

a) veillent à ce que l'ensemble du personnel, y compris les personnes employées par toute autre partie exécutante, *reçoive une formation sur le handicap qui lui permette de savoir comment répondre aux besoins des* personnes handicapées et *des* personnes à mobilité réduite, notamment les personnes souffrant de déficiences mentales et intellectuelles;

Amendement 93

Proposition de règlement Article 26 – alinéa 1 – point b

Texte proposé par la Commission

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;

Amendement

b) *garantissent* 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;

Amendement 94

Proposition de règlement Article 26 – alinéa 1 – point c

Texte proposé par la Commission

c) veillent à ce que tous les nouveaux

Amendement

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**;

employés **ainsi que les employés qui ont pour responsabilité de fournir une assistance directe aux passagers handicapés ou à mobilité réduite** reçoivent, à l'embauche, une formation sur le handicap et **s'assure que l'ensemble du personnel** suive régulièrement des **formations en la matière**;

Justification

Les employés qui sont en contact direct avec les voyageurs devraient être à tout moment en mesure de fournir une aide et une assistance aux passagers qui en ont besoin.

Amendement 95

Proposition de règlement Article 26 – alinéa 1 – point d

Texte proposé par la Commission

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.

Amendement

d) **encouragent activement** la participation, à la formation, **de membres du personnel** handicapés, **ainsi que** de voyageurs handicapés et à mobilité réduite, et d'organisations qui les représentent.

Amendement 96

Proposition de règlement Article 26 – alinéa 1 – point d bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

d bis) font participer des organisations représentant les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite à la conception et à la mise en œuvre de la formation sur le handicap.

Amendement 97

Proposition de règlement Article 28 – paragraphe 1

Texte proposé par la Commission

1. Toutes les entreprises ferroviaires, 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 établissent*** chacun un mécanisme de traitement des plaintes concernant les droits et obligations énoncés dans le présent règlement dans leur domaine de compétence respectif. Ils informent amplement les voyageurs de leurs coordonnées et de leur(s) langue(s) de travail.

Amendement

1. Toutes les entreprises ferroviaires, ainsi que tous les vendeurs de billets ***et les voyagistes***, les gestionnaires des gares et les gestionnaires de l'infrastructure dans les gares ***établissent*** chacun un mécanisme de traitement des plaintes concernant les droits et obligations énoncés dans le présent règlement dans leur domaine de compétence respectif. Ils informent amplement les voyageurs ***des détails de la procédure de traitement des plaintes***, de leurs coordonnées et de leur(s) langue(s) de travail. ***Le formulaire de plainte est proposé aux voyageurs et est disponible dans une ou plusieurs langue(s) que la plupart des voyageurs comprennent.***

Amendement 98

**Proposition de règlement
Article 28 – paragraphe 1**

Texte proposé par la Commission

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

Amendement

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. ***Il a le droit de déposer une plainte par la même voie que celle via laquelle il a reçu son billet.*** 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 ***du dépôt de la plainte***, 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

sur demande aux organismes nationaux chargés de l'application.

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.

Amendement 99

Proposition de règlement Article 28 – paragraphe 3

Texte proposé par la Commission

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

Amendement

3. Les détails de la procédure de traitement des plaintes ***peuvent être aisément consultés par les voyageurs et*** sont accessibles aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. ***Ces informations sont gratuitement mises à disposition par écrit, sur demande, dans la langue nationale de l'entreprise ferroviaire.***

Amendement 100

Proposition de règlement Article 28 – paragraphe 4 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

4 bis. La Commission adopte un formulaire de plainte normalisé à l'échelle de l'Union que les voyageurs pourront utiliser pour demander une indemnisation en vertu de ce règlement.

Justification

Dans l'esprit du principe de non-discrimination prévu à l'article 5 et à la lumière du considérant 12, les voyageurs devraient pouvoir déposer une plainte indépendamment de leur langue. Les voyageurs peuvent, s'ils le souhaitent, utiliser le formulaire de plainte normalisé à l'échelle de l'Union au lieu du formulaire fourni par l'entreprise ferroviaire, le vendeur de billets, le gestionnaire des gares ou le gestionnaire de l'infrastructure concerné par la procédure de plainte, et ces deux formulaires devraient avoir la même validité. En particulier pour les passagers qui voyagent en dehors de leur propre État membre, il pourrait être plus facile d'introduire une réclamation en utilisant un formulaire de plainte de l'Union européenne.

Amendement 101

Proposition de règlement

Article 29 – paragraphe 2 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

2 bis. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares coopèrent activement avec les organisations qui représentent les personnes handicapées afin d'améliorer la qualité de l'accessibilité des services de transport.

Justification

Il existe une logique interne entre les articles 26 et 29, puisque, d'un côté, la Commission propose de soumettre les employés concernés à une formation et, de l'autre, elle exige des normes de qualité du service. Cet amendement pourrait faciliter l'utilisation des services ferroviaires par les personnes handicapées et améliorer la qualité des services mis à leur disposition.

Amendement 102

Proposition de règlement

Article 30 – paragraphe 2

Texte proposé par la Commission

Amendement

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 31.

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, à bord du train **et sur leur site internet**, de leurs droits et obligations en vertu du présent règlement ainsi que des coordonnées permettant de contacter l'organisme ou les organismes désignés par les États membres en vertu de l'article 31.

Amendement 103

Proposition de règlement Article 31 – alinéa 3

Texte proposé par la Commission

Les États membres informent la Commission de la désignation d'un ou de plusieurs organismes conformément au présent article et de ses ou de leurs responsabilités.

Amendement

Les États membres informent la Commission de la désignation d'un ou de plusieurs organismes conformément au présent article et de ses ou de leurs responsabilités, ***et publient ces informations à un endroit approprié de leur site internet.***

Justification

La publication d'informations sur l'internet procure davantage de transparence aux voyageurs et contribue également à l'objectif de l'Union de créer un marché unique numérique. Toutefois, au moment de la publication du règlement initial, la stratégie pour un marché unique numérique n'était pas encore en vigueur.

Amendement 104

Proposition de règlement Article 32 – paragraphe 1

Texte proposé par la Commission

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***

Amendement

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 les meilleurs délais et, en tout état de cause, dans un délai d'un mois.*** 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. ***Les États membres veillent à ce que les***

transmises par un tel organisme.

organismes nationaux chargés de l'application et les organismes chargés du traitement des plaintes soient dotés des pouvoirs et des ressources nécessaires pour leur permettre de traiter les plaintes individuelles des passagers au titre du présent règlement de manière adéquate et efficace.

Amendement 105

Proposition de règlement Article 32 – paragraphe 2

Texte proposé par la Commission

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.*

Amendement

2. *Chaque année, les organismes nationaux chargés de l'application publient chaque année des rapports contenant des données statistiques sur leurs sites internet, précisant le nombre et le type de plaintes reçues et le résultat de leurs mesures d'exécution, ainsi que les sanctions appliquées. Ces rapports doivent être publiés pour chaque année au plus tard le 1^{er} avril de l'année suivante. En outre, ces rapports sont mis à disposition sur le site internet de l'Agence de l'Union européenne pour les chemins de fer.*

Amendement 106

Proposition de règlement Article 32 – paragraphe 3 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

3 bis. Les organismes nationaux chargés de l'application, en collaboration avec les organisations représentant les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, effectuent des contrôles périodiques des services d'assistance prestés en vertu du présent règlement et en publient les résultats dans un format courant et facilement consultable.

Amendement 107

Proposition de règlement

Article 33 – paragraphe 3 – alinéa 1

Texte proposé par la Commission

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 organe de règlement extrajudiciaire des litiges au sens de la directive 2013/11/UE, les délais prévus par ladite directive prévalent.

Amendement

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 ***ou l'organisation représentant des voyageurs*** 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 organe de règlement extrajudiciaire des litiges au sens de la directive 2013/11/UE, les délais prévus par ladite directive prévalent ***et le mécanisme de règlement en ligne des litiges au titre du règlement (UE) n° 524/2013 peut être utilisé, sous réserve de l'accord de toutes les parties concernées.***

Amendement 108

Proposition de règlement

Annexe II – titre

Texte proposé par la Commission

INFORMATIONS MINIMALES QUE DOIVENT FOURNIR LES ENTREPRISES FERROVIAIRES ET LES VENDEURS DE BILLETS

Amendement

INFORMATIONS MINIMALES QUE DOIVENT FOURNIR LES ENTREPRISES FERROVIAIRES, ***LES VOYAGISTES*** ET LES VENDEURS DE BILLETS

Justification

Cet amendement est nécessaire en ce qu'il est indissociable de nos autres amendements sur la

communication d'informations par les différents détaillants de services de transport ferroviaire concernés, en particulier les «voyagistes» visés aux articles 5, 7, 9 et 10.

Amendement 109

Proposition de règlement Annexe II – partie 1 – tiret 1

Texte proposé par la Commission

– Conditions générales applicables au contrat

Amendement

– Conditions générales applicables au contrat ***ou aux contrats qui font partie du voyage ou du voyage combiné***

Justification

Dans un souci de clarté juridique dans l'ensemble du règlement, il importe de noter que les voyages combinés nécessiteront plusieurs contrats. Cet amendement est lié aux modifications proposées au chapitre II.

Amendement 110

Proposition de règlement Annexe II – partie 1 – tiret 2

Texte proposé par la Commission

– Horaires et conditions pour le voyage le plus rapide

Amendement

– Horaires et conditions pour le voyage le plus rapide ***et les meilleures liaisons***

Justification

Les voyages combinés offrent un ensemble beaucoup plus vaste de possibilités d'effectuer un voyage ferroviaire que les billets directs, et les voyages combinés avec plusieurs billets sont déjà techniquement possibles, c'est pourquoi il est logique que les entreprises informent les voyageurs de la meilleure façon d'effectuer leur voyage. Cet amendement est indissociable des modifications proposées au chapitre II sur le sujet.

Amendement 111

Proposition de règlement Annexe II – partie 1 – tiret 3

Texte proposé par la Commission

- Horaires et conditions pour les tarifs les plus bas

Amendement

- Horaires et conditions pour les tarifs les plus bas ***et pour tous les tarifs disponibles***

Justification

Les voyages combinés offrent un ensemble beaucoup plus vaste de possibilités d'effectuer un voyage ferroviaire que les billets directs, et les voyages combinés avec plusieurs billets sont déjà techniquement possibles, c'est pourquoi il est logique que les entreprises informent les voyageurs de la meilleure façon d'effectuer leur voyage. Cet amendement est indissociable des modifications proposées au chapitre II sur le sujet.

Amendement 112

**Proposition de règlement
Annexe II – partie 1 – tiret 5**

Texte proposé par la Commission

- ***Conditions*** d'accès pour les bicyclettes

Amendement

- ***Modalités*** d'accès pour les bicyclettes

Justification

Cet amendement est indissociable des modifications proposées à l'article 6 sur le sujet.

Amendement 113

**Proposition de règlement
Annexe II – partie 1 – tiret 6**

Texte proposé par la Commission

- Disponibilité de sièges en ***zones fumeur*** et ***non-fumeur***, en première et en deuxième classes, ainsi que de couchettes et de places en wagons-lits

Amendement

- Disponibilité de sièges ***pour tous les tarifs applicables*** en ***zone non-fumeur*** (et, ***le cas échéant, en zone fumeur***), en première et en deuxième classes, ainsi que de couchettes et de places en wagons-lits

Justification

Cet amendement s'impose pour des raisons impérieuses liées à la cohérence et à l'objet

premier du texte. Dans la plupart des États membres, il est désormais interdit de fumer dans les trains, c'est pourquoi le texte ne doit pas être rédigé d'une manière susceptible d'induire en erreur et devrait suivre la logique interne du chapitre II.

Amendement 114

Proposition de règlement Annexe II – partie 1 – tiret 8

<i>Texte proposé par la Commission</i>	<i>Amendement</i>
– Disponibilité de services à bord	– Disponibilité de services à bord, y compris l'accès au wifi et aux toilettes

Justification

Dans l'esprit du règlement dans son ensemble, qui met l'accent sur le renforcement des droits des passagers, il est important que certains aspects fondamentaux de la dignité humaine soient reconnues et que les trains soient équipés de toilettes. Cela peut être particulièrement important pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite. Le wifi est un élément important puisqu'il s'inscrit dans la tendance en faveur d'une numérisation plus importante et qu'il permettra aux voyageurs de réserver plus facilement un voyage dans un délai très court en cas d'indisponibilité d'un bureau de réservation ou d'un distributeur de titres de transport. Cet élément est indissociable des objectifs du règlement et de ses dispositions en matière d'information, en particulier celles prévues au chapitre II, ainsi que de ses dispositions en matière d'accessibilité prévues au chapitre V.

Amendement 115

Proposition de règlement Annexe II – partie 2 – tiret 1

<i>Texte proposé par la Commission</i>	<i>Amendement</i>
– Services à bord	– Services à bord, y compris l'accès au wifi

Justification

Dans l'esprit du règlement dans son ensemble, le wifi est un élément important puisqu'il s'inscrit dans la tendance en faveur d'une numérisation accrue et qu'il permettra aux voyageurs de réserver plus facilement un voyage dans un délai très court en cas d'indisponibilité d'un bureau de réservation ou d'un distributeur de titres de transport. Cet élément est indissociable des objectifs du règlement et de ses dispositions en matière d'information, en particulier celles prévues au chapitre II, ainsi que de ses dispositions en matière d'accessibilité prévues au chapitre V.

Amendement 116

Proposition de règlement

Annexe III – partie I – alinéa 2 – point 1 – sous-point iii – tiret 1

Texte proposé par la Commission

– pourcentage de retards de moins de **60** minutes;

Amendement

– pourcentage de retards de moins de **45** minutes;

Amendement 117

Proposition de règlement

Annexe III – partie II – alinéa 1 – point 4 – alinéa 1 – sous-point vii

Texte proposé par la Commission

vii) accessibilité des gares et des installations des gares;

Amendement

vii) accessibilité des gares et des installations des gares, ***y compris l'accès sans marche, les escaliers mécaniques, les ascenseurs et les rampes à bagages;***

Amendement 118

Proposition de règlement

Annexe IV – alinéa unique

Texte proposé par la Commission

Dans les affaires complexes telles que les dossiers concernant des plaintes multiples ou portant sur plusieurs exploitants, ou concernant des voyages transfrontaliers ou des accidents survenus sur le territoire d'un État membre autre que celui qui a accordé la licence de l'entreprise, notamment lorsqu'il est difficile de déterminer quel organisme national chargé de l'application est compétent ou qu'il serait possible de faciliter ou d'accélérer la résolution de la plainte, les organismes nationaux chargés de l'application coopèrent afin d'identifier un organisme «chef de file», qui sert de

Amendement

Dans les affaires complexes telles que les dossiers concernant des plaintes multiples ou portant sur plusieurs exploitants, ou concernant des voyages transfrontaliers ou des accidents survenus sur le territoire d'un État membre autre que celui qui a accordé la licence de l'entreprise, notamment lorsqu'il est difficile de déterminer quel organisme national chargé de l'application est compétent ou qu'il serait possible de faciliter ou d'accélérer la résolution de la plainte, les organismes nationaux chargés de l'application coopèrent afin d'identifier un organisme «chef de file», qui sert de

point de contact unique pour les voyageurs. Tous les organismes nationaux chargés de l'application concernés coopèrent en vue de faciliter la résolution de la plainte (notamment par l'échange d'informations, l'aide à la traduction des documents et la fourniture d'informations sur les circonstances des incidents). Les passagers sont informés de l'organisme qui est chef de file.

point de contact unique pour les voyageurs. Tous les organismes nationaux chargés de l'application concernés coopèrent en vue de faciliter la résolution de la plainte (notamment par l'échange d'informations, l'aide à la traduction des documents et la fourniture d'informations sur les circonstances des incidents). Les passagers sont informés de l'organisme qui est chef de file. ***En outre, en tout état de cause, les organismes nationaux chargés de l'application veillent, en toutes circonstances, au respect du règlement (UE) 2017/2394.***

PROCÉDURE DE LA COMMISSION SAISIE POUR AVIS

Titre	Droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte)		
Références	COM(2017)0548 – C8-0324/2017 – 2017/0237(COD)		
Commission compétente au fond Date de l'annonce en séance	TRAN 5.10.2017		
Avis émis par Date de l'annonce en séance	IMCO 26.10.2017		
Rapporteur(e) pour avis Date de la nomination	Dennis de Jong 4.12.2017		
Examen en commission	21.2.2018	21.3.2018	16.5.2018
Date de l'adoption	4.6.2018		
Résultat du vote final	+: -: 0:	29 1 1	
Membres présents au moment du vote final	John Stuart Agnew, Pascal Arimont, Carlos Coelho, Sergio Gaetano Cofferati, Daniel Dalton, Nicola Danti, Dennis de Jong, Pascal Durand, Liisa Jaakonsaari, Philippe Juvin, Nosheena Mobarik, Jiří Pospíšil, Virginie Rozière, Christel Schaldemose, Olga Sehnalová, Jasenko Selimovic, Mylène Troszczynski, Anneleen Van Bossuyt, Marco Zullo		
Suppléants présents au moment du vote final	Cristian-Silviu Buşoi, Birgit Collin-Langen, Roberta Metsola, Marc Tarabella, Sabine Verheyen		
Suppléants (art. 200, par. 2) présents au moment du vote final	Asim Ademov, Clara Eugenia Aguilera García, Klaus Buchner, Peter Liese, Emilian Pavel, Annie Schreijer-Pierik, Tomáš Zdechovský		

**VOTE FINAL PAR APPEL NOMINAL
EN COMMISSION SAISIE POUR AVIS**

29	+
ALDE	Jasenکو Selimovic
ECR	Daniel Dalton, Nosheena Mobarik, Anneleen Van Bossuyt
ENF	Mylène Troszczynski
GUE/NGL	Dennis de Jong
PPE	Asim Ademov, Pascal Arimont, Cristian-Silviu Buşoi, Carlos Coelho, Birgit Collin-Langen, Philippe Juvin, Peter Liese, Roberta Metsola, Jiří Pospíšil, Annie Schreijer-Pierik, Sabine Verheyen, Tomáš Zdechovský
S&D	Clara Eugenia Aguilera García, Sergio Gaetano Cofferati, Nicola Danti, Liisa Jaakonsaari, Emilian Pavel, Virginie Rozière, Christel Schaldemose, Olga Sehnalová, Marc Tarabella
VERTS/ALE	Klaus Buchner, Pascal Durand

1	-
EFDD	John Stuart Agnew

1	0
EFDD	Marco Zullo

Légende des signes utilisés:

+ : pour

- : contre

0 : abstention