

**DOCUMENT DE CONSULTATION SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS DES VOYAGEURS PAR CHEMIN DE FER INTERNATIONAL**

NUMERO	QUESTION	REPOSE
1	Quelles sont les mesures les plus rentables qui justifient l'adoption d'un règlement communautaire ?	La FNAUT suggère de préciser cette question qui reste peu compréhensible. Les mesures les plus rentables justifiant l'adoption d'un règlement communautaire correspondent aux nécessités d'assurer les correspondances entre les compagnies de chemin de fer et de fournir des informations sur leurs horaires et tarifs.
2	Les services internationaux occasionnels devraient-ils être exclus du champ d'application du règlement lorsqu'ils ne sont pas ouverts au public ?	NON.
3	Le règlement devrait-il s'appliquer également aux services exclusivement nationaux ou la définition de droits des passagers adaptés à ces services devrait-elle incomber uniquement aux Etats membres ?	Le règlement devrait s'appliquer comme base minimale aux services exclusivement nationaux. Il semble difficile sur de nombreux points de faire une distinction entre règlement national et international. La proposition de "Charte des Voyageurs" découlant de l'audition mentionne d'ailleurs que ce texte a l'avantage de s'appliquer aux deux niveaux. Mais règlement ou charte ne doivent constituer qu'un minimum laissant place à des dispositions plus favorables aux voyageurs, conclues avec une compagnie particulière. N.B. : Il faut tenir compte désormais du fait que peuvent coexister à l'intérieur d'un même pays plusieurs compagnies. C'est déjà le cas en Grande-Bretagne, par exemple, où il existe un cahier des charges imposé à chaque compagnie par la puissance publique.
4	La consultation d'organisations de consommateurs devrait-elle être réglementée ? Dans l'affirmative, selon quels principes d'organisation ?	OUI : La consultation d'organisations de consommateurs devrait être réglementée, selon les principes d'organisations suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indépendance des organisations.</li> <li>- Agrément des organisations selon les règles en vigueur dans chaque Etat membre.</li> <li>- Définition des critères de représentativité par rapport aux transporteurs et aux gouvernements.</li> </ul>
5	Quels thèmes devrait couvrir ce type d'exercice (exemple voir doc) ? Des exigences minimales devraient-elles être définies ? Convierait-il de désigner un président indépendant pour faciliter la	- Ce type d'exercice devrait couvrir tous les thèmes qui concernent la qualité de service. La FNAUT propose d'ajouter à la liste donnée en exemple les thèmes des correspondances, et de l'information. - OUI : Il serait possible de désigner un membre de

## Les droits et les obligations des voyageurs par chemin de fer international

	consultation ?	<p>la commission. Il faudrait préciser le rôle de ce personnage.</p> <p>Une commission tripartite peut être envisagée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un médiateur nommé par les compagnies de chemin de fer;</li> <li>- un représentant des voyageurs, désigné par la Fédération Européenne des Voyageurs;</li> <li>- une personnalité indépendante, dont la modalité de désignation est à étudier, ayant un rôle de modérateur.</li> </ul> <p>Lors d'une séance, ces trois personnes seraient chacune assistée des représentants des organisations nationales concernées par l'ordre du jour.</p>
6	La création d'un système de suivi pourrait-elle contribuer à améliorer la qualité des services de transport international de voyageurs par chemin de fer ?	OUI.
7	Quels indicateurs essentiels de performance conviendrait-il de mesurer et quels résultats devraient être publiés par les entreprises ferroviaires et les gestionnaires d'infrastructures ?	Il conviendrait de réaliser une synthèse des normes de qualité de service existant dans les différents pays, en prenant en compte la sécurité des circulations, la sûreté des personnes, et la ponctualité. De plus, les normes spécifiques au transport international pourraient être utilisées. Un ensemble unique de normes est seul à même de permettre des comparaisons.
8	Quelles sont les conditions contractuelles qui devraient au minimum figurer sur le billet, et de quelle manière ceci devrait-il être réglementé. Voir annexe 3	Les billets SNCF Grandes Lignes semblent satisfaire aux exigences. Faut-il rajouter le nom ? Cela ne doit pas empêcher l'acte d'achat du billet par une personne qui ne sera pas le voyageur.
9	Quelles sont les informations minimales qui doivent être mentionnées, et de quelle manière ceci devrait-il être réglementé. Voir annexe 4	Les informations minimales à mentionner peuvent correspondre à celles de l'annexe 4, moins la mention « non cessible ». Il faudrait rajouter par contre le nombre de voyageurs.
10	Comment améliorer les services d'information,(tarifs, conditions) ? Comment définir le champ des services à couvrir de façon à satisfaire la majorité des passagers sans accroître de manière injustifiée les coûts supportés par les entreprises concernées ?	Il serait envisageable de réaliser des interconnexions de banques de données nationales, d'utiliser l'Internet, ainsi que des guides en papier (tout comme le fait la Deutsch Bahn). Il faut impérativement mentionner les informations spécifiques, relatives aux conditions restrictives d'utilisation des billets, en cas de clause particulière.
11	Comment accroître la compatibilité des différents systèmes de réservation de façon à permettre la réalisation de réservations au niveau de l'UE et comment garantir leur interopérabilité avec les systèmes d'autres modes de transport ?	Cette question ne relève pas de notre ressort.
12	Faudrait-il obliger légalement les	OUI.

Les droits et les obligations des voyageurs par chemin de fer international

	opérateurs de transport ferroviaire à fournir des informations sur les liaisons internationales qui soient équivalentes à celles qu'ils donnent concernant les liaisons nationales ?	
13	À défaut d'informations précises sur les services ferroviaires, faudrait-il obliger les entreprises ferroviaires à fournir des informations sur les services offerts par leurs concurrents directs ?	Ce devrait être le travail des agences de voyage, elles-mêmes dûment informées.
14	Conviendrait-il d'obliger les entreprises ferroviaires à vendre des billets pour toutes les liaisons possibles entre les grandes gares ou, sinon, pour les liaisons internationales les plus importantes ? Comment cette obligation pourrait-elle être définie ?	OUI : Il conviendrait d'obliger les entreprises ferroviaires à vendre des billets au moins pour les liaisons internationales les plus importantes.
15	Faudrait-il contraindre les sociétés en place à autoriser de nouvelles venues sur le marché à utiliser les systèmes de billetterie existants pour faciliter la vente de billets ?	OUI.
16	Que faudrait-il faire au niveau communautaire pour que les tarifs appliqués pour les liaisons ferroviaires transfrontalières soient comparables à ceux pratiqués pour des trajets de même distance effectués à l'intérieur d'un seul pays ?	Les suppléments éventuels devraient être justifiés par des charges particulières correspondantes.
17	Êtes vous favorables à la proposition visant à obliger les entreprises ferroviaires à élaborer des normes publiques de qualité pour les services internationaux selon le type de service proposé ?	OUI.
18	La liste proposée de normes de qualités devant être publiées par les compagnies de chemin de fer convient-elle ?	NON : Cette liste nous semble insuffisante.
19	De quelle manière conviendrait-il de vérifier l'efficacité des normes de qualités ?	Il conviendrait de vérifier l'efficacité des normes de qualité en effectuant des contrôles réguliers, ainsi qu'en assurant le suivi de ces normes. Une certification devrait être effectuée par une tierce partie.
20	Les compagnies ferroviaires doivent-elles élaborer des plans d'urgence en cas de perturbation grave du service ? Dans l'affirmative, sur quoi doivent porter ces plans ?	OUI : Ces plans devraient essentiellement porter sur l'information, le confort des voyageurs, la mise en place de transports alternatifs, et les opérations de secours.
21	Conviendrait-il d'établir des normes européennes de qualité et de fiabilité applicables au transport ferroviaire	OUI.

## Les droits et les obligations des voyageurs par chemin de fer international

	international, à l'instar de ce qui existe dans d'autres secteurs ?	
22	Souscrivez vous à l'idée de faire participer les associations représentatives des personnes à mobilité réduite aux procédures de consultation visant à pallier les insuffisances mentionnées plus haut ?	OUI.
23	Etes vous favorables aux 3 propositions susmentionnées et pensez-vous que ces propositions devraient être concrétisées par des règlements ?	OUI : Nous sommes favorables aux trois propositions susmentionnées, et nous pensons qu'elles devraient être concrétisées par des règlements.
24	Etes vous partisan d'imposer une évaluation des incidences pour les personnes à mobilité réduite de toute modification proposée du matériel roulant ou des gares ?	OUI.
25	Conviendrait-il d'obliger les entreprises ferroviaires à acheminer les bicyclettes sur les liaisons internationales ou devraient-elles simplement s'efforcer de développer la location de vélo dans les grandes gares ?	OUI : Il conviendrait d'obliger les entreprises ferroviaires à acheminer les bicyclettes sur les liaisons internationales.
26	Conviendrait-il de les obliger à évaluer l'accessibilité des gares pour les vélos dans les cas où il est prévu de modifier l'aménagement des gares ou leurs abords ?	OUI.
27	Conviendrait-il de contraindre les compagnies de chemin de fer à proposer des services d'acheminement de bagages enregistrés aux personnes à mobilité réduite ?	OUI : Ce service ne devrait pas être réservé qu'aux personnes à mobilité réduite.
28	Conviendrait-il de contraindre les compagnies de chemin de fer à doter les trains effectuant des liaisons longue-distance d'un coffre ou d'une zone sécurisée pour le transport des bagages ?	OUI : Il conviendrait de contraindre les entreprises de chemin de fer à doter les trains effectuant des liaisons longues distance d'une zone sécurisée. Par contre, la FNAUT désapprouve l'idée du coffre, pour des raisons de sécurité terrestre.
29	Conviendrait-il d'intégrer les points soulevés dans le présent paragraphe, comme les niveaux de bruit, la fumée de tabac, le nettoyage des trains, dans un règlement ou une charte-qualité qui serait élaborée par les entreprises ferroviaires ?	OUI.
30	Conviendrait-il d'imposer une évaluation de l'état de la sécurité publique lorsqu'il est projeté de modifier ou de réaménager des gares et quelles suites conviendrait-il d'y donner ? Conviendrait-il de prendre des initiatives, telles que le renforcement de la coopération avec les forces de	OUI : il conviendrait d'imposer une évaluation de l'état de la sécurité publique lorsqu'il est projeté de modifier ou de réaménager des gares. NON : Il ne semble pas nécessaire de prendre de telles initiatives dans le cadre du pilier « justice et affaires intérieures ».

	l'ordre, dans le cadre du pilier « justice et affaires intérieures » ?	
31	Quelles mesures permettraient de renforcer la prévention des délits ? Quelles mesures faudrait-il prendre pour accroître les possibilités d'action en cas de délits (exemple : voir doc) ?	Afin de renforcer la prévention des délits, le filtrage sur le quai peut être appliqué. Afin d'accroître les possibilités d'action en cas de délits, le système de contact vocal semble judicieux.
32	Conviendrait-il d'établir un formulaire standard reconnu par tous pour les comptes rendus de vol et petits délits ou bien une procédure allégée pour encourager les victimes à rapporter ce type de délit ?	OUI : L'idée du formulaire standard paraît intéressante.
33	Des dispositions juridiques sont-elles requises pour améliorer l'intermodalité entre le rail et d'autres modes de transport ? Si oui, lesquelles ?	OUI : Il faudrait mieux définir les responsabilités en cas de mauvaise exécution du contrat de transport. La FNAUT est favorable à l'amélioration de l'intermodalité.
34	Conviendrait-il de contraindre les entreprises ferroviaires à créer un guichet unique pour la gestion des plaintes en rapport avec les services internationaux ?	OUI.
35	Les entreprises ferroviaires devraient-elles être obligées de publier des analyses concernant les plaintes, portant notamment sur le nombre de plaintes, ventilées par catégorie et service, et le délai moyen pour leur traitement ? Les résultats de ces analyses devraient-ils être étudiés et discutés avec les associations de voyageurs ?	OUI.
36	4 semaines= délai raisonnable pour répondre à une plainte ?	OUI.
37	En ce qui concerne les guichets qui vendent ou délivrent des billets pour le compte des entreprises ferroviaires, ces guichets devraient-ils aussi répondre à des plaintes qui résultent d'une situation qui échappe au contrôle du revendeur ? Ou les plaintes devraient-elles être adressées directement à l'entreprise ferroviaire ?	NON : Ces guichets ne devraient pas répondre aux plaintes qui résultent d'une situation qui échappe au contrôle du revendeur. OUI : Les plaintes devraient être adressées directement à l'entreprise ferroviaire. (cf. les règles applicables en Droit aérien : la compagnie aérienne est responsable de la bonne exécution du contrat de transport, même si le vol a été commercialisé par une agence de voyage).
38	Quel régime linguistique devrait être appliqué au traitement des plaintes ? Les langues officielles des pays dans lesquels le voyage s'est déroulé devraient-elles jouer un rôle dans le choix de la langue utilisée, dans l'hypothèse où un billet a été acheté dans un pays autre que celui dans lequel le voyage a été effectué ? Quel serait le régime applicable pour les	La FNAUT propose d'employer la langue dans laquelle la plainte est rédigée.

Les droits et les obligations des voyageurs par chemin de fer international

	titulaires de cartes telles que les cartes Eurail ou Interail ?	
39	Les associations de défense des consommateurs pourraient-elles jouer un rôle dans le dépôt de plaintes individuelles ?	OUI.
40	Une procédure de résolution extra-judiciaire des conflits conforme aux principes énoncés dans les recommandations de la commission suffirait-elle, ou conviendrait-il d'adopter des dispositions supplémentaires, portant par exemple sur la désignation d'un médiateur...	Il conviendrait d'adopter des dispositions supplémentaires, portant sur la désignation d'un médiateur.
41	Si un passager veut intenter une action en justice, où devrait-il pouvoir le faire : lieu où s'est produit l'incident, lieu d'achat du billet, d'origine ou de destination du voyage, pays où a eu lieu un changement de train ?	Le passager devrait pouvoir bénéficier de toutes ces possibilités au choix.
42	Quel régime linguistique conviendrait-il d'appliquer ?	Il conviendrait d'appliquer le régime linguistique du tribunal, avec un traducteur pour le voyageur, et de procéder de la même façon pour les actes de procédure.
43	Existe-t-il des arguments en faveur de la fixation d'un plafond de responsabilité des entreprises ferroviaires ou non ? Conviendrait-il de fixer un plafond commun pour tous les pays de l'UE ?	NON : Il serait plus intéressant de fixer un plancher de responsabilité des entreprises ferroviaires.
44	Conviendrait-il d'établir un régime de responsabilité de plein droit, à l'instar de ce qui existe dans le secteur aérien ?	OUI.
45	L'obligation de s'assurer pesant sur les chemins de fer aiderait sur le plan pratique les passagers qui déposent une plainte. Des améliorations de procédure de ce type sont-elles requises ?	Cela relève du choix du professionnel. Ce qui compte pour le voyageur, c'est le résultat.
46	Conviendrait-il de définir une approche communautaire de la politique de remboursement en ce qui concerne les exigences minimales ?	OUI.
47	Êtes vous favorables au principe de remboursement des passagers en cas de dommages indirects résultant de retards, excepté lorsque l'entreprise ferroviaire peut prouver qu'elle n'est pas responsable ?	OUI.
48	Etes-vous favorables à la proposition relative au paiement d'une indemnité en cas de retard ? Quelle serait	OUI : La FNAUT est favorable à cette proposition. L'indemnisation devrait correspondre au minimum, à 40% du prix du billet.

## Les droits et les obligations des voyageurs par chemin de fer international

	l'indemnisation minimale acceptable sous la forme de remboursement de billet en cas de train retardé ou annulé ?	
49	Tous les passagers devraient-ils pouvoir prétendre à une indemnisation en cas de retard ou cette possibilité pourrait-elle être limitée à un certain nombre de billets ayant éventuellement une valeur différente ?	OUI : Cette possibilité ne doit pas être limitée à certains billets. La réclamation devrait pouvoir être adressée à la gare d'arrivée, quelle que soit la compagnie responsable du retard.
50	Devrait-on définir au niveau de l'UE des règles communes afin de fixer le supplément à payer lorsqu'un voyageur n'est pas muni d'un billet en cours de validité ? Doit-on établir une distinction entre un voyageur muni d'un billet non valide et un voyageur sans billet ?	OUI : Des règles communes pourraient être définies au niveau de l'UE. La distinction entre un voyageur muni d'un billet non valide, et un voyageur sans billet, doit être établie.
51	Faudrait-il conférer au personnel ferroviaire un pouvoir répressif limité afin de garantir la sécurité sur les trains internationaux ainsi que la ponctualité du service ferroviaire ou les dispositions nationales en vigueur sont-elles suffisantes ?	NON : Les dispositions nationales en vigueur semblent suffisantes.
52	Devrait-on déterminer des règles communes au niveau de l'UE pour interdire à un passager de monter à bord d'un train ou d'entrer dans une gare s'il risque de mettre en danger la sécurité à bord d'un train international ?	OUI. ■