

**ASSEMBLÉE NATIONALE**

6 septembre 2019

## ORIENTATION DES MOBILITÉS - (N° 2206)

Commission	
Gouvernement	

Rejeté

**AMENDEMENT**

N ° 730

présenté par

M. Sermier, Mme Trastour-Isnart, M. Lurton, Mme Beauvais, M. Abad, M. Door, M. Hetzel,  
Mme Corneloup, M. Straumann, M. Bony, M. Leclerc, M. de la Verpillière, M. Cinieri,  
Mme Anthoine, M. de Ganay, M. Menuel, Mme Genevard, M. Vialay, M. Boucard, Mme Poletti,  
M. Perrut, Mme Dalloz et M. Saddier

-----

**ARTICLE 11 BIS**

Substituer aux alinéas 4 et 5 les deux alinéas suivants :

« *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.

« Les entités mentionnées au premier alinéa communiquent ces informations par voie électronique au voyageur concerné lorsqu’elles disposent de ses coordonnées. »

**EXPOSÉ SOMMAIRE**

À travers cet amendement, il s’agit de permettre aux services numériques multimodaux (SNM) 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, l’article 11 *bis* tel que rédigé ne prévoit pas l’accès par les SNM aux informations lui permettant de renseigner directement le voyageur sur sa situation et ses droits. En effet, 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.

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.