

Jean-Pierre LECLERCQ  
Représentant du CNAFAL  
Auprès de la SNCF

## AVIS DU CNAFAL SUR LE TEXTE RELATIF AUX DROITS ET OBLIGATIONS DES VOYAGEURS EMPRUNTANT LES LIGNES INTERNATIONALES EN EUROPE

### Appréciation générale

Le CNAFAL accueille favorablement l'initiative de la C E visant à consulter les organisations de consommateurs sur le texte devant servir de base à un projet de règlement relatif aux droits et obligations des voyageurs empruntant les lignes internationales en Europe .

Ce règlement se justifie pleinement , ne serait-ce que pour les deux raisons suivantes :

- le respect dû au voyageur en droit d'attendre un service en échange de l'achat de son billet ,
- le développement du marché des lignes internationales et la multiplication attendue des entreprises de transport ferroviaire , ces deux événements ne devant pas fragiliser la position du consommateur .

### Remarques sur la forme

S'il salue l'initiative , le CNAFAL regrette cependant que les traductions officielles n'aient pu être prêtes à temps et de n'avoir pu disposer que d'un texte en anglais . Il exprime ces regrets non pour le travail de traduction que cela représentait mais pour les risques de mauvaises interprétations que cela aura pu induire : Les réponses aux questions sur lesquelles la Commission nous sollicite pourraient donc porter la marque de ces mauvaises interprétations .

Le CNAFAL reste à la disposition de la DG TREN pour des précisions si , à la lecture des réponses que nous vous communiquons , vous détectez de graves erreurs d'interprétation .

Au passage , le CNAFAL constate que parfois le texte donne des exemples de réalisations positives qu'il porte au crédit d'entreprises de transport sans citer la SNCF dans son énumération alors que , dans le domaine cité , ladite SNCF offre l'équivalent . Cela pourrait porter préjudice à la SNCF dans le jugement porté par des organisations de consommateurs non françaises . Nous souhaitons donc que la justice soit rétablie car si nous sommes attentifs à l'établissement , à la pérennité et au développement des droits des voyageurs sur les réseaux français , nous prenons acte de toute avancée .

Dans un autre domaine , il serait bon de supprimer dans ce texte les termes américains pour les remplacer par des termes anglais (exemple : « timetables » au lieu de « time-schedules ») car l'américain , qui n'est pas une des langues de la Commission Européenne a tendance à s'y imposer .

### Propositions de précisions et d'ajouts

Page 13 -- A propos du contrat –type (« Standard contract »)

Le CNAFAL demande que les phrases suivantes soient ajoutées à la fin du paragraphe :

- « Les entreprises ferroviaires doivent programmer leur engagement dans une politique de qualité et de certification . »
- « Les entreprises ferroviaires sont invitées à s'inspirer du niveau de mesures le plus élevé , le plus favorable aux voyageurs , constaté parmi les pays membres . » L'ajout de cette phrase sera également utile pour introduire le paragraphe suivant .

Page 17 -- Cette page propose une énumération à propos de la mise en œuvre d'enquêtes sur la satisfaction des voyageurs : ponctualité , confort , ... Le CNAFAL souhaite que soient ajoutés à la liste :

- accès des personnes à mobilité réduite ,
- accueil des voyageurs par le personnel : courtoisie , affabilité , disponibilité .

Page 20— Le CNAFAL propose d'ajouter « and obligations » à « passenger rights should be presented in poster in important railway stations »

### Avis sur le rôle des organisations

Une des raisons pour lesquelles le CNAFAL approuve la démarche que fait la Communauté Européenne vers les consommateurs est que l'expérience française – et celle d'autres pays – démontre qu'il est de l'intérêt des entreprises de transport ferroviaire de connaître les doléances et les souhaits de leurs clientèles : elles peuvent ainsi mieux adapter leurs offres de transport aux besoins , y compris aux besoins particuliers de certains segments de ces clientèles , les personnes à mobilité réduite par exemple .

De plus , la consultation des associations de protection des consommateurs complète utilement les enquêtes menées sur la satisfaction des voyageurs et les rapports établis sur le traitement des réclamations , enquêtes et rapports évoqués à la page 17 .

Par ailleurs , ainsi que le pressentait dans son ouvrage « Economie politique » , l'économiste Charles Gide : « Le consommateur ne veut plus jouer seulement le rôle de client au sens historique et humiliant de ce mot , il prétend participer au gouvernement économique . »

Pour le CNAFAL , cette participation ne peut être une co-gestion .

Le CNAFAL approuve donc le rôle dévolu par le texte aux organisations de consommateurs : un rôle uniquement consultatif .

L'entreprise ferroviaire et les associations de consommateurs ont en commun un attachement au service public de transport . Les associations apportent constats , critiques et propositions mais les décisions finales restent du ressort de l'entreprise et elles engagent sa responsabilité .

Mais il faut , qu'en amont des décisions , l'information et la consultation soient loyales , sérieuses , approfondies et non de pure forme .

### Réponses aux questions

1— Il semble qu'aucun des domaines de mesures qui doivent être couverts dans l'intérêt des consommateurs dans le but d'établir un règlement européen n'ait été négligé dans le document qui nous est présenté , il n'est donc pas utile de lister ces mesures .

2— Sous réserve que le niveau de sécurité des voyageurs soit le même que pour un service international régulier , un service international occasionnel peut être exclu du règlement s'il n'est pas ouvert au public . En effet , les conditions de ce service dépendront des négociations entre l'entreprise ferroviaire et l'affréteur .

3— Se trouvant ans le même encadré que la question précédente , cette question lui semble liée . Donc , s'il s'agit du champ visé dans la question 2 , c'est à dire pour un service non ouvert au public , les droits des voyageurs d'un service occasionnel dépendront du contrat entre l'affréteur et l'entreprise ferroviaire mais ils ne pourront être en deçà de ce que garantit l'état membre .

Mais s'il s'agit dans cette question de l'application du règlement européen (relatif aux lignes internationales : international railway service) , il ne s'applique pas de droit aux lignes nationales sauf si l'état membre décide d'accorder aux voyageurs ce niveau de droits .

4—Oui , la consultation des consommateurs et des passagers doit être organisée . Elle doit l'être selon des principes démocratiques : toutes les tendances ou sensibilités doivent être invitées proportionnellement à leur représentativité sous réserve qu'elles soient agréées au plan national ou au plan européen et qu'elles affichent la volonté de défendre le service public , l'intérêt général .

Concrètement ,le fonctionnement pourrait être fixé par un protocole d'accord discuté et signé par les associations et les entreprises ferroviaires.

Ce protocole d'accord pourrait prévoir les points suivants (liste non exhaustive) :

- bases et principes de la concertation , notamment le fait qu'elle doit intervenir en amont des décisions à prendre par l'entreprise ferroviaire ,
- périodicité des réunions ,
- création de groupes de travail ou de réflexion ,
- mise en place d'un Grand Conseil Consultatif se réunissant au moins une fois l'an avec le ou les plus hauts responsables de l'entreprise ferroviaire ,
- possibilité d'inviter des personnalités extérieures , expertes dans certains domaines .

5—La liste des sujets qui figure dans cette question est presque complète . Il suffirait d'y ajouter : « et toute question concernant la préparation du voyage  
les conditions du voyage  
et les conséquences d'un événement ayant pu survenir au cours de ce voyage . »

Par contre , la question posée à propos d'une « chairperson appointed to facilitate the consultation process » mériterait d'être précisée . Quelles sont les différences précises entre cette « chairperson » et le médiateur évoqué plus loin ?

6—Oui , la mise en place d'un schéma de suivi , de surveillance , pourrait contribuer à une meilleure qualité de service . Mais il est nécessaire que les éléments de détermination de la qualité , d'étude et de comparaison soient les mêmes pour toutes les lignes internationales et toutes les entreprises ferroviaires .

7—Les indicateurs de performance qui devraient être affichés – au moins deux fois par an – par les entreprises ferroviaires sont principalement :

- pourcentage de trains ayant subi un retard (avec indication de la performance précédente)
- nombre de trains annulés
- nombre de pannes sur le matériel roulant ou concernant l'alimentation en énergie ayant entraîné des retards ou des annulations .

8 et 9—le minimum de conditions contractuelles et d'informations devant être indiquées sur le billet et sur sa pochette sont :

- dates de validité du billet
- validité du billet uniquement sur l'itinéraire indiqué
- conditions d'achat d'un billet à bord du train
- nécessité de posséder un billet valide pour bénéficier en cas d'accident de l'assurance du transporteur
- indications sur les modalités de réclamation et de remboursement de tout ou partie du billet
- nécessité de composer le billet avant de monter à bord
- nom du transporteur
- indication des gares de départ et d'arrivée
- classe de confort
- indication si une réduction est accordée et si une carte la justifiant doit être présentée à bord
- indication de réservation si réservation il y a
- prix payé
- date et lieu de délivrance du billet

10 et 11—Pour répondre à ces deux questions , le CNAFAL insiste sur la nécessité de voir le rail international disposer , comme l'avion , d'un système central d'information et de réservation sur ordinateur .

12—Oui , cela devrait être une obligation légale .

13—Oui .

14—Oui , les entreprises ferroviaires devraient vendre les billets pour toutes les connections possibles entre les principales gares à partir du moment où il y aura , sur ordinateur central , un système d'information et de réservation .

15—Oui , surtout si toutes les entreprises ferroviaires sont amenées à vendre des billets pour toutes les connections possibles comme évoqué à la question 14 .

17—Oui .

18—La liste proposée pourrait être complétée en dessous de « Information and tickets » par : information spéciale , complète et responsable en cas de perturbation .

19—Elle devrait être contrôlée , suivie par un organisme indépendant .

20—Oui , pour pouvoir faire face à une grave perturbation , les entreprises ferroviaires devraient prévoir : approvisionnement , hébergement et bien sûr des plans de transport de remplacement .

21—Oui , car seule l'existence de contraintes (réalisables bien sûr) élève et maintient le niveau de qualité.

22—Oui , car elles auront des propositions à faire .

23—Oui , il faut amener les entreprises ferroviaires et les propriétaires de l'infrastructure (hauteur des quais) à faire les efforts qui n'ont pas encore été faits .

Et ces trois propositions doivent figurer dans le règlement .

24—Oui .

25—Peut-être faut-il laisser les entreprises ferroviaires choisir entre les deux possibilités en fonction du niveau d'investissement nécessité par ces deux possibilités .

26—Si des aménagements de la gare ou de ses environs sont envisagés , il ne faut pas l'exclure .

27—Oui , si les personnes à mobilité réduite sont acceptées dans les trains , il est nécessaire qu'elles puissent faire enregistrer leurs bagages .

28—Oui , sauf si chaque voiture dispose d'un lieu de dépôt des bagages sous le regard des voyageurs .

29—Ces questions doivent plutôt être réglées dans le cadre d'une charte de qualité (ou par l'accession à l certification) .

30—Oui , une restructuration des gares devrait prendre en compte cet aspect pour faciliter l'intervention éventuelle des forces de l'ordre ou des secours .

La réponse à la deuxième phrase est également oui

31—Ces mesures peuvent être : un bon éclairage ,  
une absence de zones potentiellement dangereuses ,  
des bornes d'appel dans la gare , sur les quais .

Le contact radio avec le personnel du train doit pouvoir se faire au moins en deux endroits dans les voitures .

32—Un imprimé standard reconnu par toutes les entreprises ferroviaires responsabilisera plus facilement le personnel de ces entreprises, mais cela n'exclut pas un emplacement sur l'imprimé pour que la victime s'exprime si elle le désire .

33—Oui , il y a nécessité de légiférer pour améliorer l'intermodalité entre le rail et les autres modes de transport car l'un des rôles de la puissance publique est d'œuvrer pour l'avenir et dans l'intérêt de la collectivité

La loi doit prévoir , par exemple , que tous les travaux concernant les transports (tramways , métro , nouveaux aéroports , transformations dans les gares) devront prendre en compte des jonctions entre les modes .

34—Oui , votre document en démontre la nécessité .

35—Oui , la publication obligatoire des analyse de plaintes aura pour effet d'inciter les entreprises de transport ferroviaire à prendre des mesures pour remédier à leurs lacunes . Mais , en toute justice , il faudrait que les autres modes de transport aient les mêmes obligations .

36—Ce délai de quatre semaines avant réponse est peut-être un peu long mais si ce délai est porté préalablement à la connaissance des consommateurs , il peut être acceptable .

37—Il serait logique que le distributeur de billets travaillant au nom de l'entreprise ferroviaire puisse aussi recevoir la plainte et qu'il la transmette après avoir délivré au voyageur un récépissé de dépôt .

38—Si la langue officielle du pays dans lequel le voyage s'est effectué n'est pas la langue du voyageur ayant déposé la plainte , il convient que le traitement de celle-ci prévoie une traduction pour que le plaignant puisse comprendre . Même chose pour les cartes Eurail ou Interail .

39—Comme actuellement dans certains pays , le plaignant devrait pouvoir se faire assister , s'il le désire , par une organisation de consommateurs .

40—Il serait bon d'adjoindre à un système de procédure de règlement des litiges hors tribunal l'action d'un médiateur sous réserve que ce médiateur soit agréé par toutes les entreprises ferroviaires .

41—Actuellement , si une question doit être réglée par la justice , cela ne peut se faire d'abord que dans le pays où l'erreur , ou la faute , ou le délit ont été commis . En l'état actuel des choses , on ne peut procéder autrement , il est donc important que les organismes de règlement des litiges dont il a été question précédemment soient forts et que le pouvoir du médiateur dont il est question ci-dessus soit important .

42—Même réponse qu'à la question 38 .

43—Serait-il idiot de proposer qu'en cas de décès de blessures ou de dommages matériels , les indemnisations soient les mêmes que pour le transport aérien ? En effet , que la mort ou les blessures soient causées par le déraillement d'un train ou par la chute d'un avion , les conséquences pour la personne sont les mêmes ...

44 et 45—Les délais impartis pour vous adresser les réponses ne me permet pas de me renseigner suffisamment sur ces questions pour vous faire une réponse sérieuse .

46—Oui il serait logique et juste que les règles de remboursement aient des bases communes pour toutes les entreprises ferroviaires . C'est le genre de question qui pourrait être discuté avec les organisations de consommateurs .

47—Oui , mais –pour éviter des contestations- il convient de lister (après consultation des organisations de consommateurs) , les cas où l'entreprise ferroviaire n'est pas responsable : grèves surprises , camion tombé sur la voie , attentats , évènements naturels , ... Cependant , l'entreprise ferroviaire peut toujours décider de faire un geste commercial .

En tout cas , s'il y a un retard important , même si elle n'est pas responsable de ce retard , l'entreprise ferroviaire doit apporter assistance aux voyageurs , notamment du ravitaillement .

48—Les propositions faites par votre document (haut de la page 36) sont bonnes .

49—Désolé , je ne comprends pas bien la question ...

50—La réponse à la première question est : oui à des règles communes .

La réponse à la deuxième question est oui à la condition expresse que le voyageur n'attende pas que le contrôleur passe pour constater l'infraction mais que ce voyageur aille trouver le contrôleur pour exposer sa situation (billet non composté par exemple) .

51—Le personnel de l'entreprise ferroviaire peut avoir de tels pouvoirs mais très limités pour éviter les abus possibles (cette question doit être abordée avec les organisations de consommateurs) ;, en revanche , ce personnel doit disposer des moyens de communication lui permettant de faire intervenir les forces de l'ordre au prochain arrêt .

52—Oui .

#####

Ajout du CNAFAL : 1—Il est nécessaire d'inciter les citoyens , non seulement à se bien comporter mais aussi à aider ceux qui enfreignent lois et règlements à mieux se comporter vis à vis des personnels de l'entreprise ferroviaire notamment .

Par conséquent , des affichettes dans les trains et les gares ainsi que le billet ou sa pochette devraient énumérer brièvement les droits et devoirs du voyageur et préciser que c'est un devoir pour lui de porter secours à un contrôleur qui serait agressé .

2—Le texte ne fait aucune allusion aux mesures de formation auxquelles les entreprises ferroviaires ne pensent pas toujours pour leur différents personnels : formation à l'accueil des voyageurs , notamment des voyageurs étrangers .

Ne faudrait-il pas y faire allusion ?