

Les principales évolutions des droits et obligations des voyageurs ferroviaires

Le résumé et les commentaires de l'AQST



Les principales évolutions des droits et obligations des voyageurs ferroviaires

issues du règlement européen 2021/782

L'Union européenne a publié le 29 avril 2021 un [nouveau règlement relatif aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires](#), dont la grande majorité des dispositions sont devenues applicables le 7 juin 2023.

A / Principes généraux

Ce règlement est applicable aux voyageurs ferroviaires, hors trains touristiques et historiques.

Il a pour but d'établir une parité entre tous les usagers du train à travers les États membres de l'Union Européenne. De ce fait, il consolide les notions de sécurité, d'égalité, d'accessibilité, d'information et d'assistance pour les voyageurs. Il est à souligner une évolution des droits en matière de remboursement et d'indemnisation en cas d'annulation ou d'impossibilité de transport.

Rien n'empêche un transporteur ferroviaire de donner encore plus de droits à ses voyageurs s'il le souhaite. Il convient donc de se référer aux dispositions contractuelles du transporteur (SNCF et autres, par exemple Trenitalia ou Renfe) pour voir si elles comportent une clause plus favorable.

Par exemple, SNCF voyageurs maintient à ce jour son indemnisation en TGV de 25% en bons voyages dès 30 minutes de retard, alors que les obligations européennes ne commencent qu'à partir de 60 minutes de retard. Sont également maintenus à ce jour les engagements de SNCF voyageurs pour une large gamme de causes de retard, alors que le règlement européen est plus restrictif.

Des dispositions de principe concernant également les TER mais dont les conséquences concrètes ne sont pas encore définies par la jurisprudence.

Les droits énoncés en cas de correspondance aux articles 18, 19, et 20 ci-dessous se réfèrent au cas des billets uniques.

Le centre européen des consommateurs France propose un formulaire en arborescence au cas par cas pour mieux comprendre vos droits en fonction de votre cas.

<https://www.europe-consommateurs.eu/tourisme-transport/voyager-en-train.html>

B / Droit à remboursement ou annulation

Résumé de l'article 18

Extrait du règlement européen

Au moment du départ soit en cas de correspondance manquée ou d'annulation, si un train arrive avec un retard de 60 minutes ou plus à la destination finale, l'entreprise ferroviaire offre immédiatement au voyageur le choix entre l'une des options suivantes :

- a) Le remboursement intégral du billet pour la ou les parties non effectuées de leur voyage et pour la ou les parties déjà effectuées si le voyage ne présente plus aucun intérêt par rapport au plan de voyage initial du voyageur, ainsi que, s'il y a lieu, un voyage de retour jusqu'au point de départ initial dans les meilleurs délais ;
- b) La poursuite du voyage ou un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais ;
- c) La poursuite du voyage ou un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et à une date ultérieure, à sa convenance.

Le délai maximum de remboursement est de 30 jours.

C / Droit à indemnisation

Résumé de l'article 19

Extrait du règlement européen

1. Lorsque le retard n'a pas donné lieu au remboursement du coût conformément à l'article 18 le voyageur qui subit un retard entre le lieu de départ et le lieu de destination finale a droit, sans perdre son droit au transport, à une indemnisation de la part de l'entreprise ferroviaire. Les indemnisations minimales pour cause de retard sont les suivantes :

- a) 25 % du prix global/total du billet en cas de retard d'une durée comprise entre 60 et 119 minutes ;
- b) 50 % du prix du billet en cas de retard de 120 minutes ou plus.

Les voyageurs n'ont droit à aucune indemnisation s'ils ont été informés du retard avant d'acheter le billet ou si le retard imputable à la poursuite du voyage à bord d'un autre train ou à un réacheminement reste inférieur à 60 minutes.

Une entreprise ferroviaire n'est pas tenue de verser une indemnisation si elle peut prouver que le retard, la correspondance manquée ou l'annulation a été causé directement par, ou était intrinsèquement lié à :

- c) Des circonstances exceptionnelles extérieures à l'exploitation ferroviaire, telles que des conditions météorologiques extrêmes, une catastrophe naturelle majeure ou une crise de santé publique majeure, que l'entreprise ferroviaire, bien qu'elle ait fait preuve de la diligence requise dans les circonstances de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles elle ne pouvait pas obvier ;
- d) Une faute du voyageur ;
- e) Ou le comportement d'un tiers que l'entreprise ferroviaire, bien qu'elle ait fait preuve de la diligence requise dans les circonstances de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences duquel elle ne pouvait pas obvier, comme la présence de personnes sur la voie ferrée, le vol de câbles, les urgences à bord du train, les activités de maintien de l'ordre, le sabotage ou le terrorisme.

Ici, le règlement exonère les entreprises ferroviaires d'indemniser les passagers dans le cadre de phénomène extérieur, n'imputant pas les activités de l'entreprise ferroviaire ou des gestionnaires de gare.

Les grèves du personnel de l'entreprise ferroviaire, les actes ou omissions d'autres entreprises exploitant la même infrastructure ferroviaire et les actes ou omissions des gestionnaires de l'infrastructure et des gares ne sont pas couverts par la dérogation visée au point c) précédent.

Commentaire de l'AQST

Ces circonstances qui exonèrent le transporteur du versement de la compensation sont donc plus restrictives que dans la rédaction antérieure du règlement européen.

Toutefois, à ce stade, SNCF voyageurs n'a pas restreint pour les TGV nationaux la liste de ces circonstances, ni supprimé l'avoir de 25% en cas de retard entre 30 et 60 minutes donc il n'y a pas de modifications dans la plupart des voyages ferroviaires en France de ce fait.

Poursuite du règlement européen

2. Lorsque, aux fins du paragraphe 1, points b) et c), un réacheminement comparable est effectué par la même entreprise ferroviaire ou qu'une autre entreprise est chargée d'effectuer le réacheminement, cela ne génère pas de coûts supplémentaires pour le voyageur. Cette exigence s'applique également lorsque le réacheminement comprend l'utilisation d'un transport d'une classe supérieure et d'autres modes de transport. Les entreprises ferroviaires s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, d'éviter des correspondances supplémentaires et de réduire le plus possible le retard dans la durée

totale du voyage. Les voyageurs ne sont pas placés dans des voitures d'une classe inférieure, sauf si ces dernières sont le seul moyen de réacheminement disponible.

3. Sans préjudice du paragraphe 2, l'entreprise ferroviaire peut autoriser le voyageur, à sa demande, à conclure des contrats avec d'autres prestataires de services de transport qui lui permettent d'atteindre la destination finale dans des conditions comparables, dans ce cas, l'entreprise ferroviaire rembourse au voyageur les coûts qu'il a supportés.

Lorsque les possibilités de réacheminement disponibles ne sont pas communiquées au voyageur dans un délai de 100 minutes à compter de l'heure de départ prévue du service retardé ou annulé ou de la correspondance manquée, le voyageur a le droit d'acheter un autre billet auprès d'autres prestataires de services de transport public par chemin de fer, autocar ou autobus.

L'entreprise ferroviaire rembourse au voyageur les coûts nécessaires, appropriés et raisonnables qu'il a supportés.

Le présent paragraphe n'affecte pas les dispositions législatives, réglementaires ou administratives nationales en vigueur qui accordent des conditions de réacheminement plus favorables aux voyageurs.

Commentaire de l'AQST

En pratique, la limite des coûts susceptibles d'être remboursés au titre du « nécessaires, appropriés et raisonnables » n'est pas encore définie précisément et sera probablement la résultante de la jurisprudence des tribunaux compétents.

D / Droit à une assistance

Résumé de l'article 20

Extrait du règlement européen

1. En cas de retard à l'arrivée ou au départ, ou d'annulation d'un service, l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire des gares tient les voyageurs informés de la situation ainsi que des heures de départ et d'arrivée prévues du service ou du service de substitution, dès que ces informations sont disponibles. Lorsque les vendeurs de billets et les voyagistes disposent de ces informations, ils les communiquent également aux voyageurs.

2. Lorsque le retard visé au paragraphe 1 est de 60 minutes ou plus, ou lorsque le service est annulé, l'entreprise ferroviaire exploitant le service retardé ou annulé offre gratuitement aux voyageurs :

a) Des repas et des rafraîchissements en quantité raisonnable compte tenu du délai

d'attente, s'il y en a à bord du train ou dans la gare, ou s'ils peuvent raisonnablement être livrés compte tenu de critères tels que la distance à laquelle se trouve le fournisseur, le temps nécessaire pour effectuer la livraison et le coût ;

b) Un hébergement à l'hôtel ou ailleurs, ainsi que le transport entre la gare et le lieu d'hébergement, si un séjour d'une ou de plusieurs nuits devient nécessaire ou qu'un séjour supplémentaire s'impose, lorsque c'est matériellement possible. Si un tel séjour devient nécessaire en raison des circonstances visées à l'article 19, paragraphe 10, l'entreprise ferroviaire peut limiter la durée de l'hébergement à trois nuits au maximum. Les exigences en matière d'accès des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite ainsi que les besoins des chiens d'assistance sont pris en compte, dans la mesure du possible ;

c) Si le train est bloqué sur la voie, le transport entre le lieu où se trouve le train et la gare, l'autre point de départ ou la destination finale du service, lorsque c'est matériellement possible.

3. Si le service ferroviaire est interrompu et ne peut plus se poursuivre, ou ne peut pas être assuré dans un délai raisonnable, l'entreprise ferroviaire propose aux voyageurs dès que possible d'autres services de transport et prend les dispositions nécessaires à cet égard.

4. L'entreprise ferroviaire informe les voyageurs concernés de l'approche à suivre pour demander qu'il soit certifié que le service ferroviaire a été retardé, qu'il a fait manquer une correspondance ou qu'il a été annulé.

Commentaire de l'AQST

Ce droit à assistance au-delà de 60 minutes de retard ou en cas d'annulation est un droit nouveau. Les contours précis de ce qui sera considéré comme « raisonnable » au sens de ce règlement européen ne sont pas encore pleinement connus du fait du caractère récent du règlement tant que les tribunaux compétents n'auront pas défini les limites du « raisonnable ».

E / Les billets directs

Résumé de l'article 12

Extrait du règlement européen

1. Lorsque des services ferroviaires de transport de voyageurs à longue distance ou régionaux sont exploités par une entreprise ferroviaire unique, cette entreprise propose un billet direct pour ces services. Pour les autres services ferroviaires de transport de voyageurs, les entreprises ferroviaires s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de proposer des billets directs et coopèrent entre elles à cette fin.

2. Pour les voyages qui comportent une ou plusieurs correspondances, il est indiqué au voyageur préalablement à l'achat d'un ou de plusieurs billets si ce ou ces billets sont des billets directs.

3. Pour les voyages qui comportent une ou plusieurs correspondances, le ou les billets achetés dans le cadre d'une seule transaction commerciale auprès d'une entreprise ferroviaire constituent un billet direct et l'entreprise ferroviaire est responsable, conformément aux articles 18, 19 et 20, dans le cas où le voyageur manque une ou plusieurs correspondances.

4. Lorsqu'un ou plusieurs billets ont été achetés dans le cadre d'une seule transaction commerciale et que le vendeur de billets ou le voyageur a combiné les billets de sa propre initiative, le vendeur de billets ou le voyageur qui a vendu le ou les billets est tenu de rembourser le montant total payé lors de cette transaction pour le ou les billets et, en outre, de verser une indemnisation équivalant à 75 % de ce montant si le voyageur manque une ou plusieurs correspondances.

Le droit au remboursement ou à indemnisation visé au premier alinéa est sans préjudice du droit national applicable octroyant aux voyageurs une plus grande indemnisation pour les dommages subis.

5. Les responsabilités énoncées aux paragraphes 3 et 4 ne s'appliquent pas s'il est indiqué sur les billets, sur un autre document, ou par voie électronique de manière à permettre au voyageur de reproduire les informations en vue de s'y référer ultérieurement, que les billets représentent des contrats de transport distincts et si le voyageur en a été informé préalablement à l'achat.

En clair, il reste à la charge du voyageur de prêter attention à une éventuelle dissociation des différents billets qui composent son voyage.

Commentaire de l'AQST

En résumant, en cas de correspondance, le voyageur peut avoir deux billets distincts ou un billet direct. Le billet direct ouvre des droits à remboursement, indemnisation, assistance issue des articles 18,19 et 20, un peu similaire à ce qui existait déjà dans le transport aérien mais pas les billets distincts, où chaque segment est indépendant des autres.

Le billet direct donne donc plus de droits, mais il n'y a pas obligation en général de le proposer au même prix que la somme des prix des billets distincts.

F / Voyageurs avec bicyclette dans le train

Résumé des articles du règlement européen

Hors cas particulier engageant des mesures de sécurité, de gestion du nombre, ou lié à des dimensions inadaptées, les voyageurs sont en droit d'emporter leur vélo dans le train.

Les entreprises ferroviaires mettent désormais à disposition les conditions de transport des vélos sur leur propre site internet.

Ce droit s'applique moyennant une tarification spécifique. Il est possible d'en faire une réservation dans les trains nécessitant déjà la réservation du billet.

Par ailleurs, ce droit sous-entend l'utilisation des emplacements dédiés. Dans la mesure où ces emplacements ne seraient pas disponibles dans le train, il est d'usage de garder son vélo, et ce de façon à ne pas altérer le bon fonctionnement du train.

La consultation des disponibilités d'emplacement peut désormais se faire sur l'application de l'entreprise ferroviaire (SNCF connect par exemple).

Elles sont tenues depuis, dans le cadre de renouvellement du matériel, de disposer d'un minimum de 4 emplacements à vélo par wagon (hors voitures-lits, couchettes et restaurant). Ce chiffre peut-être rehausser par les États membres, mais aussi par les entreprises ferroviaires.

Via l'utilisation d'un plan, et sous l'impulsion des États membres, elles peuvent chercher à améliorer le transport des vélos sur des lignes stratégiques ou dont le besoin se fait ressentir.

Ces plans feront l'objet de consultation du public et seront disponibles en ligne sur le site de l'entreprise ferroviaire ou de l'autorité compétente.

Dans le cas d'un refus sans motif tangible, le voyageur peut se faire rembourser ou réacheminer son vélo. Il dispose également d'un droit à l'assistance et à une indemnisation.

Commentaire de l'AQST

L'article 6 de ce règlement traite entièrement des vélos et de leurs conditions de transport. Le vélo est ici vu comme un mode de déplacement complémentaire et vertueux. Il répond aux attentes émises par le parlement européen en matière de stratégie pour développer son utilisation. C'est donc en ce sens qu'il est désormais prévu l'augmentation des emplacements qui lui sont dédié dans les trains.

G / Personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite

Résumé des articles du règlement européen

Article 21

Droit au transport

Point important de ce nouveau règlement, la mise en place des règles d'accès non discriminatoires applicables au transport de personnes handicapées et personnes à mobilité réduite.

Elles assurent une tarification standard, sans supplément lié à leur situation. L'accès libre et sans contrainte d'accompagnement d'une tierce personne (sauf cas visé dans l'annexe du règlement (UE) n°1300/2014, point 4.4.3).

Au sujet de la communication, l'article 22 établit la nécessité d'adapter les modes de partage de l'information pour les personnes handicapées et à mobilité réduite. Cela prend en compte, l'accessibilité de la gare, les services ferroviaires, les installations associées, ainsi que les conditions d'accès au train.

Si la gare ne dispose pas de personnel, celui-ci doit permettre l'accessibilité des informations pour tous.

Dans le cas d'un refus (ou d'un accompagnement imposé), l'entreprise ferroviaire doit communiquer auprès de la personne, les raisons de sa décision et ce, dans un délai de 5 jours à compter de la date de refus. Elle est aussi tenue (elle ou le voyageur) de trouver un transport alternatif et acceptable pour l'utilisateur.

L'article 23 traite de l'assistance en gare comme à bord

L'assistant personnel dispose d'un tarif spécial voir de la gratuité du voyage et doit pouvoir s'asseoir proche de la personne handicapée ou à mobilité réduite. Ceci vaut également pour l'accompagnement imposé. Le chien d'assistance est aussi autorisé.

Dans le cadre d'une absence de personnel dans le train, et si du personnel formé se trouve en gare, celui-ci doit assurer une aide à la montée et la descente du train. A contrario, le personnel formé à bord du train, se doit de remplir cette fonction en l'absence d'un équivalent en gare.

Si le besoin d'assistance a été stipulé en avance, cette assistance gratuite doit être poursuivie même en cas de transit et toujours en accord avec la présence de personnel disposé.

Dans le cas d'une absence de personnel formé en gare et à bord du train, le personnel se doit, et dans la mesure du raisonnable, de permettre aux personnes handicapées et personnes à mobilité réduite d'accéder au train et aux services dont il dispose.

Article 24

Conditions auxquelles est fournie l'assistance

L'assistance fournie se voit être conditionnée à un système de notification qui se décline en différents points :

- a) La notification doit être envoyée au plus tard dans les 24h qui précède le trajet. Elle est sans frais supplémentaire et sera transmise à toutes les gares et aux personnels affectés. Cette notification unique peut intervenir sur un trajet impliquant différents trains et ne demande de la part de l'utilisateur ou de son représentant que d'indiquer d'éventuelles annulations (dans un minimum de 12h en amont). Jusqu'au 30 juin 2026, le délai de 24h peut être élevé à 36h sous demande des États membres et à condition de chercher des solutions pour réduire ce délai.
- b) La capacité de recevoir ces notifications est obligatoire. Si ce n'est pas le cas, le vendeur de billet doit indiquer un autre point de vente le pouvant ou un moyen de communiquer la notification.
- c) En l'absence de notification, une assistance doit tout de même être prodiguée et ce dans la mesure du possible, afin d'assurer le bon déroulement du trajet.
- d) Le personnel de gare doit pouvoir indiquer les points d'assistances aux personnes handicapées et personnes à mobilité réduite.
- e) La présence de l'utilisateur au point d'assistance est requise à un horaire précisément défini et ne peut excéder les 60 minutes avant le départ. En l'absence d'horaire prédéfini, il convient de se présenter 30 minutes avant le départ du train.
- f) Les États membres peuvent exiger des points de contact uniques pour les personnes handicapées et personnes à mobilité réduite. Constitués en accord avec les entreprises ferroviaires et les gares, ces points doivent offrir une assistance en gare, communiquer les demandes individuelles d'assistance aux gares et aux entreprises ferroviaires ainsi que fournir des informations sur l'accessibilité.

Article 25

Indemnisation relative aux dommages de l'équipement de la personne

En cas de dommage ou perte d'équipement relatif à la mobilité ou l'assistance, mais également de blessure ou perte de chien d'assistance par l'entreprise ferroviaire, celle-ci engage sa responsabilité et occasionne une indemnisation pour la victime.

Cette indemnisation englobe le coût de réparation/soin ou remplacement pour l'équipement ou l'animal. Ainsi que les coûts liés au remplacement temporaire.

Lors d'un accompagnement imposé, le remplacement temporaire peut prendre place et se poursuit tant que l'indemnisation n'a pas eu lieu.

Article 26

Formation du personnel

Les entreprises ferroviaires ont la charge de former leur personnel afin de fournir une assistance aux personnes handicapées et personnes à mobilité réduite. Des cours réguliers de sensibilisation aux besoins des personnes handicapées et personnes à mobilité réduite doivent être donnés au personnel. Ceci inclus entre autres, des formations pouvant faire intervenir des voyageurs en situation de handicap.

Commentaire de l'AQST

Les différents articles résumés ci-dessus, promettent donc des avancées significatives dans le domaine de l'égalité entre les voyageurs. Il est à noter l'accentuation faite sur le partage de l'information adapté à tous les voyageurs, des formations spécifiques du personnel et la protection accrue des personnes à mobilité réduite, qui profiteront d'une considération rehaussée.

Certains points demeurent cependant flous, à l'image de la gestion des annulations dans l'article 24 et l'obligation de prévenir 12 heures en avance, ce qui dans le cas d'un trajet avec correspondance, peut paraître compliqué. La notion plusieurs fois reprises de « raisonnable » ne semble quant à elle que peu décisive en cas de litige.

Résumé de l'article scientifique :

Will the rail regulation (EU) 2021/782 improve passenger's legal position ?

Dr.Dorota Ambrozuk-Wesolowska

<https://ojs.academicon.pl/tkppan/article/view/4780/5475>

Cet article a pour objectif d'analyser la position légale des passagers de train auxquels s'appliquent les dispositions du règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des passagers ferroviaires. L'article tente également de savoir si les dispositions du nouveau règlement renforcent réellement la position juridique des passagers du train.

Le premier aspect traité correspond au champ d'application et aux limites qu'offrent ce nouveau règlement. Celui-ci ne s'applique pas dans un certain nombre de cas précisés dans le règlement (comme les transports historiques), ce qui peut potentiellement permettre aux entreprises ferroviaires de le contourner. Il y est aussi pointé du doigt le peu de champs affectés que cela représente ainsi que le manque d'unité des différents réseaux de transport.

Le second sujet de cette analyse est l'article sur le vélo dans le train. Vu comme un véritable pas en avant, il souffre tout de même de point critique, comme le nombre d'emplacements minimum par wagon. Celui-ci paraît léger, surtout en période de vacances et sur les axes à grande affluence. Avec seulement quatre places, l'auteure considère qu'une seule famille par wagon pourrait faire le voyage avec leur vélo. Ceci, étant dû au rapport entre la place prise par le vélo dans le wagon et son prix ne représentant qu'une moindre partie du billet. En ce sens, les entreprises ferroviaires pourraient conserver cet espace pour des voyageurs (les billets voyageurs étant plus valorisables), ce qui par la limitation d'emplacements découragerait les cyclistes de prendre le train. A cela s'ajoute le point du « raisonnable », utilisé en cas de refus malgré une réservation d'emplacements vélos, l'auteure l'interprète comme un problème que seul les cours de justice pourront résoudre.

Dans la même veine, le concept de « cas de force majeure » est utilisé pour protéger les entreprises ferroviaires de remboursement en cas de problème n'étant pas lié à leurs équipements. Ici encore, l'auteure insiste sur la largeur du panel de cas que ce terme peut englober, et surtout qu'il dépend de l'interprétation des entreprises elles-mêmes.

Le point phare de ce document reste le traitement des personnes à mobilité réduite, celui-ci paraît fortement s'améliorer mais fait tout de même l'objet de quelques failles. Malgré d'importantes avancées, l'auteure indique un manque de clarté en cas de plainte pour manque d'assistance. La personne sinistrée ne sait pas auprès de qui se plaindre, entre l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire de gare. A cela s'ajoute un oubli sur une éventuelle compensation ou prise en charge (logement/restauration) en cas de manque d'assistance en gare et dans le train, pour assurer le transport de la personne. Elle y suggère alors d'établir une compensation fixe.

Pour conclure, l'auteure doute du véritable renforcement du niveau de protection des passagers et évoque même un affaiblissement sur certains points. L'inquiétude réside dans le cadre de non-disponibilité de l'assistance nécessaire (cela inclus les soins) pour les personnes à mobilité réduite. Le minimum d'emplacement pour vélo qui reste insuffisant au vu des objectifs de cette nouvelle réglementation et de la politique climat de l'UE. Ainsi que le flou sur le terme « raisonnable », plusieurs fois utilisé, et qui semble facteur de conflit. Néanmoins, il reste quelques motifs de satisfaction à l'instar du rapprochement des différents modes de transport ou du billet direct.



Tour Séquoia
92055 La Défense Cedex,
www.qualitetransports.gouv.fr

Directeur de la publication : Alain Sauvant
Contributeur : Alix Berthome
Rédactrice en chef : Karine Gal
Conception/réalisation : Claire Rémy