

ASSEMBLÉE NATIONALE

27 mai 2019

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

Commission	
Gouvernement	

Rejeté

AMENDEMENT

N ° 541

présenté par

Mme Auconie, M. Benoit, M. Bournazel, M. Guy Bricout, M. Demilly, Mme Frédérique Dumas,
M. Herth, M. Lagarde, M. Ledoux, M. Naegelen, Mme Sage, Mme Sanquer et M. Zumkeller

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

L’objet de cet amendement est de permettre aux services numériques multimodal (S.N.M) de transmettre directement au voyageur les informations concernant son retard et les conditions d’indemnisation auquel 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 faut donc 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 S.N.M aux informations lui permettant de renseigner directement le voyageur sur sa situation et ses droits. En effet, pour cela, il est nécessaire que le S.N.M 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.

Cela aboutirait à une importante simplification de pénibles formalités pour le voyageur. La levée de ce type de barrière facilitera le recours aux modes de transports collectifs massifiés, dont les vertus

environnementales sont connues, non seulement pour la mobilité du quotidien mais aussi pour les voyageurs internationaux souvent non francophones.