

# COM(2023) 752 final

ASSEMBLÉE NATIONALE

QUINZIÈME LÉGISLATURE

SÉNAT

SESSION ORDINAIRE DE 2023/2024

---

Reçu à la Présidence de l'Assemblée nationale  
le 18 janvier 2024

---

Enregistré à la Présidence du Sénat  
le 18 janvier 2024

## TEXTE SOUMIS EN APPLICATION DE L'ARTICLE 88-4 DE LA CONSTITUTION

PAR LE GOUVERNEMENT,

À L'ASSEMBLÉE NATIONALE ET AU SÉNAT

Proposition de RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU  
CONSEIL relatif aux droits des passagers dans le cadre des trajets  
multimodaux

E 18490





Bruxelles, le 29.11.2023  
COM(2023) 752 final

2023/0436 (COD)

Proposition de

**RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL**

**relatif aux droits des passagers dans le cadre des trajets multimodaux**

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

{SEC(2023) 392 final} - {SWD(2023) 386 final} - {SWD(2023) 387 final} -  
{SWD(2023) 389 final}

## EXPOSÉ DES MOTIFS

### 1. CONTEXTE DE LA PROPOSITION

#### • Justification et objectifs de la proposition

La stratégie de mobilité durable et intelligente confirme l'ambition de réduire de 90 % les émissions provenant des transports d'ici à 2050<sup>1</sup> exprimée dans le pacte vert pour l'Europe. Pour rendre les transports plus durables, il est essentiel de parvenir à un transport multimodal efficace, permettant aux passagers qui souhaitent parcourir de longues distances de combiner à cet effet plusieurs modes de transport en commun en utilisant le mode le plus durable et le plus efficace pour chaque segment du trajet. La protection des passagers tout au long du trajet, en particulier en cas de perturbation, est essentielle pour renforcer l'attrait de ces déplacements multimodaux. En outre, une incapacité d'assurer cette protection pourrait nuire à la croissance du marché des déplacements multimodaux, certains passagers choisissant de se déplacer en voiture plutôt qu'en transports en commun (jugant que la voiture est à la fois plus pratique et plus fiable).

La stratégie de mobilité durable et intelligente a annoncé des mesures en vue de renforcer le cadre réglementaire applicable aux droits des passagers. Dans ce contexte, il a été observé que les droits des passagers de l'UE devraient être mieux mis en œuvre, être plus clairs tant pour les transporteurs que pour les passagers et qu'ils devraient offrir une assistance adéquate, un remboursement, une éventuelle indemnisation en cas de perturbation, et prévoir des sanctions appropriées si les règles ne sont pas correctement appliquées. La Commission a annoncé qu'elle examinerait les possibilités d'avancer sur la voie d'un cadre multimodal des droits des passagers qui sera simplifié, plus cohérent et harmonisé, et les avantages qu'offriraient de telles possibilités.

On parle de trajet multimodal lorsque les passagers combinent au moins deux modes de transport collectif pour atteindre une destination finale, par exemple un vol avec un service de transport ferroviaire, ou un service de transport ferroviaire avec un service de transport par autocar. Premièrement, les déplacements multimodaux impliquent généralement de voyager avec un certain nombre de billets distincts que les passagers achètent individuellement (billets de «catégorie C»). En outre, certains intermédiaires regroupent de leur propre initiative ces billets distincts en un produit multimodal qu'ils vendent en tant que tel aux passagers dans le cadre d'une transaction commerciale unique (billets de «catégorie B»). Enfin, un nombre limité de transporteurs proposent également des trajets multimodaux dans le cadre d'un contrat de transport unique (billet de «catégorie A»). Selon les estimations, 91 millions de passagers ont effectué des trajets multimodaux en 2019, et ce nombre devrait passer à 103,6 millions en 2030 et à 150,9 millions en 2050. Exprimée en proportion du nombre total de passagers, la part des passagers multimodaux devrait passer de 0,7 % en 2019 à 0,8 % d'ici à 2050.

Aujourd'hui, si les passagers qui n'utilisent qu'un seul mode de transport collectif (c'est-à-dire uniquement l'avion, le train, l'autobus ou le bateau) bénéficient de droits en cas de perturbation de leur trajet<sup>2</sup>, ils n'ont pas les mêmes droits lorsqu'ils passent à un autre mode

---

<sup>1</sup> Communication de la Commission au Parlement Européen, au Conseil, au Comité Économique et Social Européen et au Comité des Régions, Stratégie de mobilité durable et intelligente – mettre les transports européens sur la voie de l'avenir, COM(2020) 789 final du 9.12.2020.

<sup>2</sup> Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus

de transport au cours de leur voyage. Cela signifie qu'il n'existe pas non plus de cadre clair pour déterminer les obligations et responsabilités respectives des différents prestataires de services de voyage intervenant dans un trajet multimodal. Les cadres juridiques nationaux ne comportent généralement pas non plus de dispositions relatives au transport multimodal. En outre, l'offre actuelle d'assurance voyage pour les trajets multimodaux reste limitée. Les droits des passagers dans le cadre des trajets multimodaux dépendent donc des modalités et conditions du ou des contrats de transport spécifiques.

Par conséquent, les passagers ne sont pas informés de l'étendue de leurs droits avant un trajet multimodal et pendant ce dernier et ne reçoivent pas d'informations en temps réel sur les éventuelles perturbations et les alertes de sécurité lorsqu'ils doivent passer d'un mode de transport à un autre. De plus, ils peuvent éventuellement se voir appliquer un traitement différent en ce qui concerne les conditions contractuelles et les tarifs des trajets multimodaux selon leur nationalité ou le lieu d'établissement du transporteur ou de l'intermédiaire. En outre, ces passagers ne bénéficient d'aucune assistance (remboursement, réacheminement, hébergement, repas et rafraîchissements, par exemple) pendant leur trajet en cas de perturbation survenant lors du passage d'un mode de transport à un autre. Enfin, les passagers éprouvent des difficultés pour introduire des réclamations concernant le manque d'information ou d'assistance auprès des transporteurs et des autres acteurs concernés (par exemple, les exploitants de terminaux, les vendeurs de billets), et ils ne disposent pas non plus d'informations claires relatives à l'autorité nationale à contacter dans de tels cas. L'absence d'autorité spécifiquement désignée entraîne également des incertitudes quant à l'application des dispositions concernant l'information et l'assistance des passagers lors des déplacements multimodaux. Le manque d'information et d'assistance fournies aux passagers lors du passage d'un mode de transport à un autre se traduit notamment par des correspondances manquées et des pertes financières pour les citoyens, poussant ces derniers à prendre des décisions biaisées en faveur de solutions moins durables ou moins respectueuses du climat et de l'environnement.

L'absence de règles relatives aux trajets multimodaux signifie également que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite (PMR) ne peuvent prétendre à aucune assistance particulière en vertu du droit de l'Union lorsqu'elles passent d'un mode de transport à un autre, notamment au niveau de nœuds multimodaux tels que les plateformes air-rail. En l'absence d'une telle assistance, elles ne pourront pas bénéficier d'une expérience de voyage aussi fluide que celle des autres passagers.

Les objectifs de cette proposition sont donc les suivants:

---

d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91 (JO L 46 du 17.2.2004, p. 1); Règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens (JO L 204 du 26.7.2006, p. 1); Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte) (JO L 172 du 17.5.2021, p. 1); Règlement (UE) n° 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 (JO L 334 du 17.12.2010, p. 1); Règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 (JO L 55 du 28.2.2011, p. 1).

- la non-discrimination entre les voyageurs pour ce qui est des conditions de transport et de la fourniture de billets;
- les informations minimales et précises à fournir aux voyageurs dans un format accessible et en temps opportun;
- les droits des passagers en cas de perturbation, notamment dans le cadre d'une correspondance manquée entre différents modes de transport;
- la non-discrimination à l'égard des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et l'assistance à ces personnes;
- la définition et le contrôle des normes de qualité du service;
- le traitement des plaintes;
- les règles générales en matière d'application.

La présente initiative fait partie du programme de travail de la Commission pour 2023 au titre de l'annexe II (initiatives REFIT), sous la rubrique «Une économie au service des personnes».

- **Cohérence avec les dispositions existantes dans le domaine d'action**

La législation de l'Union relative aux droits des passagers relève déjà les normes de protection des passagers lorsqu'ils voyagent par voie aérienne, ferroviaire, maritime et fluviale, ainsi que par autobus et autocar. En particulier, ces règlements contiennent des dispositions sur l'information et l'assistance fournies aux passagers, qui s'appliquent à chacun de ces modes de transport considérés séparément. La présente proposition vise à compléter ces règles existantes en veillant à ce que les passagers bénéficient d'un niveau de protection similaire lorsqu'ils passent d'un mode de transport à un autre durant un déplacement.

La présente proposition est cohérente avec la proposition modifiant les règlements (CE) n° 261/2004, (CE) n° 1107/2006, (UE) n° 1177/20, (UE) n° 181/2011 et (UE) 2021/782 en ce qui concerne l'application des droits des passagers dans l'Union<sup>3</sup>. Les règles visant à une meilleure application et exécution des règles de l'Union sur les droits des passagers contenues dans le présent règlement sont pleinement alignées sur cette proposition.

- **Cohérence avec les autres politiques de l'Union**

La présente proposition est cohérente avec le règlement délégué (UE) 2017/1926 de la Commission concernant les services d'informations sur les déplacements multimodaux<sup>4</sup>. Ce règlement impose aux détenteurs de données (par exemple les autorités de transport, les transporteurs et les gestionnaires d'infrastructure) de rendre les données relatives aux réseaux de transport (notamment les données telles que les horaires et les heures de fonctionnement) accessibles aux utilisateurs de données, par l'intermédiaire de points d'accès nationaux établis par les États membres, lorsque ces données sont disponibles dans un format numérique lisible par machine. Elle est également cohérente avec la proposition de révision du règlement

<sup>3</sup> COM(2023) 753 final du 29.11.2023.

<sup>4</sup> Règlement délégué (UE) 2017/1926 de la Commission du 31 mai 2017 complétant la directive 2010/40/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne la mise à disposition, dans l'ensemble de l'Union, de services d'informations sur les déplacements multimodaux (JO L 272 du 21.10.2017, p. 1).

délégué (UE) 2017/1926 de la Commission<sup>5</sup>. Ladite révision renforce cette exigence en ajoutant progressivement, de décembre 2025 à décembre 2028, des types de données dynamiques tels que les heures d'arrivée et de départ en temps réel. Il s'agit d'un aspect capital pour la présente proposition concernant l'information en temps réel des passagers sur les perturbations dans les transports lorsqu'ils passent d'un mode de transport à un autre. La proposition de modification de la directive sur les systèmes de transport intelligents (STI) contient des dispositions supplémentaires allant dans le même sens<sup>6</sup>. En effet, cette modification devrait permettre de faire en sorte que les applications STI dans le domaine du transport routier favorisent une intégration fluide avec d'autres modes de transport, tels que le rail ou la mobilité active, facilitant ainsi le passage à ces modes chaque fois que possible, afin d'améliorer l'efficacité et l'accessibilité.

La présente proposition est également cohérente avec la communication intitulée «Création d'un espace européen commun des données relatives à la mobilité», qui décrit la marche à suivre proposée pour la création d'un espace européen commun de données sur la mobilité, notamment ses objectifs, ses principales caractéristiques, ses mesures d'accompagnement et ses jalons. Son objectif est de faciliter l'accessibilité, la mise en commun et le partage des données issues des sources de données existantes et futures sur les transports et la mobilité<sup>7</sup>. En ce qui concerne l'échange d'informations en temps réel entre entreprises, la présente proposition est également pertinente dans le cadre de la proposition de règlement sur les données, qui traite d'aspects importants du partage des données, tels que l'indemnisation, le règlement des litiges ou les mesures de protection technique<sup>8</sup>. La proposition en ce qui concerne l'établissement d'un cadre européen relatif à une identité numérique pourrait également jouer un rôle en introduisant des portefeuilles européens d'identité numérique<sup>9</sup>. Compte tenu des avantages sur les plans de la sécurité, de la commodité et de l'accessibilité, les États membres devraient encourager l'utilisation des portefeuilles européens d'identité numérique aux fins de l'identification et de l'authentification dans des cas de transport multimodal, en particulier pour aider les personnes vulnérables ou handicapées.

En outre, il convient de préciser que les règles relatives aux voyages à forfait prévues par la directive (UE) 2015/2302<sup>10</sup> et la proposition de révision de celle-ci<sup>11</sup> sont également

---

<sup>5</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12912-Deplacements-multimodaux-a-lechelle-de-lUE-nouvelles-specifications-pour-les-services-dinformation\\_fr](https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12912-Deplacements-multimodaux-a-lechelle-de-lUE-nouvelles-specifications-pour-les-services-dinformation_fr).

<sup>6</sup> Proposition de directive modifiant la directive 2010/40/UE concernant le cadre pour le déploiement de systèmes de transport intelligents dans le domaine du transport routier et d'interfaces avec d'autres modes de transport, COM(2021)813 final – 2021/0419 (COD) – (Le Parlement européen et le Conseil se sont mis d'accord sur le texte provisoire en juin 2023).

<sup>7</sup> Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions - Création d'un espace européen commun des données relatives à la mobilité - COM(2023)751 final du 29.11.2023.

<sup>8</sup> Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil fixant des règles harmonisées pour l'équité de l'accès aux données et de l'utilisation des données (règlement sur les données), COM(2022) 68 final du 23.2.2022.

<sup>9</sup> Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant le règlement (UE) n° 910/2014 en ce qui concerne l'établissement d'un cadre européen relatif à une identité numérique, COM(2021)281 final du 3.6.2021.

<sup>10</sup> Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO L 326 du 11.12.2015, p. 1).

cohérentes avec la présente proposition. Bien que cette proposition de révision porte, comme la présente proposition, sur les voyages, les marchés qu'elles concernent sont distincts. Alors que la présente proposition — conformément à la législation existante sur les droits des passagers et à la proposition visant à la modifier<sup>12</sup> — porte exclusivement sur les services de transport de passagers (par exemple, la combinaison d'un service de transport ferroviaire et d'un service de transport par autobus), les règles relatives aux voyages à forfait couvrent une combinaison de différents services de voyage proposés par un organisateur (par exemple, un forfait combinant un vol et un hébergement à l'hôtel). La présente proposition précise également que lorsqu'un droit au remboursement découle de la directive (UE) 2015/2302, celle-ci devrait s'appliquer en lieu et place du présent règlement en ce qui concerne les contrats multimodaux uniques. En outre, elle prévoit que ladite directive devrait s'appliquer lorsqu'un organisateur combine des services de transport aux fins d'un trajet multimodal dans le cadre d'un forfait.

## **2. BASE JURIDIQUE, SUBSIDIARITÉ ET PROPORTIONNALITÉ**

### **• Base juridique**

L'article 91, paragraphe 1, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne sert de base juridique à l'adoption de la législation de l'Union relative à la politique commune des transports. En outre, conformément à l'article 100, paragraphe 2, du TFUE, le législateur de l'Union peut établir les dispositions appropriées pour la navigation maritime et aérienne. La proposition est fondée sur l'article 91, paragraphe 1, et l'article 100, paragraphe 2, du TFUE.

### **• Subsidiarité (en cas de compétence non exclusive)**

Les droits des passagers lorsqu'ils voyagent par voie aérienne, ferroviaire, par autobus et autocar (pour les trajets à longue distance) et par voie maritime et fluviale sont déjà inscrits dans le droit de l'Union<sup>13</sup>, et seul le transport de passagers à courte distance ou en contexte urbain relève encore, pour l'essentiel, de la compétence des États membres. La présente proposition vise à remédier au problème de l'absence de droits pour les passagers qui voyagent en utilisant une combinaison de ces modes de transport. Sans harmonisation des règles protégeant les passagers pendant ces trajets, les transporteurs, les intermédiaires et les gestionnaires de plateformes multimodales devraient travailler sous des régimes différents. Les passagers seraient soumis à des règles multiples et auraient des difficultés à connaître et à faire valoir leurs droits. En outre, différents régimes peuvent être applicables aux contrats de transport relatifs à des trajets multimodaux entre plusieurs États membres. Pour ces raisons, même si les règles nationales offraient aux passagers un niveau élevé de protection, elles ne permettraient pas d'atteindre les objectifs essentiels de l'Union et iraient même à l'encontre de leur réalisation. En résumé, la présente initiative vise à combler une lacune dans la législation de l'Union qui, si elle persistait au niveau national, entraînerait un risque de distorsion ou de répercussions négatives potentielles.

---

<sup>11</sup> Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive (UE) 2015/2302 afin de renforcer l'efficacité de la protection des voyageurs et de simplifier et clarifier certains aspects de la directive, COM(2023)905 final du 29.11.2023

<sup>12</sup> Proposition modifiant les règlements (CE) n° 261/2004, (CE) n° 1107/2006, (UE) n° 1177/2010, (UE) n° 181/2011 et (UE) 2021/782 en ce qui concerne l'application des droits des passagers dans l'Union, COM(2023)753 final du 29.11.2023.

<sup>13</sup> Voir la note de bas de page 2 ci-dessus.

- **Proportionnalité**

Tel que détaillé au chapitre 7 de l'analyse d'impact accompagnant la présente proposition, aucune des possibilités d'action ne va au-delà de ce qui est nécessaire pour atteindre les objectifs d'action globaux.

- **Choix de l'instrument**

L'analyse d'impact a démontré que des mesures réglementaires sont nécessaires pour atteindre l'objectif de l'initiative, qui vise principalement à assurer un niveau de protection adéquat des passagers dans le cadre des trajets multimodaux. Les règles établies par la présente proposition devront être appliquées de manière efficace et uniforme dans toute l'Union européenne. Un règlement directement applicable semble être l'instrument le plus approprié pour garantir une exécution cohérente des mesures prévues dans tous les États membres de l'Union, tout en réduisant le risque de distorsion sur le marché unique, qui pourrait découler des différences dans la manière dont les États membres de l'Union transposent les exigences en droit national. L'Union a déjà choisi le règlement comme instrument juridique pour protéger les droits des passagers voyageant respectivement par voie aérienne, ferroviaire, par autobus et autocar, et par voie maritime et fluviale.

### **3. RÉSULTATS DES ÉVALUATIONS EX POST, DES CONSULTATIONS DES PARTIES INTÉRESSÉES ET DES ANALYSES D'IMPACT**

- **Évaluations ex post/bilans de qualité de la législation existante**

Puisqu'il n'existe pas de législation à l'heure actuelle, aucune évaluation ex post ni aucun bilan de qualité n'ont été effectués.

- **Consultation des parties intéressées**

Pour l'analyse d'impact, les contributions des parties intéressées ont été recueillies par divers moyens, notamment une consultation publique ouverte (CPO) et des consultations ciblées menées par un contractant externe au moyen de questionnaires en ligne, d'entretiens et d'ateliers. L'objectif était de recueillir à la fois des contributions qualitatives (avis, points de vue, suggestions) et des informations quantitatives (données, statistiques).

Parmi les parties intéressées figuraient des participants issus du secteur, des groupes représentant les passagers/consommateurs, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite (PMR), ainsi que les autorités publiques, c'est-à-dire les autorités concernées par la politique, celles qui l'appliquent et celles qui y ont un intérêt direct<sup>14</sup>.

#### Aspects problématiques

«Les passagers ne sont pas protégés par les droits existants lorsqu'ils passent d'un mode de transport à un autre»: Parmi les 145 répondants au questionnaire ciblé, 89 étaient tout à fait ou plutôt d'accord pour considérer que le problème est important, tandis que 26 étaient tout à fait ou plutôt en désaccord avec cet énoncé. Il s'agit principalement des transporteurs (pour tous les modes) et de leurs organisations faîtières qui, lors des entretiens et de l'atelier spécialisé, ont souligné qu'il était trop tôt pour réglementer le secteur, car un cadre législatif risquerait de perturber une filière sous-développée mais émergente. 70 % des participants à la CPO (117

---

<sup>14</sup> Pour plus d'informations sur la consultation des parties intéressées, voir le rapport de synthèse figurant à l'annexe 2 de l'analyse d'impact SWD(2023)386.

sur 166) étaient plutôt d'accord ou tout à fait d'accord pour considérer que le problème est important. En réponse à l'appel à contributions, une organisation représentant les passagers a affirmé que la garantie de parvenir à destination doit toujours être maintenue, même en cas de retards importants et indépendamment du ou des modes de transport utilisés.

«Les personnes handicapées ou à mobilité réduite (PMR) ne bénéficient d'aucune assistance lorsqu'elles passent d'un mode de transport à un autre»: 50 % (69 sur 138) des répondants étaient d'accord pour considérer qu'il s'agit d'un problème important, tandis que 16 % (22 sur 138) étaient tout à fait ou plutôt en désaccord avec cet énoncé, 14 % (19 sur 138) se sont déclarés neutres et 20 % (28 sur 138) ne se sont pas prononcés. 57 % (95 sur 167) des participants à la CPO ont considéré qu'il s'agit d'un problème important.

#### Objectifs stratégiques

71 % (101 sur 143) des répondants au questionnaire ciblé étaient d'accord avec l'objectif consistant à proposer un cadre adéquat de règles pour protéger les passagers qui subissent des perturbations lors du passage d'un mode de transport à un autre, tandis que 11 % (16 sur 143) n'étaient pas d'accord avec cet objectif. 63 % (104 sur 165) des participants à la CPO, estimaient que la pertinence de l'objectif était élevée ou dans la moyenne haute, tandis que 16 % (26 sur 165) la jugeaient faible ou dans la moyenne basse.

#### Mesures à prendre

La plupart des organisations de consommateurs ayant répondu au questionnaire ciblé se sont déclarées favorables à une mesure législative visant à **garantir que les transporteurs et les vendeurs de billets fournissent des informations supplémentaires aux passagers dans le cadre des trajets multimodaux**. Les compagnies aériennes et leurs organisations représentatives ont indiqué qu'elles ne pouvaient être légalement tenues de fournir des informations dont elles ne disposent souvent pas (délais de correspondance et trajets de correspondance) et ont souligné qu'il est impossible de fournir des informations en temps réel sur les perturbations des trajets si les passagers réservent via un vendeur de billets. Les organisations faitières ont expliqué que cette mesure entraînerait une hausse des coûts opérationnels, principalement en raison des mises à jour nécessaires des systèmes informatiques assurant les services de réservation et des ressources supplémentaires nécessaires pour déterminer les informations pertinentes. Les vendeurs de billets sont moins favorables à la fourniture d'informations en temps réel et affirment qu'une telle solution ne serait possible que si les transporteurs étaient obligés de partager les informations avec les intermédiaires.

En ce qui concerne **l'introduction d'un droit au remboursement ou au réacheminement des passagers en cas de perturbation de leur trajet**, la plupart des organisations de passagers ayant répondu à l'enquête ciblée ont indiqué que la contribution de la mesure législative serait forte ou très forte, tandis qu'une faible majorité d'opérateurs de transport ferroviaire, par voie d'eau et par autobus et autocar, ont estimé que cette contribution serait modérée ou faible. La quasi-totalité des intermédiaires ayant répondu à l'enquête ciblée sont convenus que la mesure proposée apporterait une forte contribution, si elle était mise en œuvre sous forme de mesure législative, et à condition qu'il y ait des accords entre entreprises établissant les responsabilités respectives. En ce qui concerne la mise en place d'un **point de contact unique pour les PMR dans les plateformes multimodales pour le transport de passagers**, un représentant des PMR a souligné lors de l'atelier spécialisé que, compte tenu de la diversité des types d'assistance dont les PMR ont besoin, il convenait de tenir compte de nombreux aspects pour définir le rôle et le champ d'action des points de contact uniques, et a fait part de ses préoccupations si la mesure devait être non contraignante. Une organisation de

PMR interrogée a fait remarquer que les points de contact uniques aideraient considérablement les PMR à obtenir une assistance et des informations pertinentes.

10 compagnies aériennes sur 17 ont indiqué que la mesure apporterait une (très) forte contribution. Lors de l'atelier, les compagnies aériennes et leur organisation faîtière ont exprimé leur soutien, tout en soulignant l'importance de mettre en place des canaux de communication clairs et de définir l'étendue des services à fournir. Une organisation de compagnies aériennes interrogée a souligné que le point de contact unique devrait être l'exploitant du terminal, comme dans le cas du transport aérien. 6 des 11 gestionnaires d'infrastructures et de terminaux ayant répondu à l'enquête ciblée estiment que la mesure contribuerait (très) fortement à la réalisation de l'objectif stratégique.

- **Obtention et utilisation d'expertise**

#### Étude exploratoire

La Commission a réalisé une étude exploratoire sur les droits des passagers dans le contexte multimodal, qui a été publiée en 2019<sup>15</sup>. Les résultats de cette étude ont été pris en compte, notamment en ce qui concerne le recensement des lacunes juridiques et la taille du marché du transport multimodal de passagers. L'étude observe que l'approche modale des cinq règlements existants relatifs aux droits des passagers pourrait être à l'origine de lacunes juridiques et, globalement, d'une couverture insuffisante des droits des passagers dans un contexte multimodal. La portée et le niveau de détail de l'analyse sont également limités par les données disponibles.

#### Analyse d'impact

L'analyse d'impact s'est fondée sur les recherches et analyses réalisées par la Commission. La Commission a également fait appel à un consultant externe et indépendant pour aider à certaines tâches spécifiques à accomplir dans le cadre de l'analyse d'impact, à savoir l'évaluation des coûts et des avantages ainsi que la consultation publique ouverte et la consultation ciblée (au moyen d'entretiens et d'ateliers). L'étude d'appui externe sera publiée en même temps que la présente proposition.

- **Analyse d'impact**

Une analyse d'impact a été soumise le 7 juin 2023 au comité d'examen de la réglementation (CER). Le comité a ensuite rendu un avis positif assorti de réserves le 7 juillet 2023. Il a notamment relevé un certain nombre de lacunes dans le rapport concernant la description de l'ampleur du problème et de ses conséquences, la description des avantages des options et l'évaluation de la proportionnalité de l'option privilégiée, ainsi que la description des coûts administratifs et d'adaptation dans le cadre de l'évaluation «un ajout, un retrait»<sup>16</sup>. Il a été remédié à toutes ces lacunes dans le rapport final d'analyse d'impact soumis avec la présente proposition, notamment en améliorant la description de la taille du marché multimodal et de l'incapacité actuelle du marché à atténuer le problème; de l'ampleur des conséquences du problème au niveau du manque d'information et d'assistance pendant les trajets multimodaux; des avantages sur le plan de la réduction des coûts pour les consommateurs, les transporteurs, les intermédiaires et les autorités publiques nationales; de la comparaison des options, y

---

<sup>15</sup> <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/f176da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1>.

<sup>16</sup> SWD(2023)386, Annexe I.

compris en ce qui concerne la proportionnalité; et de la classification des coûts ponctuels liés à la mise en œuvre des dispositions relatives à l'information en temps réel et à l'intégration des systèmes de communication avec les passagers dans le cadre de trajets multimodaux sous forme de coûts d'adaptation et non de coûts administratifs.

Les mesures à prendre incluses dans les trois options stratégiques répondant au problème 2 de cette analyse d'impact («Protection insuffisante des passagers pendant les trajets multimodaux») sont différenciées selon les trois catégories de billets (A-B-C) présentées ci-dessus. Le tableau ci-dessous présente une vue d'ensemble des différentes options, en tenant compte de ces différentes catégories de billets.

	<b>Catégorie A (Contrat unique)</b>	<b>Catégorie B (Billets distincts combinés et vendus par le vendeur de billets)</b>	<b>Catégorie C (Billets distincts à l'initiative du passager)</b>
<b>Option 2.1</b>	Informations préalables à l'achat (mesure B.1) Ensemble élémentaire de droits des passagers (mesure B.3a) Traitement des plaintes par le secteur et les organismes nationaux chargés de l'application (mesures B.7 et B.8)	Informations préalables à l'achat (mesure B.1) Traitement des plaintes par le secteur et les organismes nationaux chargés de l'application (mesures B.7 et B.8)	Informations préalables à l'achat (mesure B.1) Traitement des plaintes par le secteur et les organismes nationaux chargés de l'application (mesures B.7 et B.8)
<b>Option 2.2</b>	Informations préalables à l'achat (mesure B.1) Informations en temps réel (mesure B.2) Ensemble élémentaire de droits des passagers (mesure B.3a) Point de contact unique (mesures B.5 et B.6) Traitement des plaintes par le secteur et les organismes nationaux chargés de l'application (mesures B.7 et B.8)	Informations préalables à l'achat (mesure B.1) Informations en temps réel (mesure B.2) Informations sur la nature distincte des billets (mesure B.4a) Point de contact unique (mesures B.5 et B.6) Traitement des plaintes par le secteur et les organismes nationaux chargés de l'application (mesures B.7 et B.8)	Informations préalables à l'achat (mesure B.1) Point de contact unique (mesures B.5 et B.6) Traitement des plaintes par le secteur et les organismes nationaux chargés de l'application (mesures B.7 et B.8)
<b>Option 2.3</b>	Informations préalables à l'achat (mesure B.1) Informations en temps réel (mesure B.2) Ensemble renforcé de droits des passagers (mesure B.3b) Point de contact unique (mesures B.5 et B.6) Traitement des plaintes par le secteur et les organismes nationaux chargés de l'application (mesures B.7 et B.8)	Informations préalables à l'achat (mesure B.1) Informations en temps réel (mesure B.2) Informations sur la nature distincte des billets (mesure B.4b) Point de contact unique (mesures B.5 et B.6) Traitement des plaintes par le secteur et les organismes nationaux chargés de l'application (mesures B.7 et B.8)	Informations préalables à l'achat (mesure B.1) Point de contact unique (mesures B.5 et B.6) Traitement des plaintes par le secteur et les organismes nationaux chargés de l'application (mesures B.7 et B.8)

Il ressort de l'analyse d'impact que l'option 2.2 est l'option privilégiée. L'analyse d'impact a conclu qu'il s'agissait de l'option la plus efficace et la plus efficiente, car elle assure un juste équilibre entre, d'une part, l'efficacité de l'intervention pour atteindre l'objectif de renforcer la protection des passagers (y compris des PMR) dans le cadre des trajets multimodaux et, d'autre part, l'efficacité en ce qui concerne les coûts pour le secteur, étant donné que ce marché est en cours de développement. L'option 2.2 s'est également révélée être la mesure la plus proportionnée et la plus cohérente sur les plans interne et externe.

Objectifs de développement durable

L'initiative contribue aux **objectifs de développement durable** (ODD) n° 10 «Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre» (en ce qui concerne les passagers handicapés et

à mobilité réduite), n° 13 «Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques» (un renforcement des droits des passagers peut inciter les citoyens à utiliser davantage les transports publics plutôt que les voitures particulières) et n° 16 « Assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous» (des moyens de recours renforcés et accessibles pour les passagers et de meilleurs outils de mise en œuvre pour l'administration).

## Vérification de la cohérence climatique

La proposition est cohérente avec l'objectif de neutralité climatique énoncé dans la loi européenne sur le climat et avec les objectifs de l'Union pour 2030 et 2050, et contribue à la réalisation de l'ODD n° 13 «Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques», comme indiqué plus haut.

- **Réglementation affûtée et simplification**

La présente initiative fait partie du programme de travail de la Commission pour 2023 au titre de l'annexe II (initiatives REFIT), sous la rubrique «Une économie au service des personnes». Elle revêt une dimension REFIT importante du fait de la simplification des règles pour les passagers voyageant dans le cadre d'un trajet multimodal.

En particulier, l'amélioration des informations sur le type de billet que les passagers utilisent au cours d'un trajet multimodal présente un fort potentiel de simplification. À l'heure actuelle, les passagers n'ont pas facilement accès à ces informations, si tant est qu'elles soient disponibles. Les passagers dans le cadre de trajets multimodaux disposeraient également d'outils de recours améliorés par l'intermédiaire de procédures de traitement des plaintes tant au niveau du secteur que des autorités nationales, ce qui leur permettrait de faire valoir plus facilement leurs droits. Conjuguée au renforcement des droits en cas de correspondance manquée entre les services de transport (remboursement ou réacheminement), cette mesure pourrait permettre aux passagers de réaliser des économies. Pour les PMR en particulier, il existe également un important potentiel d'efficacité, puisqu'elles auraient non seulement droit à une assistance gratuite lorsqu'elles voyagent dans le cadre d'un contrat multimodal unique, mais auraient également la possibilité de recevoir une assistance coordonnée lors d'une correspondance au niveau d'une plateforme multimodale (points de contact uniques), alors qu'elles doivent actuellement soumettre plusieurs demandes d'assistance aux transporteurs et aux exploitants de terminaux.

La proposition impliquerait nécessairement une charge réglementaire étant donné qu'il n'existe actuellement aucune règle protégeant les passagers effectuant des trajets multimodaux. Toutefois, il existe dans ce contexte un facteur d'atténuation non négligeable, en particulier pour les transporteurs, qui appliquent déjà la plupart des mesures dans le cadre des déplacements avec un seul mode de transport (par exemple, le remboursement ou le réacheminement, les soins, l'assistance aux PMR) — seule la partie du trajet où le passager passe d'un mode de transport à un autre n'était pas prise en considération jusqu'à présent. En outre, les transporteurs et les intermédiaires qui sont considérés comme des PME seraient exemptés des règles proposées sur la fourniture d'informations en temps réel (articles 5 et 6 de la proposition).

L'incidence de l'initiative sur la compétitivité de l'Union ou sur le commerce international devrait être neutre dans une large mesure.

La proposition tient compte de l'environnement numérique, notamment en ce qui concerne la fourniture d'informations en temps réel sur les perturbations et les retards par exemple — informations qui, dans l'idéal, sont également fournies par des moyens de communication numériques — et les règles proposées pour le traitement des plaintes, pour lesquelles les compagnies et les organismes nationaux chargés de l'application doivent veiller à ce que les passagers puissent déposer des plaintes à la fois hors ligne et en ligne. La proposition tient également compte de la multiplication d'agents de voyage en ligne qui seraient disposés à offrir une combinaison de services de transport à des passagers potentiels. Cela transparaît

non seulement en ce qui concerne les règles relatives au partage des informations relatives au voyage, mais également la responsabilité des intermédiaires qui vendent des billets combinés pour différents services de transport.

- **Droits fondamentaux**

L'article 38 de la charte des droits fondamentaux (ci-après la «charte») prévoit qu'un niveau élevé de protection des consommateurs est assuré dans les politiques de l'Union. L'article 26 de la charte prévoit l'intégration des personnes handicapées et oblige les États membres à prendre des mesures visant à assurer leur autonomie, leur intégration sociale et professionnelle et leur participation à la vie de la communauté. Le renforcement des droits des passagers dans le cadre d'un trajet multimodal au sein de l'Union permettra de relever encore le niveau général de protection des consommateurs.

L'obligation de partager les données à caractère personnel des passagers a une incidence sur le droit à la protection des données à caractère personnel en vertu de l'article 8 de la charte. Cette obligation est nécessaire et proportionnée à la lumière de l'objectif d'assurer une protection efficace des consommateurs conformément à l'article 38 de la charte. En outre, pour atténuer davantage les effets sur la protection des données, des garanties de protection des données sont mises en œuvre, à savoir la limitation de la finalité et une période de conservation clairement définie. D'autres dispositions de la proposition concernant l'utilisation des coordonnées des passagers contribuent au respect du droit à la protection des données à caractère personnel en vertu de l'article 8 de la charte en établissant clairement quelles données à caractère personnel peuvent être utilisées à des fins spécifiques (aux fins de l'information, du remboursement et du réacheminement du passager, ainsi que pour des raisons de sécurité et de sûreté) et dans quelles conditions.

#### **4. INCIDENCE BUDGÉTAIRE**

La proposition n'a pas d'incidence sur le budget de l'Union.

#### **5. AUTRES ÉLÉMENTS**

- **Plans de mise en œuvre et modalités de suivi, d'évaluation et d'information**

La Commission suivra la mise en œuvre et l'efficacité de la présente initiative sur la base d'indicateurs de progrès mentionnés au chapitre 9 de l'analyse d'impact. Cinq ans après l'entrée en vigueur de la législation proposée, la Commission évaluera si ses objectifs ont été atteints.

Dans sa communication intitulée «La compétitivité à long terme de l'UE: se projeter au-delà de 2030»<sup>17</sup>, la Commission s'est engagée à rationaliser et à simplifier les obligations d'information, sans compromettre les objectifs stratégiques correspondants. La présente proposition est conforme à ces objectifs. Bien qu'elle impose aux transporteurs proposant des contrats multimodaux uniques une nouvelle obligation en vertu de laquelle ils devront publier tous les deux ans un rapport sur la mise en œuvre de leurs normes de qualité du service avec des indicateurs clés de performance liés aux droits des passagers (par exemple les correspondances manquées, le traitement des plaintes, la coopération avec les représentants des personnes handicapées), ces rapports sont absolument nécessaires pour assurer le suivi des droits des passagers et les faire respecter. Les transporteurs ont indiqué lors de la consultation

---

<sup>17</sup> COM(2023) 168.

des parties intéressées qu'ils collectaient déjà les données en question, et la fréquence des rapports (tous les deux ans seulement) a été choisie de manière à maintenir les coûts de mise en œuvre de ces mesures à un niveau peu élevé. Outre qu'ils constituent une source d'information précieuse pour les organismes nationaux chargés de l'application disposant de ressources limitées pour mener à bien leurs tâches de contrôle et d'application, ces rapports permettront aux passagers de décider en connaissance de cause du transporteur à choisir selon la qualité de ses prestations et pourraient également encourager la concurrence entre les transporteurs sur la base de ce critère. Dans le même esprit, l'obligation faite aux organismes nationaux chargés de l'application de présenter un rapport tous les deux ans sur les mesures prises pour garantir l'application du règlement et des statistiques pertinentes sur les plaintes, par exemple, permettrait à la Commission de vérifier la mise en œuvre du règlement dans le cadre de sa mission.

- **Explication détaillée de certaines dispositions de la proposition**

La structure du règlement s'inspire des règlements existants relatifs aux droits des passagers, et en particulier du récent règlement (UE) 2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires. Il se composera des chapitres principaux qui suivent:

#### Chapitre I: Dispositions générales

Le chapitre I contient les dispositions générales du règlement qui précisent l'objet et les objectifs, le champ d'application et les définitions. En outre, il souligne la nature complémentaire de la proposition par rapport à la législation de l'Union existante sur les droits des passagers.

#### Chapitre II: Contrats de transport et informations

Le chapitre II contient des dispositions relatives aux contrats de transport et à l'information des passagers par les transporteurs, les intermédiaires et les gestionnaires de plateformes multimodales. Il décrit les informations à fournir aux passagers avant et pendant leur trajet (en temps réel), ainsi que les modalités d'échange et de coopération en la matière entre les différents types d'entreprises concernées.

#### Chapitre III: Responsabilité en cas de correspondance manquée

Le chapitre III contient des dispositions sur l'assistance aux passagers (remboursement, réacheminement, prise en charge) ayant un contrat multimodal unique en cas de correspondance manquée avec un service de transport ultérieur. En outre, il précise la procédure de remboursement lorsque le contrat a été conclu avec un intermédiaire. Il clarifie également la responsabilité des transporteurs et des intermédiaires proposant des billets combinés multimodaux. Enfin, il introduit un formulaire commun pour les demandes de remboursement et d'indemnisation.

#### Chapitre IV: Personnes handicapées et personnes à mobilité réduite

Le chapitre IV énonce des règles pour la protection et l'assistance concernant les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite (PMR) dans le cadre des trajets multimodaux. Il fournit une description détaillée du droit au transport et à l'assistance des PMR ayant un contrat multimodal unique et prévoit en outre la mise en place de points de contact uniques au niveau des plateformes multimodales pour le transport de passagers. Ces plateformes correspondent aux plateformes multimodales pour le transport de passagers qui doivent être

développées dans chaque nœud urbain du réseau RTE-T d'ici à 2030 dans le cadre de la proposition de règlement sur les orientations de l'Union pour le développement du réseau transeuropéen de transport<sup>18</sup>.

#### Chapitre V: Qualité du service et plaintes

Le chapitre V contient des règles sur la qualité du service et le traitement des plaintes par les transporteurs, les intermédiaires et les gestionnaires de plateformes multimodales.

#### Chapitre VI: Information et contrôle de l'application

Le chapitre VI contient des dispositions relatives à l'information des passagers sur leurs droits ainsi qu'à l'application du règlement. En ce qui concerne ce dernier point, il prévoit des règles sur la désignation d'un organisme national chargé du contrôle de l'application, l'approche fondée sur les risques pour le contrôle du respect des droits des passagers, le partage d'informations par les entreprises concernées avec les organismes nationaux chargés de l'application et la coopération entre les États membres et la Commission.

#### Chapitre VII: Dispositions finales

Le chapitre VII contient des dispositions relatives aux obligations d'établissement de rapports et à la procédure de comité.

#### Annexes

L'annexe I dresse la liste des nœuds urbains où doivent être créés et gérés des plateformes multimodales pour le transport de passagers et les points de contact uniques correspondants.

L'annexe II contient les normes minimales de qualité du service que les transporteurs proposant des contrats multimodaux uniques et les gestionnaires de plateformes multimodales doivent respecter.

---

<sup>18</sup> Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil sur les orientations de l'Union pour le développement du réseau transeuropéen de transport, modifiant le règlement (UE) 2021/1153 et le règlement (UE) n° 913/2010 et abrogeant le règlement (UE) n° 1315/2013, COM(2021) 812 final du 14.12.2021 – 2021/0420(COD).

Proposition de

**RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL**

**relatif aux droits des passagers dans le cadre des trajets multimodaux**

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 91, paragraphe 1, et son article 100, paragraphe 2,

vu la proposition de la Commission européenne,

après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,

vu l'avis du Comité économique et social européen<sup>1</sup>,

vu l'avis du Comité des régions<sup>2</sup>,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire,

considérant ce qui suit:

- 1) La législation de l'Union relative aux droits des passagers<sup>3</sup> a considérablement amélioré la protection des droits des passagers voyageant par voie aérienne, ferroviaire, maritime et fluviale, ainsi que par autobus et autocar, lorsque leurs plans de voyage sont perturbés par des retards importants et des annulations.
- 2) La mise en œuvre des droits établis et protégés par ces règlements a toutefois révélé des lacunes en ce qui concerne les passagers qui effectuent ou ont l'intention d'effectuer un trajet impliquant une combinaison de modes de transport, empêchant ainsi la réalisation complète du potentiel des droits des passagers.

---

<sup>1</sup> JO C [...] du [...], p. [...].

<sup>2</sup> JO C [...] du [...], p. [...].

<sup>3</sup> Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91 (JO L 46 du 17.2.2004, p. 1); ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>; Règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens (JO L 204 du 26.7.2006, p. 1); ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>; Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte) (JO L 172 du 17.5.2021, p. 1); ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>; Règlement (UE) n° 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 (JO L 334 du 17.12.2010, p. 1); ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>; Règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 (JO L 55 du 28.2.2011, p. 1). <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>.

- 3) Dans le cadre de la politique commune des transports, il est important de protéger les droits des passagers qui passent d'un mode de transport à un autre afin de favoriser le développement des déplacements multimodaux et d'élargir la gamme des possibilités de déplacement offertes aux passagers.
- 4) Les normes de protection de l'Union établies par les règlements (CE) n° 261/2004, (CE) n° 1107/2006, (UE) 2021/782, (UE) n° 1177/2010 et (UE) n° 181/2011 pour les voyageurs utilisant un seul mode de transport devraient donc être étendues pour couvrir les droits des passagers passant d'un mode de transport à un autre et pour garantir que les entreprises intervenant dans un trajet multimodal opèrent dans le cadre de règles harmonisées.
- 5) Il convient d'assurer la protection juridique des passagers qui effectuent des trajets multimodaux lorsqu'il n'existe pas de législation sectorielle spécifique de l'Union en la matière.
- 6) Les droits des passagers qui effectuent des trajets multimodaux établis dans le présent règlement devraient compléter la protection dont ces mêmes passagers bénéficient déjà en vertu de la législation de l'Union relative aux droits des passagers. Par conséquent, le présent règlement devrait être sans préjudice des droits et obligations découlant de cette législation.
- 7) Le présent règlement ne devrait pas s'appliquer aux contrats multimodaux uniques lorsqu'ils font partie d'un forfait et qu'un droit au remboursement est prévu au titre de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil<sup>4</sup>. Compte tenu de la protection des passagers prévue par ladite directive, le présent règlement ne devrait pas non plus s'appliquer aux billets multimodaux combinés lorsqu'ils sont combinés par un organisateur dans le cadre d'un forfait.
- 8) Les États membres devraient interdire la discrimination fondée sur la nationalité du passager ou le lieu d'établissement du transporteur ou de l'intermédiaire à l'intérieur de l'Union lorsque les transporteurs ou les intermédiaires proposent au grand public des conditions contractuelles et des tarifs pour les trajets multimodaux. Il convient cependant de ne pas interdire les tarifs sociaux, à condition que ces mesures soient proportionnées et indépendantes de la nationalité des passagers concernés. Étant donné que les plateformes en ligne qui vendent des billets de transport de passagers se multiplient, les États membres devraient veiller en particulier à ce qu'aucune discrimination ne se produise sur le fondement de la nationalité du passager ou du lieu d'établissement du transporteur ou de l'intermédiaire à l'intérieur de l'Union lors de l'accès à des interfaces en ligne ou de l'achat de billets. Par ailleurs, indépendamment de la manière dont un certain type de billet est acheté, le niveau de protection du voyageur devrait être identique.
- 9) Les États membres devraient veiller à ce que les transporteurs et les intermédiaires proposant des contrats de transport aux fins d'un trajet multimodal informent le passager du type de billet ou des billets associés à ce trajet et des droits correspondants, notamment en ce qui concerne les correspondances manquées.

---

<sup>4</sup> Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO L 326 du 11.12.2015, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

- 10) L'accès aux informations sur les déplacements, y compris les données en temps réel, facilite les trajets multimodaux et offre aux passagers un plus large éventail de possibilités de déplacement. À cet égard, le règlement délégué (UE) 2017/1926 de la Commission<sup>5</sup> définit l'accessibilité de ces informations sur les déplacements et la circulation par les points d'accès nationaux, afin que les vendeurs de billets puissent informer les passagers avant et pendant leur trajet. Afin d'éviter toute charge inutile, les transporteurs proposant des contrats multimodaux uniques devraient être en mesure de se conformer aux dispositions du présent règlement concernant la fourniture d'informations relatives au voyage à d'autres transporteurs et intermédiaires vendant leurs services dans la mesure où ils communiquent ces données à ces points d'accès nationaux.
- 11) Les transporteurs et les intermédiaires qui sont des petites et moyennes entreprises (PME) remplissant les critères énoncés à l'annexe I du règlement (UE) n° 651/2014 de la Commission<sup>6</sup> disposent souvent de ressources limitées, ce qui peut restreindre leur accès aux informations, notamment dans le contexte des nouvelles technologies. Par conséquent, ces transporteurs et intermédiaires devraient être exemptés des exigences relatives à la fourniture d'informations en temps réel aux passagers multimodaux.
- 12) Les passagers ayant un contrat multimodal unique et qui manquent une correspondance en raison d'un retard ou de l'annulation d'un service précédent dans le cadre de ce contrat devraient pouvoir soit obtenir le remboursement de leur billet, soit obtenir un réacheminement dans des conditions satisfaisantes, et ils devraient être pris en charge de manière adéquate dans l'attente d'une correspondance ultérieure.
- 13) Lorsqu'un contrat multimodal unique est réservé via un intermédiaire, l'intermédiaire et le transporteur contractuel devraient informer le passager de la procédure de remboursement. En particulier, le transporteur contractuel devrait indiquer publiquement s'il coopère avec des intermédiaires pour le traitement des remboursements et, le cas échéant, avec lesquels.
- 14) Il est également essentiel de fournir des informations correctes concernant un service de transport multimodal lorsque les passagers achètent des billets auprès d'intermédiaires. Lorsque des intermédiaires regroupent des billets distincts pour différents services de transport et les vendent sous la forme d'un billet multimodal combiné, ils devraient clairement informer le passager que ces billets n'offrent pas le même niveau de protection qu'un contrat multimodal unique et qu'ils ne constituent pas un contrat multimodal unique émis par le ou les transporteurs fournissant le service. Si les intermédiaires ne satisfont pas à cette exigence, leur responsabilité devrait inclure le remboursement du montant du billet et une indemnisation supplémentaire équivalant à 75 % de ce montant.
- 15) À la lumière de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées et afin de donner aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite la possibilité d'effectuer des déplacements multimodaux dans des conditions comparables à celles des autres citoyens, il convient d'établir des règles de non-

---

<sup>5</sup> Règlement délégué (UE) 2017/1926 de la Commission du 31 mai 2017 complétant la directive 2010/40/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne la mise à disposition, dans l'ensemble de l'Union, de services d'informations sur les déplacements multimodaux (JO L 272 du 21.10.2017, p. 1, ELI: [http://data.europa.eu/eli/reg\\_del/2017/1926/oj](http://data.europa.eu/eli/reg_del/2017/1926/oj)).

<sup>6</sup> Règlement (UE) n° 651/2014 de la Commission du 17 juin 2014 déclarant certaines catégories d'aides compatibles avec le marché intérieur en application des articles 107 et 108 du traité (JO L 187 du 26.6.2014, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2014/651/oj>).

discrimination et d'assistance au cours de leur trajet multimodal. Il y a lieu de veiller en particulier à ce que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite reçoivent des informations sur l'accessibilité des services de transport, les conditions d'accès aux véhicules et les équipements à bord lorsqu'elles passent d'un mode de transport à un autre. Si les informations destinées aux personnes handicapées et à mobilité réduite sont fournies dans des formats accessibles, leur fourniture devrait être conforme à la législation en vigueur, à savoir les exigences en matière d'accessibilité énoncées à l'annexe I de la directive (UE) 2019/882<sup>7</sup>. Compte tenu des avantages sur les plans de la sécurité, de la commodité et de l'accessibilité, les États membres devraient encourager l'utilisation des portefeuilles européens d'identité numérique aux fins de l'identification et de l'authentification dans les trajets multimodaux, en particulier pour aider les personnes vulnérables ou handicapées.

- 16) Les transporteurs et les gestionnaires de plateformes multimodales devraient coopérer activement avec les organisations représentant les personnes handicapées pour améliorer la qualité de l'accessibilité des services de transport. Afin de faciliter l'accès des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite aux services multimodaux de transport de passagers, les États membres, les transporteurs et les gestionnaires de terminaux devraient mettre en place des points de contact uniques nationaux pour coordonner l'information et l'assistance au niveau des plateformes multimodales pour le transport de passagers situées dans certains grands nœuds urbains.
- 17) En outre, les États membres devraient avoir la possibilité d'obliger les transporteurs et les gestionnaires de terminaux à mettre en place des points de contact uniques nationaux pour coordonner l'information et l'assistance au niveau d'autres plateformes multimodales pour le transport de passagers.
- 18) Les transporteurs et les gestionnaires de terminaux devraient définir, gérer et contrôler les normes de qualité du service pour les services de transport multimodal de passagers. Les transporteurs devraient également mettre à la disposition du public des informations sur leurs résultats en matière de qualité du service.
- 19) Le présent règlement ne devrait pas porter atteinte aux droits des voyageurs de déposer une plainte auprès d'un organisme national ou de demander réparation en justice suivant des procédures nationales.
- 20) Il convient, pour maintenir un niveau élevé de protection des consommateurs dans le domaine du transport multimodal, que les États membres soient tenus de désigner les organismes nationaux chargés de l'application pour contrôler attentivement l'application du présent règlement et le faire appliquer au niveau national. Ces organismes devraient pouvoir prendre une série de mesures d'application. Les passagers devraient pouvoir introduire une plainte auprès de ces organismes, ou de tout autre organisme désigné par un État membre à cet effet, en cas de violation présumée du règlement. Il convient de noter que les États membres peuvent choisir de désigner comme organisme national chargé de l'application l'organisme qui est également chargé de l'application d'autres règles de l'Union relatives aux droits des passagers.

---

<sup>7</sup> Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (JO L 151 du 7.6.2019, p. 70), ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>.

- 21) Le traitement des données à caractère personnel devrait respecter le droit de l'Union relatif à la protection des données à caractère personnel, tel qu'il est établi dans le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil<sup>8</sup>. Tout traitement de données à caractère personnel doit, en particulier, se dérouler conformément aux exigences énoncées à l'article 5, paragraphe 1, et à l'article 6, paragraphe 1, dudit règlement. Il convient également de noter que l'obligation d'informer les passagers de leurs droits est sans préjudice de l'obligation du responsable du traitement de fournir des informations à la personne concernée en vertu des articles 12, 13 et 14 du règlement (UE) 2016/679.
- 22) Afin de faire en sorte qu'un passager reçoive des informations sur un trajet multimodal aussi bien avant que pendant ce trajet, il pourrait être nécessaire de partager les coordonnées du passager avec le transporteur. Le transporteur peut utiliser ces coordonnées exclusivement pour remplir l'obligation d'information prévue par le présent règlement et pour s'acquitter des obligations qui lui incombent en vertu du droit de l'Union applicable en matière de sûreté et de sécurité. Ces données à caractère personnel ne devraient pas être traitées à d'autres fins et devraient être supprimées dans les 72 heures suivant l'achèvement du contrat de transport, sauf si leur conservation est justifiée pour s'acquitter d'obligations relatives au droit du passager au réacheminement, au remboursement ou à l'indemnisation.
- 23) Les États membres devraient déterminer les sanctions applicables en cas de violation des dispositions du présent règlement et veiller à l'application de ces sanctions. Ces sanctions devraient être efficaces, proportionnées et dissuasives.
- 24) Étant donné que les objectifs du présent règlement, à savoir le développement du marché de l'Union pour le transport multimodal de passagers et l'établissement des droits des passagers dans le cadre des trajets multimodaux, ne peuvent pas être atteints de manière suffisante par les États membres mais peuvent l'être mieux au niveau de l'Union, celle-ci peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, le présent règlement n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs.
- 25) Afin d'assurer des conditions uniformes d'exécution du présent règlement, il convient de conférer des compétences d'exécution à la Commission. Ces compétences devraient être exercées conformément au règlement (UE) n° 182/2011 du Parlement européen et du Conseil<sup>9</sup>. Il convient d'utiliser la procédure d'examen aux fins de l'adoption des formulaires communs pour les demandes d'indemnisation et de remboursement.
- 26) Le présent règlement respecte les droits fondamentaux et les principes reconnus par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, en particulier ses articles 21, 26, 38 et 47 qui concernent, respectivement, l'interdiction de toute forme de discrimination, l'intégration des personnes handicapées, la garantie d'un niveau élevé de protection des consommateurs et le droit à un recours effectif et à accéder à un

---

<sup>8</sup> Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (JO L 119 du 4.5.2016, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

<sup>9</sup> Règlement (UE) n° 182/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 établissant les règles et principes généraux relatifs aux modalités de contrôle par les États membres de l'exercice des compétences d'exécution par la Commission, JO L 55 du 28.2.2011, p. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

tribunal impartial. Le présent règlement doit être appliqué par les juridictions des États membres dans le respect de ces droits et principes,

- 27) Le Contrôleur européen de la protection des données a été consulté conformément à l'article 42, paragraphe 1, du règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil et a rendu un avis le [...],

ONT ARRÊTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

## CHAPITRE I

### DISPOSITIONS GÉNÉRALES

#### *Article premier*

##### **Objet**

Le présent règlement établit des règles applicables au transport multimodal en ce qui concerne:

- a) la non-discrimination entre les voyageurs pour ce qui est des conditions de transport et de la fourniture de billets;
- b) une mention indiquant l'information des passagers;
- c) les droits des passagers en cas de perturbation, notamment dans le cadre d'une correspondance manquée entre différents modes de transport;
- d) la non-discrimination à l'égard des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et l'assistance à ces personnes;
- e) la définition et le contrôle des normes de qualité du service;
- f) le traitement des plaintes;
- g) les règles générales en matière d'application;
- h) les sanctions.

#### *Article 2*

##### **Champ d'application**

1. Le présent règlement s'applique aux trajets multimodaux, dont tous les services de transport concernés relèvent du champ d'application de la législation de l'Union relative aux droits des passagers<sup>10</sup>, proposés par des transporteurs ou des intermédiaires à des passagers sous la forme:

---

<sup>10</sup> Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91, JO L 46 du 17.2.2004, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>; Règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens (JO L 204 du 26.7.2006, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>); Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte) (JO L 172 du 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>);

- a) d'un contrat multimodal unique,
  - b) d'un billet multimodal combiné,
  - c) de billets multimodaux distincts.
2. Le présent règlement s'applique aux transporteurs, aux intermédiaires et aux gestionnaires de terminaux. Il s'applique également aux gestionnaires de plateformes multimodales gérant des points de contact uniques au niveau des plateformes multimodales pour le transport de passagers situées dans les nœuds urbains énumérés à l'annexe I.
3. Le présent règlement est sans préjudice des règles suivantes établies par d'autres législations de l'Union régissant d'autres aspects de la protection des passagers, et complète cette protection:
- a) la législation de l'Union relative aux droits des passagers;
  - b) la législation de l'Union relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées<sup>11</sup>;
  - c) la législation de l'Union relative à la protection des consommateurs<sup>12</sup>.
4. Le présent règlement ne s'applique pas aux billets multimodaux combinés lorsqu'ils sont combinés par un organisateur dans le cadre d'un forfait en vertu de la directive (UE) 2015/2302<sup>13</sup>.

---

Règlement (UE) n° 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 (JO L 334 du 17.12.2010, p. 1; ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>); Règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 (JO L 55 du 28.2.2011, p. 1. ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>.)

<sup>11</sup> Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO L 326 du 11.12.2015, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

<sup>12</sup> Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) n° 2006/2004 (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE) (OJ L 345, 27.12.2017, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>); directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil («directive sur les pratiques commerciales déloyales») (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE) (JO L 149 du 11.6.2005, p. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>); directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) no 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>); Directive(UE)2020/1828 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2020 relative aux actions représentatives visant à protéger les intérêts collectifs des consommateurs et abrogeant ta directive 2009/22/CE (OJ L 409, 4.12.2020 p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>); directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs (JO L 95 du 21.4.1993, p. 29, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>).

<sup>13</sup> Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la

5. L'article 7, paragraphe 1, point a), s'applique aux passagers dont les contrats multimodaux uniques font partie d'un forfait, sauf lorsqu'un droit au remboursement découle de la directive (UE) 2015/2302<sup>14</sup>.

### Article 3

#### Définitions

Aux fins du présent règlement, on entend par:

- 1) «trajet multimodal»: un trajet d'un passager entre un point de départ et une destination finale couvrant au moins deux services de transport et au moins deux modes de transport;
- 2) «transporteur»: une personne physique ou morale, autre qu'un intermédiaire, qui propose des services de transport au grand public, y compris:
  - a) les transporteurs aériens effectifs au sens de l'article 2, point b), du règlement (CE) n° 261/2004;
  - b) les entreprises ferroviaires au sens de l'article 3, point 1), du règlement (UE) 2021/782;
  - c) les transporteurs au sens de l'article 3, point d), du règlement (UE) n° 1177/2010;
  - d) les transporteurs au sens de l'article 3, point e), du règlement (UE) n° 181/2011;
- 3) «vendeur de billets»: toute personne physique ou morale, autre qu'un transporteur, agissant au nom d'un transporteur ou d'un passager pour la conclusion de contrats de transport;
- 4) «intermédiaire»: un vendeur de billets, un organisateur ou un détaillant au sens respectivement des points 8 et 9 de l'article 3 de la directive (UE) 2015/2302, autre qu'un transporteur;
- 5) «billet»: une preuve valable, quelle que soit sa forme, de la conclusion d'un contrat de transport;
- 6) «contrat de transport»: un contrat entre un transporteur et un passager en vue de la fourniture d'un ou de plusieurs services de transport;
- 7) «contrat multimodal unique»: un contrat de transport pour un trajet multimodal contenant des services de transport successifs gérés par un ou plusieurs transporteurs;
- 8) «billet multimodal combiné»: un billet ou des billets pour un trajet multimodal représentant des contrats de transport distincts qui sont combinés par un transporteur ou un intermédiaire de sa propre initiative, et qui sont achetés au moyen d'un paiement unique par le passager;

---

directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO L 326 du 11.12.2015, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

<sup>14</sup> Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO L 326 du 11.12.2015, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

- 9) «billets multimodaux distincts»: des billets pour un trajet multimodal représentant des contrats de transport distincts qui sont proposés ensemble par un transporteur ou un intermédiaire, et qui sont achetés au moyen de paiements distincts par le passager;
- 10) «service de transport»: un service de transport de passagers exploité entre des terminaux selon un horaire, y compris les services de transport offerts dans le cadre d'un réacheminement;
- 11) «entité gestionnaire de l'aéroport»: une entité au sens du point f) du règlement (CE) n° 1107/2006;
- 12) «aéroport»: un aéroport au sens du point j) du règlement (CE) n° 1107/2006;
- 13) «gestionnaire des gares ferroviaires»: un gestionnaire des gares au sens de l'article 3, point 3), du règlement (UE) 2021/782;
- 14) «gare ferroviaire»: une gare au sens de l'article 3, point 22), du règlement (UE) 2021/782;
- 15) «terminal portuaire»: un terminal au sens de l'article 3, point k), du règlement (UE) n° 1177/2010;
- 16) «exploitant de terminal portuaire»: un exploitant de terminal au sens de l'article 3, point s), du règlement (UE) n° 1177/2010;
- 17) «station d'autobus ou d'autocar»: une station au sens de l'article 3, point m), du règlement (UE) n° 181/2011;
- 18) «entité gestionnaire de station d'autobus»: une station au sens de l'article 3, point o), du règlement (UE) n° 181/2011;
- 19) «terminal»: un aéroport, une gare ferroviaire, un terminal portuaire ou une station d'autobus ou d'autocar;
- 20) «gestionnaire de terminal»: une entité gestionnaire d'aéroport, un gestionnaire de gare ferroviaire, un exploitant de terminal portuaire ou une entité gestionnaire de station d'autobus;
- 21) «plateforme multimodale pour le transport de passagers»: un point de correspondance entre au moins deux modes de transport de passagers, dans lequel l'accès aux transports publics et les correspondances entre modes, y compris les parcs relais (P+R) et les modes actifs, sont assurés et qui sert d'interface entre les nœuds urbains et les réseaux de transport à plus longue distance;
- 22) «gestionnaire de plateforme multimodale»: un gestionnaire de terminal chargé de la gestion d'une plateforme multimodale pour le transport de passagers;
- 23) «correspondance manquée pendant un trajet multimodal»: une situation dans laquelle un passager manque un ou plusieurs services de transport au cours d'un trajet multimodal, à cause d'un retard ou de l'annulation d'un ou de plusieurs services de transport précédents, ou du départ d'un service de transport avant l'heure de départ prévue;
- 24) «personne handicapée» et «personne à mobilité réduite»: toute personne ayant une déficience permanente ou temporaire physique, mentale, intellectuelle ou sensorielle dont l'interaction avec divers obstacles peut empêcher son utilisation pleine et effective du service de transport sur un pied d'égalité avec les autres voyageurs ou dont la mobilité lors de l'utilisation d'un moyen de transport est réduite en raison de l'âge;

- 25) «petites et moyennes entreprises» ou «PME»: les entreprises remplissant les critères énoncés à l'annexe I du règlement (UE) n° 651/2014 de la Commission.

## CHAPITRE II

### CONTRATS DE TRANSPORT ET INFORMATIONS

#### *Article 4*

##### **Conditions du contrat de transport et tarifs non discriminatoires**

1. Sans préjudice des tarifs sociaux, les transporteurs ou les intermédiaires proposent des conditions contractuelles et des tarifs pour des trajets multimodaux au grand public sans discrimination, directe ou indirecte, fondée sur la nationalité du voyageur ou sur le lieu d'établissement à l'intérieur de l'Union du transporteur ou de l'intermédiaire.
2. Les tarifs sociaux sont acceptables à condition qu'ils n'établissent pas de discrimination fondée sur la nationalité du passager.

#### *Article 5*

##### **Communication aux passagers d'informations relatives au voyage**

1. Les transporteurs et les intermédiaires proposant des contrats de transport pour le compte d'un ou de plusieurs transporteurs fournissent au passager, avant l'achat, des informations indiquant si le billet ou les billets proposés pour un trajet multimodal constituent un contrat multimodal unique, un billet multimodal combiné ou des billets multimodaux distincts, ainsi que des renseignements sur les droits associés au type de contrat ou de billet.
2. Avant l'achat, les transporteurs et les intermédiaires proposant des contrats de transport pour le compte d'un ou de plusieurs transporteurs aux fins d'un trajet multimodal fournissent au passager des orientations générales sur les délais de correspondance minimaux entre les différents types de services de transport proposés dans le cadre d'un trajet multimodal.
3. Les gestionnaires de plateformes multimodales fournissent également des orientations générales sur les délais de correspondance minimaux entre les différents types de services de transport qui opèrent au niveau de la plateforme multimodale.
4. Les transporteurs et les intermédiaires proposant des contrats de transport pour le compte d'un ou de plusieurs transporteurs aux fins d'un trajet multimodal fournissent au passager les informations suivantes avant le trajet multimodal:
  - a) les conditions générales applicables au contrat;
  - b) les horaires et conditions pour le voyage le plus rapide pour le trajet multimodal;
  - c) les horaires et conditions pour tous les tarifs disponibles pour le trajet multimodal, avec mise en évidence des tarifs les plus bas;
  - d) les perturbations et les retards concernant le trajet multimodal, planifiés et en temps réel;
  - e) les procédures de dépôt des plaintes en vertu de l'article 18.

5. Les transporteurs proposant des contrats multimodaux uniques et des billets multimodaux combinés et, dans la mesure du possible, les intermédiaires proposant des billets multimodaux combinés fournissent au passager, pendant le trajet, les informations suivantes:
  - a) les perturbations et retards (planifiés et en temps réel);
  - b) les correspondances principales;
  - c) les problèmes de sécurité et de sûreté survenant à bord du service de transport et dans les terminaux.
6. Les informations visées aux paragraphes 1 et 5 sont communiquées sous la forme la plus adaptée, notamment en utilisant des technologies de communication appropriées. Ces informations sont fournies dans un format accessible.
7. Les informations destinées aux passagers sont également fournies par voie électronique, lorsque cela est techniquement possible. Lorsque les informations sont fournies par des moyens de communication électroniques, les transporteurs et les intermédiaires veillent à ce que le passager puisse conserver sur un support durable toute correspondance écrite, notamment la date et l'heure de cette correspondance. Tous les moyens de communication permettent au passager de contacter rapidement les transporteurs et intermédiaires et de communiquer efficacement avec eux.
8. Lorsque le passager n'achète pas un contrat multimodal unique directement auprès du transporteur, mais via un intermédiaire, ce dernier fournit aux transporteurs concernés les coordonnées du passager et les détails de la réservation. Le transporteur ne peut utiliser ces coordonnées que dans la mesure nécessaire pour s'acquitter de ses obligations d'information, de prise en charge, de remboursement, de réacheminement et d'indemnisation en vertu du présent règlement et des obligations qui lui incombent en vertu du droit de l'Union applicable en matière de sécurité et de sûreté. Le transporteur supprime les coordonnées dans les 72 heures suivant l'achèvement du contrat de transport, sauf si leur conservation est justifiée pour s'acquitter d'obligations relatives au droit du passager au réacheminement, au remboursement ou à l'indemnisation.
9. Les transporteurs et les intermédiaires qui sont des PME sont exemptés des dispositions relatives aux informations en temps réel en vertu du présent article.

#### *Article 6*

##### **Accès des transporteurs et des intermédiaires aux informations relatives au voyage**

1. Sans préjudice de l'article 10, paragraphe 1, du règlement (UE) 2021/782, les transporteurs proposant des contrats multimodaux uniques donnent aux autres transporteurs et intermédiaires qui vendent leurs contrats un accès aux informations relatives au voyage visées à l'article 5, paragraphes 2 à 5.
2. Les transporteurs proposant des contrats multimodaux uniques diffusent ces informations et accordent l'accès à ces dernières de manière non discriminatoire et sans retard indu. Une demande ponctuelle est suffisante pour avoir un accès continu aux informations. Le transporteur tenu de fournir des informations conformément au paragraphe 1 peut demander la conclusion d'un contrat ou d'un autre arrangement sur la base duquel les informations sont diffusées ou l'accès est accordé. Les modalités et conditions de tout contrat ou arrangement relatif à l'utilisation des informations ne limitent pas inutilement les possibilités de réutilisation de ces

informations. Les modalités et conditions ne sont pas utilisées pour restreindre la concurrence. Les transporteurs proposant des contrats multimodaux uniques peuvent exiger des autres transporteurs et intermédiaires une compensation financière juste, raisonnable et proportionnée en contrepartie des coûts supportés pour donner l'accès.

3. Les informations sont diffusées et l'accès est donné par des moyens techniques appropriés, tels que des interfaces de programmation. Il convient de garantir que ces interfaces de programmation sont conformes aux spécifications établies dans les actes d'exécution adoptés en vertu de la directive (UE) 2016/797.
4. Lorsque les informations visées au paragraphe 1 sont fournies conformément à d'autres actes juridiques de l'Union, en particulier les actes délégués adoptés en vertu de la directive 2010/40/UE du Parlement européen et du Conseil<sup>15</sup>, les obligations correspondantes au titre du présent article sont également remplies.

### CHAPITRE III

## CORRESPONDANCES MANQUÉES

### *Article 7*

#### **Remboursement et réacheminement**

1. Lorsqu'une correspondance avec un service de transport ultérieur au cours d'un trajet multimodal, conclu dans le cadre d'un contrat multimodal unique, est manquée ou est susceptible de l'être en raison d'un retard ou de l'annulation d'un service de transport précédent dans le cadre de ce même contrat, le transporteur contractuel offre immédiatement au passager le choix entre l'une des options suivantes:
  - a) le remboursement intégral du billet, au tarif auquel il a été acheté, 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 transporteur contractuel prend les dispositions nécessaires pour l'option choisie par le passager.
2. Lorsque, aux fins du paragraphe 1, points b) et c), un réacheminement comparable est effectué par le même transporteur ou qu'un autre transporteur est chargé d'effectuer le réacheminement, cela ne génère pas de coûts supplémentaires pour le passager. Cette exigence s'applique également lorsque le réacheminement comprend

---

<sup>15</sup> Directive 2010/40/UE du Parlement européen et du Conseil du 7 juillet 2010 concernant le cadre pour le déploiement de systèmes de transport intelligents dans le domaine du transport routier et d'interfaces avec d'autres modes de transport (JO L 207 du 6.8.2010, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2010/40/oj>).

l'utilisation d'un transport d'une classe supérieure et d'autres modes de transport. Les transporteurs 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.

3. Les prestataires de services de transport de réacheminement fournissent aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite un niveau d'assistance et d'accessibilité comparable au service de transport manqué lorsqu'ils proposent un service de remplacement. Les prestataires de services de transport de réacheminement veillent tout particulièrement à fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des services de remplacement qui sont adaptés à leurs besoins et qui diffèrent de ceux proposés aux autres voyageurs.
4. Le remboursement visé au paragraphe 1, point a), est effectué dans un délai de 14 jours suivant la réception de la demande. Les États membres peuvent exiger des transporteurs contractuels qu'ils acceptent ces demandes soumises via des moyens particuliers de communication, à condition que cette exigence ne produise pas d'effets discriminatoires. Le remboursement peut prendre la forme d'une somme d'argent, de bons ou d'autres services à condition que ces bons et ces services soient suffisamment souples, notamment en ce qui concerne la période de validité et la destination, et que le voyageur les accepte expressément. Le remboursement du prix du billet n'est pas réduit par des coûts de transaction financière tels que redevances, frais de téléphone ou timbres.

#### *Article 8*

#### **Remboursement lorsque le contrat multimodal unique a été réservé via un intermédiaire**

1. Lorsque le passager a acheté le contrat multimodal unique via un intermédiaire, le transporteur contractuel peut effectuer le remboursement visé à l'article 7, paragraphe 1, point a), via cet intermédiaire, conformément au présent article.
2. L'intermédiaire et le transporteur contractuel informent le passager de la procédure de remboursement prévue au présent article d'une manière claire, compréhensible et aisément accessible lors de la réservation et sur la confirmation de réservation.
3. Le remboursement via l'intermédiaire est gratuit pour les passagers et toutes les autres parties concernées.
4. Le transporteur indique publiquement, d'une manière claire, compréhensible et aisément accessible, s'il accepte de traiter les remboursements via des intermédiaires et le cas échéant, avec quels intermédiaires.
5. Les règles suivantes s'appliquent en cas de remboursement via des intermédiaires qui ont utilisé leur propre compte pour le paiement du contrat multimodal unique au transporteur contractuel:
  - a) le transporteur contractuel rembourse l'intermédiaire dans un délai de sept jours, en une seule fois, par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la réservation, et en reliant le paiement à la référence de la réservation initiale. La période de sept jours commence à la date à laquelle le passager a choisi une option de remboursement conformément à l'article 7, paragraphe 1, point a), du présent règlement. L'intermédiaire rembourse le passager via le moyen de paiement initial, au plus tard dans un délai supplémentaire de sept jours, et en informe le passager et le transporteur;

- b) si le passager ne reçoit pas le remboursement dans un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle il a choisi une option de remboursement conformément à l'article 7, paragraphe 1, point a), du présent règlement, le transporteur contractuel contacte le passager au plus tard le jour suivant l'expiration du délai de 14 jours afin de recevoir les informations relatives au paiement du remboursement. Dès réception de ces informations de paiement, le transporteur contractuel rembourse le passager dans un délai de 14 jours et en informe le passager et l'intermédiaire.

#### *Article 9*

##### **Assistance**

1. Si une correspondance avec un service de transport ultérieur au cours d'un trajet multimodal conclu dans le cadre d'un contrat multimodal unique est manquée en raison d'un retard ou d'une annulation d'un service de transport précédent dans le cadre de ce même contrat, le transporteur contractuel offre gratuitement aux passagers:
  - a) des repas et des rafraîchissements en quantité raisonnable compte tenu du temps d'attente, s'ils sont disponibles à bord du service de transport ou dans le terminal, 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 dans un autre lieu d'hébergement, ainsi que le transport entre le terminal et le lieu d'hébergement, si un séjour d'une ou de plusieurs nuits ou 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, du règlement (UE) 2021/782, le transporteur 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.
2. Lors de l'application du paragraphe 1, le transporteur concerné accorde une attention particulière aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, ainsi qu'à ceux des personnes qui les accompagnent et des chiens d'assistance.

#### *Article 10*

##### **Responsabilité pour les billets multimodaux combinés**

1. Le transporteur ou l'intermédiaire qui vend un billet multimodal combiné est tenu de rembourser le montant total payé pour ce billet et, en outre, de verser une indemnisation équivalant à 75 % de ce montant si le passager manque une ou plusieurs correspondances. Le droit au remboursement ou à indemnisation est sans préjudice du droit national applicable octroyant aux passagers une plus grande indemnisation pour les dommages subis.
2. La responsabilité mentionnée au paragraphe 1 ne s'applique pas s'il est explicitement et clairement indiqué sur les billets, sur un autre document, ou par voie électronique d'une manière permettant au passager de reproduire les informations en vue de s'y

référer ultérieurement, que le billet multimodal combiné consiste en des contrats de transport distincts ne donnant pas droit, en vertu du présent règlement, à un remboursement, à un réacheminement, à une assistance ou à une indemnisation en cas de correspondance manquée, et si le passager en a été clairement informé avant l'achat. La charge de la preuve que l'information mentionnée dans le présent article a été fournie au passager incombe au transporteur ou à l'intermédiaire qui a vendu le billet multimodal combiné.

La charge de la preuve que l'information mentionnée dans le présent article a été fournie au passager incombe au transporteur ou à l'intermédiaire qui a vendu le billet multimodal combiné.

3. Le transporteur ou l'intermédiaire qui a vendu le billet multimodal combiné est responsable du traitement des demandes et des plaintes éventuelles des passagers au titre du paragraphe 1.
4. Le remboursement et l'indemnisation visés au paragraphe 1 sont effectués dans un délai de 14 jours suivant la réception de la demande.

### *Article 11*

#### **Formulaire commun pour les demandes de remboursement et d'indemnisation**

1. La Commission adopte un acte d'exécution établissant un formulaire commun pour les demandes d'indemnisation et de remboursement au titre du présent règlement. Ce formulaire commun est établi dans des formats accessibles. Cet acte d'exécution est adopté en conformité avec la procédure d'examen visée à l'article 26, paragraphe 2.
2. Les passagers ont le droit d'introduire leurs demandes en utilisant le formulaire commun visé au paragraphe 1. Les transporteurs et les intermédiaires ne rejettent pas une demande d'indemnisation au seul motif que le voyageur n'a pas utilisé ce formulaire. Si une demande n'est pas suffisamment précise, les transporteurs et les intermédiaires demandent au passager de clarifier la demande et lui apportent assistance à cette fin.
3. Les transporteurs et les intermédiaires fournissent des informations sur leur site web, telles qu'une adresse électronique, à laquelle les demandes visées au paragraphe 1 peuvent être envoyées par voie électronique. Cette exigence ne s'applique pas lorsque d'autres moyens de communication électroniques permettant aux passagers de demander un remboursement ou une indemnisation sont disponibles, tels qu'un formulaire sur un site web ou des applications mobiles, à condition qu'ils donnent accès aux mêmes choix et aux mêmes informations que ceux qui figurent dans le formulaire commun et qu'ils soient également disponibles dans une langue officielle de l'Union et dans la langue internationalement reconnue dans ce domaine. Lorsqu'ils utilisent de tels moyens, les passagers ne sont pas empêchés de fournir des informations dans l'une des langues de l'Union.
4. La Commission met le formulaire commun à disposition sur son site web dans toutes les langues de l'Union. L'organisme ou les organismes désignés par les États membres conformément à l'article 20, paragraphe 1, et à l'article 21, paragraphe 1, s'assurent que les passagers ont accès au formulaire commun.

## CHAPITRE IV

### PERSONNES HANDICAPÉES ET PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

#### *Article 12*

##### **Droit au transport**

1. Les transporteurs proposant des contrats multimodaux uniques et les gestionnaires de plateformes multimodales établissent des règles d'accès non discriminatoires applicables au transport des personnes handicapées et au transport des personnes à mobilité réduite. Ces règles sont conformes aux dispositions pertinentes sur la limitation du transport des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite dans la législation de l'Union relative aux droits des passagers.
2. Aucuns frais supplémentaires ne sont imposés aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite pour leurs réservations et leurs billets pour des trajets multimodaux, que ce soit sous la forme d'un contrat multimodal unique, d'un billet multimodal combiné ou de billets multimodaux distincts. Un transporteur ou un intermédiaire ne peut refuser d'accepter une réservation ou d'émettre un billet pour une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite ou exiger que cette personne soit accompagnée par une autre personne, sauf si cela est strictement nécessaire pour satisfaire aux règles d'accès visées au paragraphe 1.
3. Les règles d'accès visées au paragraphe 1 sont établies avec la participation active des organisations représentatives des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et, le cas échéant, de représentants des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.
4. Les transporteurs proposant des contrats multimodaux uniques et les gestionnaires de plateformes multimodales publient les règles d'accès visées au paragraphe 1 et les fournissent, sur demande, dans un format accessible.
5. Lorsqu'un transporteur exige qu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite soit accompagnée par une autre personne en mesure de lui apporter l'assistance requise conformément au paragraphe 2, l'accompagnateur a le droit de voyager gratuitement et de s'asseoir, si possible, à côté de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite.
6. Lorsqu'un transporteur ou un intermédiaire exerce la dérogation prévue à l'article 12, paragraphe 2, il communique, sur demande, les raisons pour lesquelles il exerce cette dérogation, par écrit ou, si nécessaire, dans un format accessible, à la personne handicapée ou à mobilité réduite concernée, dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la date à laquelle la réservation ou l'émission du billet a été refusée ou à laquelle la condition d'accompagnement a été imposée. Le transporteur ou l'intermédiaire s'efforce, dans la mesure du raisonnable, de proposer à la personne concernée un transport alternatif acceptable compte tenu des besoins de celle-ci en matière d'accessibilité.

### *Article 13*

#### **Communication d'informations sur l'accessibilité aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite**

Les transporteurs et les intermédiaires proposant des contrats de transport pour le compte d'un ou de plusieurs transporteurs, ainsi que les gestionnaires de plateformes multimodales, fournissent aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des informations sur l'accessibilité de la plateforme multimodale et des installations associées ainsi que des services. Ces informations sont fournies sur demande, dans un format accessible.

### *Article 14*

#### **Assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite**

Dans le cadre des contrats multimodaux uniques, les transporteurs, les gestionnaires de terminaux et les intermédiaires coopèrent afin de fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite une assistance gratuite, conformément aux règles d'accès visées à l'article 12, paragraphe 1, et proposent un mécanisme de notification unique, conformément aux points suivants:

- a) l'assistance est fournie lorsque le transporteur, l'intermédiaire auprès duquel le contrat multimodal unique a été acheté, le gestionnaire du terminal ou, le cas échéant, le point de contact unique visé à l'article 15, s'est vu notifier, au moins 48 heures à l'avance, le besoin d'assistance du passager; une notification unique par trajet suffit; la notification est transmise à l'ensemble des transporteurs, gestionnaires de terminaux et points de contact uniques intervenant dans le trajet;
- b) la notification est acceptée sans frais supplémentaires, quel que soit le moyen de communication utilisé;
- c) les transporteurs, les gestionnaires de terminaux et les intermédiaires prennent toutes les mesures nécessaires pour la réception des notifications; lorsque les vendeurs de billets ne sont pas capables de traiter ces notifications, ils indiquent d'autres points de vente ou d'autres moyens d'effectuer la notification;
- d) si la notification est effectuée conformément au point a), les transporteurs et les gestionnaires de terminaux fournissent une assistance de sorte que la personne puisse prendre les services de transport pour lesquels elle détient une réservation dans le cadre du contrat multimodal unique;
- e) si la notification n'est pas effectuée conformément au point a), ou si aucune notification n'a été effectuée, les transporteurs et les gestionnaires de terminaux s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de fournir à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite une assistance qui lui permette de voyager;

- f) un chien d'assistance est autorisé à accompagner une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite conformément au droit national ou de l'Union<sup>16</sup> applicable.

#### *Article 15*

### **Points de contact uniques pour l'assistance au niveau des plateformes multimodales pour le transport de passagers**

1. Les États membres veillent à ce que les gestionnaires de terminaux et les transporteurs sur leur territoire coopèrent en vue de mettre en place et de gérer des points de contact uniques pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite au niveau des plateformes multimodales pour le transport de passagers situées dans les nœuds urbains visés à l'annexe I. Les modalités de gestion des points de contact uniques sont définies dans les règles d'accès visées à l'article 12, paragraphe 1. Ces points de contact uniques sont chargés de ce qui suit:
  - a) accepter les demandes d'assistance aux terminaux;
  - b) communiquer les demandes individuelles d'assistance aux gestionnaires de terminaux et aux transporteurs.
2. Les États membres peuvent exiger que les gestionnaires de terminaux et les transporteurs sur leur territoire coopèrent en vue de mettre en place et de gérer des points de contact uniques au niveau d'autres plateformes multimodales pour le transport de passagers que celles visées au paragraphe 1.

#### *Article 16*

### **Indemnisation relative à l'équipement de mobilité, aux dispositifs d'assistance et aux chiens d'assistance**

1. Lorsque les gestionnaires de terminaux et les transporteurs qui aident les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite à passer d'un service de transport à un service de transport en correspondance, soit dans le cadre d'un contrat multimodal unique soit au niveau d'une plateforme multimodale pour le transport de passagers, provoquent la perte ou l'endommagement d'équipements de mobilité, y compris les fauteuils roulants, et de dispositifs d'assistance, ou la perte ou la blessure de chiens d'assistance utilisés par les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, ils en sont tenus responsables et octroient sans retard indu une indemnisation. Cette indemnisation comprend:
  - a) le coût de remplacement ou de réparation des équipements de mobilité ou des dispositifs d'assistance perdus ou endommagés;
  - b) le coût de remplacement d'un chien d'assistance qui a été perdu ou du traitement d'un chien qui a été blessé;
  - c) les coûts raisonnables de remplacement temporaire des équipements de mobilité, des dispositifs d'assistance ou des chiens d'assistance, lorsque ce

---

<sup>16</sup> Règlement (UE) n° 576/2013 du Parlement européen et du Conseil du 12 juin 2013 relatif aux mouvements non commerciaux d'animaux de compagnie et abrogeant le règlement (CE) n° 998/2003 (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE) (JO L 178 du 28.6.2013, p. 1).

remplacement n'est pas assuré et ne doit pas être assuré par le transporteur ou le gestionnaire du terminal conformément au paragraphe 2.

2. Lorsque le paragraphe 1 s'applique, les transporteurs et les gestionnaires de terminaux s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, d'assurer le remplacement temporaire des équipements de mobilité ou des dispositifs d'assistance immédiatement nécessaires. La personne handicapée ou la personne à mobilité réduite est autorisée à conserver cet équipement ou dispositif de remplacement temporaire tant que l'indemnisation visée au paragraphe 1 n'a pas été acquittée.
3. Lorsqu'un transporteur ou un gestionnaire de terminal verse une indemnité en vertu du paragraphe 1, aucune disposition du présent règlement ne peut être interprétée comme limitant son droit à demander réparation à toute personne, y compris des tiers, conformément au droit national applicable.

## **CHAPITRE V**

### **QUALITÉ DU SERVICE ET PLAINTES**

#### *Article 17*

##### **Normes de qualité du service**

1. Les transporteurs proposant des contrats multimodaux uniques établissent des normes de qualité du service et mettent en œuvre un système de gestion de la qualité pour maintenir la qualité du service. Les normes de qualité du service couvrent au moins les points énumérés à l'annexe II.
2. Les transporteurs proposant des contrats multimodaux uniques évaluent leurs propres activités d'après les normes de qualité du service. Ils publient un rapport sur la qualité du service sur leur site web au plus tard [deux ans après l'entrée en vigueur du règlement], et tous les deux ans par la suite. Ce rapport ne contient pas de données à caractère personnel.
3. Les gestionnaires de plateformes multimodales situés dans un État membre établissent des normes de qualité du service sur la base des éléments pertinents énumérés à l'annexe II. Ils suivent les activités conformément à ces normes et permettent, sur demande, aux autorités publiques nationales d'avoir accès aux informations relatives à leurs activités.

#### *Article 18*

##### **Plaintes**

1. Chaque transporteur proposant des contrats multimodaux uniques ou des billets multimodaux combinés, chaque intermédiaire proposant des billets multimodaux combinés et chaque gestionnaire de plateforme multimodale établissent un mécanisme de traitement des plaintes concernant les droits et obligations régis par le présent règlement dans leurs domaines de compétence respectifs. Ils informent amplement les voyageurs de leurs coordonnées et de leur langue de travail, ou de leurs langues.
2. Les détails de la procédure de traitement des plaintes sont accessibles au public, notamment aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Ces

informations sont disponibles sur demande dans la ou les langues officielles ou dans la ou les langues de l'État membre dans lequel le transporteur, l'intermédiaire ou le gestionnaire de plateforme multimodale exerce ses activités.

## CHAPITRE VI

### INFORMATION ET CONTRÔLE DE L'APPLICATION

#### *Article 19*

##### **Information des passagers sur leurs droits**

1. Lorsqu'ils vendent des billets pour un trajet multimodal, les transporteurs et les intermédiaires informent les passagers des droits et des obligations que leur confère le présent règlement. Afin de se conformer à cette obligation d'information, ils peuvent utiliser un résumé des dispositions du présent règlement préparé par la Commission dans toutes les langues officielles de l'Union et mis à la disposition du public.
2. Les transporteurs et les intermédiaires proposant des trajets multimodaux communiquent également aux passagers, à bord et sur leur site web, les coordonnées de l'organisme ou des organismes désignés par les États membres en vertu de l'article 20, paragraphe 1.
3. Les transporteurs et les intermédiaires fournissent les informations visées au présent article, sur support papier ou sous forme électronique ou par tout autre moyen, y compris dans des formats accessibles. En cas d'annulation, de correspondance manquée ou de retard important, ils précisent où ces informations peuvent être obtenues.

#### *Article 20*

##### **Organisme national chargé de l'application**

1. Chaque État membre désigne un ou plusieurs organismes chargés de l'application du présent règlement. À cet effet, les États membres peuvent désigner un organisme qui est déjà chargé de l'application de la législation de l'Union relative aux droits des passagers. Chaque organisme prend les mesures nécessaires pour garantir le respect des droits des voyageurs.
2. Les États membres informent la Commission de la désignation d'un ou de plusieurs organismes conformément au présent article et de ses ou de leurs responsabilités. La Commission et les organismes désignés publient ces informations sur leur site internet.
3. Les organismes chargés de l'application publient sur leur site web, au plus tard le 1<sup>er</sup> juin XXXX [deux ans après l'entrée en vigueur du règlement] et tous les deux ans à partir de cette date, un rapport concernant leurs activités des deux années civiles précédentes, contenant en particulier une description des mesures prises pour faire appliquer le présent règlement, et des statistiques sur les plaintes et les sanctions appliquées.

## Article 21

### Traitement des plaintes par les organismes nationaux chargés de l'application et autres organismes

1. Les États membres désignent l'organisme national chargé de l'application ou tout autre organisme comme l'entité chargée du traitement des plaintes au titre du paragraphe 2 du présent article.
2. Lorsque plusieurs organismes sont désignés conformément au paragraphe 1 et à l'article 20, paragraphe 1, des mécanismes de communication sont mis en place afin d'assurer l'échange d'informations entre ces derniers, afin d'aider l'organisme national chargé de l'application à s'acquitter de ses tâches de surveillance et d'application, et afin que l'organisme de traitement des plaintes désigné en vertu du présent paragraphe puisse collecter les informations nécessaires pour examiner les plaintes individuelles.
3. Sans préjudice de la possibilité pour les consommateurs de former un autre recours conformément à la directive 2013/11/UE, les passagers peuvent, après avoir introduit sans succès une plainte auprès du transporteur, de l'intermédiaire ou du gestionnaire de la plateforme multimodale conformément à l'article 18, déposer une plainte concernant une violation présumée du présent règlement auprès de l'organisme désigné en vertu du paragraphe 1.
4. Les plaintes des passagers concernant un incident survenu dans le cadre d'un contrat multimodal unique sont traitées par l'organisme désigné en vertu du paragraphe 1 de l'État membre où le transporteur contractuel est établi.
5. Les plaintes des passagers concernant un incident dans le cadre d'un billet multimodal combiné proposé par des transporteurs sont traitées par l'organisme désigné en vertu du paragraphe 1 de l'État membre dans lequel le transporteur proposant ce billet est établi ou, si le transporteur est établi en dehors de l'Union, de l'État membre dans lequel la personne physique ou morale agissant en tant que représentant légal est basée. Si le transporteur ne dispose pas d'un tel représentant, les plaintes sont traitées par l'organisme désigné en vertu du paragraphe 2 de l'État membre où le trajet commence ou se termine.
6. Sans préjudice des paragraphes 3 et 4, les plaintes des passagers concernant un intermédiaire sont traitées par l'organisme désigné en vertu du paragraphe 1 de l'État membre dans lequel l'intermédiaire est établi ou, si le transporteur est établi en dehors de l'Union, de l'État membre dans lequel la personne physique ou morale agissant en tant que représentant légal est basée. Si l'intermédiaire ne dispose pas d'un tel représentant, les plaintes sont traitées par l'organisme désigné en vertu du paragraphe 2 de l'État membre où le trajet commence ou se termine.
7. Lorsqu'une plainte concerne une infraction présumée commise par des gestionnaires de plateformes multimodales, celle-ci est traitée par l'organisme désigné en vertu du paragraphe 1 de l'État membre sur le territoire duquel l'incident s'est produit.

## Article 22

### Approche fondée sur les risques pour le contrôle du respect des droits des passagers

1. Les organismes nationaux chargés de l'application élaborent un programme de contrôle de conformité afin de contrôler le respect des obligations prévues par le présent règlement, sur la base d'une évaluation des risques. Le programme permet de

détecter et de corriger les cas récurrents de non-conformité dans la mise en œuvre des droits des passagers. Le programme de contrôle de conformité comprend un échantillon représentatif des activités de contrôle.

2. L'évaluation des risques est fondée sur une évaluation factuelle qui tient compte des plaintes déposées par les passagers auprès de ces organismes, le cas échéant, des conclusions des activités de contrôle menées par ces organismes, des informations visées à l'article 23, paragraphes 1 et 3, ainsi que d'autres sources d'information relatives à l'application du présent règlement sur le territoire de l'État membre concerné.
3. L'évaluation des risques est effectuée pour la première fois au plus tard le 30 juin XXXX [un an après l'entrée en vigueur du règlement], et tous les deux ans par la suite.
4. Les activités de contrôle de conformité sont fondées sur l'évaluation des risques et réalisées au moyen d'audits, d'inspections, d'entretiens, de vérifications et d'examens de documents, le cas échéant. Elles comprennent des activités annoncées aussi bien qu'inopinées. Les activités de contrôle sont proportionnées aux risques constatés.
5. Les organismes nationaux chargés de l'application veillent à ce que les transporteurs et les gestionnaires de terminaux remédient rapidement aux cas de non-conformité constatés dans le cadre de leurs activités de contrôle. Ils exigent des transporteurs qu'ils présentent un plan d'action pour remédier aux cas de non-conformité, le cas échéant.
6. Le programme de contrôle de conformité visé au paragraphe 1 et l'évaluation des risques visée au paragraphe 2, ainsi que leurs conclusions, sont communiqués à la Commission au plus tard le 30 juin XXXX [deux ans après l'entrée en vigueur du règlement], et tous les deux ans par la suite. Le cas échéant, ils sont inclus dans les rapports visés à l'article 20, paragraphe 3.

### *Article 23*

#### **Partage d'informations avec les organismes nationaux chargés de l'application**

1. Les transporteurs, les intermédiaires, les gestionnaires de terminaux et les gestionnaires de plateformes multimodales fournissent aux organismes nationaux chargés de l'application les documents et informations utiles, à leur demande, sans retard indu et, en tout état de cause, dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande.
2. Pour les affaires complexes, l'organisme national chargé de l'application peut prolonger ce délai de trois mois au maximum à compter de la réception de la demande.
3. Dans l'accomplissement de leurs fonctions, les organismes nationaux chargés de l'application tiennent compte des informations qui leur sont transmises par l'organisme désigné pour traiter les plaintes, s'il s'agit d'un autre organisme.

#### *Article 24*

### **Coopération entre les États membres et la Commission**

1. Chaque État membre envoie régulièrement à la Commission les renseignements pertinents concernant l'application des dispositions du présent règlement et la Commission les transmet aux autres États membres sous forme électronique.
2. À la demande de la Commission, les organismes nationaux chargés de l'application examinent certaines pratiques d'un ou plusieurs transporteurs, gestionnaires de terminaux et intermédiaires soupçonnées de ne pas être conformes aux obligations prévues par le présent règlement et communiquent leurs conclusions à la Commission dans un délai de quatre mois à compter de la demande.

## **CHAPITRE VII**

### **DISPOSITIONS FINALES**

#### *Article 25*

### **Sanctions**

Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations du présent règlement et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ces sanctions. Les sanctions ainsi prévues sont effectives, proportionnées et dissuasives. Les États membres informent la Commission du régime ainsi déterminé et des mesures ainsi prises et de même que sans retard de toute modification apportée ultérieurement à ce régime ou à ces mesures.

#### *Article 26*

### **Comité**

1. La Commission est assistée par le comité institué par l'article 38 du règlement (UE) 2021/782.
2. Lorsqu'il est fait référence au présent paragraphe, l'article 5 du règlement (UE) n° 182/2011 s'applique.

#### *Article 27*

### **Rapports**

Au plus tard le XXX [cinq ans après la date d'application conformément à l'article 28], la Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil sur la mise en œuvre et les résultats du présent règlement.

Le rapport est fondé sur les informations qui doivent être fournies conformément au présent règlement.

#### *Article 28*

### **Entrée en vigueur et application**

Le présent règlement entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Il est applicable à partir du [1 an après l'entrée en vigueur].

Le présent règlement est obligatoire dans tous ses éléments et directement applicable dans tout État membre.

Fait à Bruxelles, le

*Par le Parlement européen*  
*La présidente*

*Par le Conseil*  
*Le président*