

ASSEMBLÉE NATIONALE

28 mai 2019

LOI D'ORIENTATION DES MOBILITÉS - (N° 1974)

Commission	
Gouvernement	

Rejeté

AMENDEMENT

N ° 1001

présenté par

M. Bothorel, Mme Brulebois, M. Le Bohec, Mme Bessot Ballot, Mme Rauch, Mme Janvier,
M. Mis, Mme Tiegna, M. Fiévet, M. Grau, M. Sommer, M. Belhamiti, M. Mbaye, Mme Faure-
Muntian, Mme Michel et Mme Piron

ARTICLE 11 BIS

Rédiger ainsi les alinéas 4 et 5 :

« *Art. L. 1115-11.* – Les opérateurs de services de transport ou les gestionnaires d’infrastructures, le cas échéant, communiquent dans les meilleurs délais, aux entités ayant vendu les titres de transport concernés, les retards et les annulations qui ont pu impacter ces prestations de transport ainsi que, le cas échéant, toutes les informations pertinentes permettant au voyageur de faire valoir ses droits à indemnisation ou compensation.

« L’entité communique par voie électronique au voyageur concerné, lorsqu’elle dispose de ses coordonnées les informations visées à l’alinéa précédent. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Cet amendement vise à permettre au service numérique multimodal (SNM) de transmettre directement au voyageur les informations concernant les retards et annulations, et les conditions d’indemnisation auxquelles il peut avoir droit. En effet, en cas de retard ou d’annulation, le voyageur va logiquement se tourner vers la personne qui lui a vendu son titre de transport. Il convient ainsi de donner à cette personne les moyens de lui répondre.

Or, la rédaction actuelle de l’article 11 *bis* ne prévoit pas l’accès par les SNM aux informations lui permettant de renseigner directement le voyageur sur sa situation et ses droits. Pour cela, il est nécessaire que le SNM ait accès aux bases de données de retard à posteriori, qui sont existantes et sur lesquelles l’opérateur se base lui-même pour rembourser les voyageurs.

Cette avancée aboutirait à une importante simplification des formalités pour le voyageur. Elle facilitera le recours aux modes de transports collectifs, dont les vertus environnementales sont connues, non seulement pour la mobilité du quotidien mais aussi pour les voyageurs internationaux souvent non francophones.