

Avis favorable sous réserve du CNCPH

portant sur le projet de mise en application du règlement (UE) n°2021/782 du parlement et du conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (DOV)

Assemblée plénière du 25 novembre 2022

Rappel du contexte

Les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (DOV) sont définis d'une façon harmonisée au niveau européen par le règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil, du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires. Ce règlement a pour objet de protéger les droits des voyageurs ferroviaires dans l'Union européenne et d'améliorer la qualité et l'efficacité des services ferroviaires de transport de voyageurs.

Le règlement s'applique aux voyages et services ferroviaires opérés par des entreprises ferroviaires ayant obtenu une licence conformément à la directive 2012/34/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 novembre 2012 établissant un espace ferroviaire unique européen.

Ses dispositions s'imposent dans leur totalité aux services ferroviaires intérieurs et internationaux à longue distance. Dans la logique d'un cadre harmonisé de droits pour les voyageurs empruntant des services longue distance, sont également visés les services internationaux *« dont une partie importante du parcours, y compris au moins un arrêt prévu dans une gare, est effectuée en dehors de l'Union »*.

Un nouveau règlement (UE) n° 2021/782, adopté le 29 avril 2021, le remplace et sera applicable dans tous les États membres à compter du 7 juin 2023.

Objectifs du projet de texte

Ce nouveau règlement comprend la révision de plusieurs règles ainsi que des améliorations renforçant les droits des voyageurs ferroviaires, et en particulier ceux des voyageurs en situation de handicap (PH) ou à mobilité réduite (PMR). À compter de juin 2023, les services régionaux seront notamment soumis aux obligations relatives à l'assistance à l'embarquement et au débarquement des trains à fournir aux PH/PMR, qui ne s'appliquaient jusque-là qu'aux services à longue distance.

Par ailleurs, afin d'encourager la mobilité verte, des dispositions visent à faciliter l'emport pour les voyageurs de leurs vélos à bord des trains, les entreprises ferroviaires exploitant des services à longue distance ou régionaux étant tenues de prévoir, sous certaines conditions, des emplacements dédiés.

Les entreprises ferroviaires sont également encouragées à augmenter leur offre de billets directs pour des voyages comportant par exemple une correspondance entre un train régional et un train

longue distance, garantissant aux voyageurs des droits au réacheminement et à l'indemnisation en cas de retard ou de correspondances manquées.

Les nouvelles règles précisent et étendent la protection dans les cas où les voyageurs doivent être réacheminés jusqu'à leur destination finale. Elles réaffirment leurs droits à une indemnisation en cas de retard, en clarifiant les conditions exonératoires en cas de force majeure.

Les voyageurs bénéficieront à compter de juin 2023 d'une meilleure protection pour un nombre accru de services ferroviaires, puisque des dérogations autorisées par le règlement actuel pour les services urbains, suburbains et régionaux, sont supprimées. Ainsi, le nouveau règlement élargit le champ de dispositions s'imposant à ces services en sus de celles qui s'imposaient déjà en vertu du règlement de 2007. Ces nouvelles dispositions concernent :

- Les conditions contractuelles et tarifaires non discriminatoires de transport (art. 5) ;
- Le traitement des plaintes (art. 28) ;
- L'information aux PH/PMR sur les conditions d'accompagnement (art. 22, paragraphe 2) et sur les gares mettant à leur disposition des prestations d'assistance (art. 22, paragraphe 3).

Constats, recommandations et observations

Après une première réunion technique, tenue le jeudi 3 novembre, la Direction générale des infrastructures, des transports et des mobilités (DGITM, administration en charge de ce projet de texte) répond favorablement aux attentes des membres du CNCPH le 10 novembre 2022, notamment en ce qui concerne les dérogations qui n'avaient pas lieu d'être (articles 23, 24, 25 et 30). Le texte étant néanmoins déjà parti au Conseil d'État, des amendements seront présentés par le gouvernement pour le faire évoluer dans le bon sens, le 14 décembre 2022 au Sénat. Sous réserve que ces dérogations injustifiées soient définitivement écartées, la commission salue la prise en compte de ses demandes.

Elle insiste également sur le fait que si les transports urbains et suburbains ne sont pas soumis à une stricte obligation de respecter ce règlement européen, ils y sont néanmoins très fortement incités et qu'aucune dérogation de fait ne peut dès lors être invoquée. En outre, la région Île-de-France est une région comme une autre et, à ce titre, ne peut raisonnablement bénéficier d'aucune exemption.

Par ailleurs, il est rappelé que les emports des vélos, quels qu'ils soient (tandems, vélos pour personnes en situation de handicap, etc.), sont des modalités couvertes par ce règlement : il convient donc de veiller à ce que l'emport de ces moyens particulièrement adaptés aux personnes handicapés/personnes à mobilité réduite se fasse dans de bonnes conditions.

Il va de soi que dans la mesure où d'autres textes, déjà promulgués ou pris en application, pourront être modifiés, le CNCPH entend être consulté pour ces futures réécritures réglementaires.

Position de la commission Accessibilité et du comité de gouvernance

La commission propose **un avis favorable sous réserve** de la transmission écrite du contenu des amendements présentés en séance et annoncés comme repris par le gouvernement.

Vote de l'Assemblée plénière du CNCPH

Les membres du CNCPH, réunis en assemblée plénière, approuvent et adoptent l'**avis favorable sous réserve**.