



Ceci est une traduction automatique; [veuillez vous référer à la langue originale.](#) La Commission européenne n'assume aucune responsabilité quant à la qualité et la fidélité de cette traduction automatique.

[Informations importantes concernant la traduction automatique](#)

Questions et réponses sur le paquet passagers

Brussels, le 13 mai 2026

Quels sont les avantages pour les citoyens, en particulier les voyageurs? Comment les avantages seront-ils obtenus?

Le paquet passagers permettra aux citoyens de trouver, de comparer et de réserver plus facilement leurs voyages par-delà les frontières, les modes de transport et les opérateurs. Le forfait passagers améliorera la disponibilité des billets de train parmi les prestataires de services de billetterie. Cela aidera les passagers à combiner les billets de différents opérateurs, tout en garantissant l'intégralité des droits des passagers lorsqu'un voyageur ferroviaire manque une connexion sur un trajet ferroviaire multiopérateur acheté sous la forme d'un billet unique.

À cette fin, la Commission européenne propose d'exiger de toutes les plateformes de billetterie en ligne qu'elles affichent leurs offres de manière neutre et transparente. En outre, les plateformes occupant une position stratégique sur le marché devront garantir un traitement équitable des opérateurs de transport.

Afin d'accroître la disponibilité des billets de train, le forfait voyageurs oblige les opérateurs ferroviaires à mettre leurs billets à la disposition des plateformes de billetterie en ligne qui souhaitent les vendre. Dans le même temps, les services de billetterie en ligne des entreprises ferroviaires historiques détenant une part de marché de 50 % ou plus du marché des voyageurs ferroviaires devront afficher tous les services ferroviaires disponibles qui sont exploités dans leur pays et les inclure dans leurs résultats de recherche. À la demande d'autres opérateurs, ils devront proposer des billets pour des services gérés par d'autres entreprises ferroviaires. Cela devrait également contribuer à garantir des billets de train à des prix compétitifs, au bénéfice de tous les voyageurs.

La Commission propose également que les voyageurs disposant d'un billet unique pour un voyage ferroviaire bénéficient d'une protection complète des droits des passagers s'ils manquent une correspondance, même lorsque ces services de correspondance sont exploités par différentes entreprises ferroviaires. Cela signifie que les passagers auront non seulement un nouveau droit d'être réacheminés vers leur destination finale sans avoir à payer un nouveau billet, mais pourront également obtenir une indemnisation pour le retard global encouru.

Pourquoi l'UE intervient-elle sur le marché de la billetterie ferroviaire?

Actuellement, le marché de la billetterie manque de transparence. Les affaires de concurrence au niveau de l'UE et au niveau national montrent que les acteurs jouissant d'une position forte sur le marché ont parfois le pouvoir d'imposer des conditions contractuelles déloyales aux petits acteurs. Sur le marché de la billetterie ferroviaire, les services de billetterie en ligne les plus importants et les plus visibles appartiennent aux opérateurs ferroviaires, qui sont incités à limiter la visibilité de leurs concurrents directs. Compte tenu de la position puissante de ces plateformes de billetterie détenues par les opérateurs, il peut être très difficile pour les nouveaux opérateurs entrants de trouver une bonne alternative pour distribuer leurs billets. En outre, les opérateurs qui possèdent leurs propres services de billetterie en ligne sont peu incités à distribuer leurs billets via des plateformes indépendantes. Le résultat est une offre incomplète sur les plates-formes indépendantes et détenues par les opérateurs. Il est donc inutilement difficile pour les consommateurs de trouver les meilleures

options de voyage.

Une approche à l'échelle de l'UE pour traiter ces problèmes évite un marché fragmenté qui entraîne une augmentation des coûts et une réduction des avantages.

Que signifie un «ticket unique» dans la pratique? Quelle incidence cela aura-t-il sur les droits des passagers?

Les passagers auront un seul billet lorsqu'ils achèteront un trajet ferroviaire multi-opérateurs sur une seule plate-forme, dans le cadre d'une seule transaction commerciale. Ce billet unique peut comprendre des services exploités par différentes entreprises ferroviaires.

Avec un billet unique, un voyageur ferroviaire bénéficiera d'une protection complète de ses droits en cas de correspondance manquée entre différents services ferroviaires, même s'ils sont exploités par différentes entreprises ferroviaires. Dans la pratique, les passagers bénéficieront de droits d'assistance, de réacheminement, de remboursement et d'indemnisation. À l'heure actuelle, l'obligation de fournir une protection pour les liaisons ferroviaires manquées ne s'applique qu'aux billets directs proposés par des entreprises ferroviaires uniques ou lorsque les opérateurs ferroviaires coopèrent en matière de billets directs.

En outre, les nouvelles règles stipulent que les billets uniques ne peuvent pas être segmentés en plusieurs billets distincts. Par exemple, lorsqu'une plate-forme propose un billet de la gare A à la gare B, et un autre billet de la gare B à la gare C, un passager doit avoir la possibilité, sur cette même plate-forme, d'acheter un billet unique pour un trajet de la gare A à la gare C, via la gare B.

Qui est responsable si un voyage en train implique plusieurs opérateurs et que quelque chose ne va pas?

Si un passager manque une correspondance au cours d'un voyage ferroviaire couvert par un billet unique, l'entreprise ferroviaire à l'origine de la perturbation sera tenue de garantir les droits suivants:

- le droit de choisir entre le réacheminement vers la destination finale sans frais supplémentaires ou, à défaut, le remboursement du billet unique;
- Le droit à l'assistance, qui peut inclure des rafraîchissements, des repas ou même un hébergement lorsqu'une nuitée devient nécessaire en raison de la connexion manquée;
- Indemnisation du retard subi dans le cadre du billet unique (sauf si le passager a demandé un remboursement).

En outre, les entreprises ferroviaires dont les correspondances ont été manquées en raison de cette perturbation doivent offrir la poursuite de leur voyage sur leur prochain service. De cette façon, les passagers peuvent prendre le prochain train disponible, pour continuer leur voyage.

Que se passe-t-il si les temps de connexion minimaux ne sont pas respectés?

Lorsque les passagers réservent un billet unique pour un voyage en train avec différentes étapes, les temps de connexion minimaux doivent être respectés afin de garantir un temps de transfert raisonnable pour le passager entre différents services ferroviaires. Lorsque ces temps minimaux de connexion ne sont pas respectés par les vendeurs de billets et les voyagistes lors de la réservation, les entreprises ferroviaires ne sont plus responsables des droits des passagers si le passager manque une connexion pendant le voyage ferroviaire. Dans ce cas, le passager peut se tourner vers le vendeur de billets ou le voyagiste pour obtenir soit le remboursement intégral du billet unique, soit le remboursement des frais encourus pour poursuivre le voyage. En outre, ils devraient indemniser le passager pour 75 % de la valeur du billet unique.

Quels sont les avantages pour les entreprises?

Avec ce train de mesures, la Commission vise à créer des conditions de concurrence équitables sur le marché de la billetterie et à faire en sorte que les petites entreprises puissent concurrencer

équitablement les acteurs de plus grande taille. Des affaires de concurrence, tant au niveau de l'UE qu'au niveau national, ont montré qu'il s'agissait parfois d'un défi, en particulier pour les services de billetterie ferroviaire.

Les petits opérateurs seront en mesure de conclure des accords équitables avec des plateformes en ligne de premier plan, qui devront respecter des règles claires dans les accords commerciaux. En outre, les petites plates-formes seront en mesure de négocier de meilleurs accords avec les opérateurs ferroviaires dominants, ce qui leur permettra d'offrir un éventail plus large de billets de train aux consommateurs.

Les agents de voyages (en ligne et hors ligne) bénéficieront du fait que leurs partenaires commerciaux devront afficher les options de voyage de manière neutre. Cela permettra aux agents de voyages de choisir plus facilement la meilleure option de voyage pour leurs clients.

Quels sont les avantages pour les opérateurs ferroviaires?

Ce paquet rend le transport ferroviaire plus accessible et plus pratique pour les consommateurs, ce qui est susceptible d'augmenter considérablement le nombre de personnes optant pour le rail.

Les opérateurs ferroviaires auront également la possibilité de vendre leurs billets sur les principales plates-formes nationales de billetterie, lorsqu'ils sont détenus par des entreprises ferroviaires historiques ayant une présence significative sur le marché. Ces modifications garantiront que les services des nouveaux opérateurs pourront être facilement trouvés et combinés en toute sécurité avec des services gérés par d'autres opérateurs. En conséquence, les nouveaux services ferroviaires seront beaucoup mieux intégrés dans l'offre ferroviaire globale. En outre, à mesure que les consommateurs auront la possibilité de trier les options de voyage en fonction des émissions de gaz à effet de serre sur les plateformes de billetterie, les services ferroviaires deviendront plus visibles.

Dans l'ensemble, à mesure que les billets de train deviendront plus accessibles et que les droits des voyageurs ferroviaires s'amélioreront, le rail deviendra un mode de transport plus attrayant, générant davantage de voyageurs pour le rail.

Ces règles obligent-elles les entreprises à vendre les billets des concurrents?

Le forfait passagers n'impose une obligation d'hébergement qu'à un nombre limité de services de billetterie en ligne: celles qui appartiennent à des entreprises ferroviaires et qui détiennent une part de marché égale ou supérieure à 50 % sur un marché national des services ferroviaires de transport de voyageurs. Lorsqu'une entreprise ferroviaire (même un concurrent direct) demande que ses billets soient vendus sur une telle plate-forme, la plate-forme est tenue d'offrir les billets de cette entreprise ferroviaire en plus de ses autres services. L'entreprise ferroviaire peut également choisir de demander un lien vers sa propre plateforme de billetterie.

L'obligation de mettre des billets de train à disposition sur les plateformes en ligne s'appliquera-t-elle à tous les opérateurs ferroviaires?

L'obligation de mettre leurs propres billets à disposition, à la demande d'une plateforme de billetterie en ligne, s'applique à toutes les entreprises ferroviaires et entités chargées d'organiser les services de transport ferroviaire. Toutefois, il existe trois exceptions:

- les services exploités par des PME;
- les services qui sont exploités pour des raisons strictement historiques ou pour un usage touristique, et qui ne répondent généralement pas à des besoins de transport normaux;
- Services sur réseaux autonomes destinés uniquement à l'exploitation de services ferroviaires urbains ou suburbains.

L'obligation de partage couvre à la fois les services nationaux et transfrontaliers.

L'obligation ne s'applique pas aux billets multimodaux (qui sont, par exemple, courants dans les transports urbains), à condition que les billets de train concernés puissent être achetés séparément (c'est-à-dire uniquement en tant que billets de train).

Quand les compagnies de chemin de fer devraient-elles commencer à vendre des billets, et pourraient-elles encore modifier les prix ou ajouter de nouveaux services plus tard?

En vertu des nouvelles règles, les opérateurs ferroviaires doivent mettre en vente des billets au moins cinq mois avant l'exploitation d'un service ferroviaire, à condition que le service ait été inclus dans l'horaire de service. Cela donnera aux passagers plus de certitude et de flexibilité pour planifier leurs voyages bien à l'avance.

L'exigence n'empêchera pas les exploitants ferroviaires d'ajuster les tarifs ou d'ajouter de nouveaux services au fil du temps. Les billets pour les services nouvellement ajoutés doivent être mis en vente sans délai après avoir été inclus dans l'horaire de travail.

L'évolution de la billetterie ferroviaire semble dépendre entièrement de la conclusion d'un accord entre les plateformes et les entreprises ferroviaires. Et s'ils ne le font pas?

Les nouvelles règles obligent les services de billetterie en ligne et les entreprises ferroviaires à conclure des accords commerciaux sur la distribution de billets sur demande. Elles précisent les conditions de ces accords, qui doivent être équitables, raisonnables et non discriminatoires, y compris en ce qui concerne les redevances. Si les parties ne sont pas en mesure de parvenir à un accord dans un délai de huit mois, l'autorité de régulation nationale peut définir les conditions d'un tel accord dans un délai de six mois à compter de la réception d'une plainte.

En outre, indépendamment de tout accord, dans un délai de 12 mois à compter de l'entrée en vigueur du règlement, tous les services de billetterie ferroviaire en ligne indispensables devront afficher tous les services ferroviaires disponibles qui sont exploités dans leur pays et les intégrer dans leurs résultats de recherche.

Comment la Commission compte-t-elle garantir un «affichage neutre» des options de voyage dans la pratique?

Ce paquet garantit que toutes les options de transport sont affichées de manière neutre, en définissant des critères (prix, durée, heure de départ, émissions de gaz à effet de serre, etc.) que les plateformes devraient utiliser comme paramètres par défaut dans le premier affichage. Cependant, les plateformes restent libres d'offrir des options de filtrage supplémentaires, permettant aux utilisateurs de personnaliser leur recherche en fonction de leurs préférences personnelles.

Pour plus d'informations

[Communiqué de presse](#)

[Fiche d'information](#)

QANDA/26/1057

Personnes de contact pour la presse:

[Anna-Kaisa ITKONEN](#) (+32 2 29 57501)

[Anni JUUSOLA](#) (+32 2 29 60 986)

Renseignements au public: [Europe Direct](#) par téléphone au [00 800 67 89 10 11](#) ou par [courriel](#)