



COMMISSION EUROPÉENNE  
DIRECTION GÉNÉRALE DE L'ÉNERGIE ET DES TRANSPORTS  
DIRECTION E - Transports terrestres  
**Transport et interopérabilité ferroviaires**

Bruxelles,  
DGTREN E2/H.G. D(2002)

## **Résumé de l'audition sur le transport de passagers par chemin de fer du 15 octobre 2001**

Annexes:

- liste des participants

### **Introduction par la Commission**

M. Vinois accueille les participants à l'audition. Cette audition est une étape importante pour donner aux usagers des chemins de fer européens la possibilité de faire entendre leur voix auprès de leurs fournisseurs. Dans son exposé, M. Vinois aborde le Livre blanc sur la politique des transports de la Commission européenne ([http://europa.eu.int/comm/energy\\_transport/en/lb\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/energy_transport/en/lb_en.html)), qui est le cadre juridique actuel des transports ferroviaires et le nouveau paquet ferroviaire (adopté le 23 janvier 2002 par la Commission, voir à l'adresse [http://europa.eu.int/comm/transport/rail/index\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/transport/rail/index_en.html)). Ce nouveau paquet ferroviaire décrit la politique de la Commission en ce qui concerne l'ouverture du marché du transport international de voyageurs par chemin de fer et les droits des passagers des chemins de fer.

La présente note fait ressortir les principaux arguments des orateurs dans le but d'en faire un document de référence pour l'élaboration de la politique relative aux passagers des chemins de fer.

### **Résultats de l'audition**

Tous les participants sont invités par le président à présenter leur point de vue sur le transport international de passagers par chemin de fer, en tenant compte des principaux

Commission européenne, B-1049 Bruxelles/Europese Commissie, B-1049 Brussel - Belgium - Office: Rue De Mot 28 04/51.  
Telephone: direct line (+32-2)2902-2993760, switchboard 299.11.11. Fax: 2902-2995887.  
Telex: COMEU B 21877. Telegraphic address: COMEUR Brussels.  
Internet: [http://europa.eu.int/comm/dgs/energy\\_transport/index\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/dgs/energy_transport/index_en.html)

Internet: [Hinne.Groot@cec.eu.int](mailto:Hinne.Groot@cec.eu.int)

arguments figurant dans les réponses que les participants auraient données au questionnaire diffusé par la Commission.

### *Associations européennes*

#### **Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC), Mme Villamar**

Le BEUC est une association européenne des organisations de consommateurs et représente 23 organisations de consommateurs.

L'absence d'une information satisfaisante des passagers est le problème numéro un. Cela concerne l'information sur les services et les prix, les dédommagements pour les mauvaises prestations, la non-publication des clauses contractuelles, l'information sur la chaîne intermodale, les compétences de la compagnie de chemins de fer.

Le deuxième point se rapporte aux solutions pour les passagers. Cela concerne les réclamations, les dédommagements pour les retards, le règlement des litiges par des tiers, le formulaire-type de réclamation, la représentation des consommateurs, les rapports sur les prestations, le suivi et les sanctions.

#### **Fédération cycliste européenne (FCE), Mme Coppieters**

La FCE est une association européenne de 40 organisations cyclistes représentant 400.000 membres de 25 pays.

Selon la FCE, il faut que le transport international de passagers par chemin de fer fasse l'objet de grandes améliorations en ce qui concerne les services aux cyclistes. Le vélo et le chemin de fer sont cruciaux pour l'intermodalité et représentent une solution de transport de porte à porte. Pour l'instant, les déplacements à vélo se situent au-dessous de leur part de marché normale. Les facilités pour les cyclistes dans les chemins de fer pourraient être soit une obligation de service public soit un droit des passagers. Mme Coppieters expose les problèmes principaux qui se posent aux cyclistes dans le cadre du transport international de voyageurs par chemin de fer. En substance:

- manque d'information sur les services aux cyclistes, en particulier sur les lignes internationales;
- on ne peut pas emporter de vélo dans les trains à grande vitesse;
- il est possible d'emporter son vélo dans les trains, voir l'exemple suisse: 1,6 million de vélos sur les trains, en comparaison de 100 000 en Italie;
- les parkings pour les vélos dans les gares sont souvent insuffisants;
- il n'est pas possible de faire des réservations pour les vélos;

- il n'y a aucun marketing, on dirait que les compagnies de chemin de fer font tout pour ne pas promouvoir les services aux cyclistes;
- le prix n'est pas la préoccupation première des cyclistes.

### **Forum européen des personnes handicapées (FEPH) , Mme Beaumont**

Le FEPH est résolument partisan des droits des passagers et espère que la présente audition débouchera sur un processus de consultation. En ce qui concerne les personnes à mobilité réduite, les aspects suivants sont importants:

Utiliser l'étude COST 335 pour établir les caractéristiques techniques pour l'interopérabilité (CTI) et ne pas se contenter d'améliorer les services aux personnes à mobilité réduite "où cela est raisonnablement réalisable", comme on le formule souvent;

- pour les services internationaux, une information détaillée sur les services d'aide disponibles dans les gares (pour accéder aux bus et aux taxis, par exemple) est nécessaire;
- formation du personnel en matière de handicaps;
- il est souvent impossible pour la compagnie de chemins de fer d'embarquer plus de 2 personnes à mobilité réduite dans un train, mais il faudrait que les personnes à mobilité réduite puissent voyager ensemble;
- tenir compte de la diversité des handicaps;
- nécessité d'une transparence des tarifs des concessionnaires;
- nécessité d'un suivi et d'une mise en oeuvre; nombre de personnes à mobilité réduite qui recourent au transport par chemin de fer dans la pratique;
- traitement des réclamations;
- voix au chapitre à tous les stades de la planification;
- le FEPH possède les compétences nécessaires pour travailler en collaboration avec les compagnies de chemin de fer.

Dans la présente note, les organisations nationales de passagers des chemins de fer sont présentées brièvement, et une deuxième partie reprend les principaux commentaires sur le transport international de passagers par chemin de fer.

**BTTB (Bond van Trein-, Tram- en Busgebruikers), M. Dusselaar (Belgique)**

Concernant l'organisation:

- 1000 membres, pour la plupart des particuliers;
- ne couvre que la Flandre;
- le BTTB a mis en place récemment des comités locaux ciblés sur des lignes spécifiques de chemin de fer;
- le BTTB organise des campagnes de promotion des transports publics;
- coopération avec des associations écologistes;
- participation à la conférence "Easy Rail Travel in Europe" en avril 2001.

Concernant le transport (international) de passagers par chemin de fer:

- manque d'information;
- nécessité d'une transparence des tarifs, le temps nécessaire pour l'achat des billets est trop long;
- les tarifs des lignes transfrontalières sont trop élevés et ne sont pas concurrentiels par rapport au transport aérien;
- traitement des réclamations: une organisation supranationale serait-elle utile en ce qui concerne les voyages internationaux?;
- manque de trains transfrontaliers;
- la représentation des consommateurs dans les chemins de fer est importante. Le BTTB a été désigné par le gouvernement pour faire partie du comité des usagers de la SNCB/NMBS;
- la sécurité des passagers est généralement bonne;
- l'intermodalité doit être améliorée.

**Rover, Pays-Bas, M. van der Borgt**

Concernant l'organisation:

- plus de 1000 membres (particuliers);
- couvre tous les types de transports publics;
- rencontres avec les pouvoirs publics à l'échelon national et local. LOCOV est la conférence à l'échelon national, imposée par la loi, à laquelle participent les organisations d'usagers, la compagnie de chemins de fer et le ministère des transports. LOCOV doit être consultée sur les horaires, les tarifs et les contrats de service publics, entre autres choses.

Concernant le transport (international) de passagers par chemin de fer:

- Une meilleure information des voyageurs est essentielle. La DB a de bonnes pratiques pour le moment, mais cela ne concerne pas tous les États membres et ne s'applique pas à l'ingénierie (information des voyageurs en temps réel). Information sur les services. Aux Pays-Bas, ce système d'information intermodal existe déjà et est imposé aux opérateurs, et il pourrait être appliqué à l'échelon de l'UE.
- Les tarifs sur les lignes transfrontalières sont trop élevés, les systèmes de tarification trop complexes. Il devrait y avoir un seul type de tarif pour toutes les lignes internationales, comme le TCV (tarif commun international pour le transport des voyageurs et des bagages), mais pour tous les trains, y compris les nouveaux.
- Une procédure de consultation pour les représentants des consommateurs est également importante pour les lignes internationales. Cela permet de trouver des meilleures solutions dans la pratique.

**Bundeskammer für Arbeiter und Angestellte Abteilung für Umwelt und Verkehr, Autriche, M. Unfried**

Concernant l'organisation:

- établie par la loi

Concernant le transport (international) de passagers par chemin de fer:

- absence de procédure pour les réclamations;
- en faveur d'une indemnisation obligatoire des passagers en cas de retards des trains;
- l'information des voyageurs est cruciale;
- les besoins d'équipements spécifiques des personnes à mobilité réduite, comme des ascenseurs dans les gares, sont importants;
- l'interopérabilité doit être envisagée dans le contexte de l'élargissement de l'UE - les pays candidats à l'accession doivent être impliqués;

- d'accord avec le BEUC.

### **Probahn, Allemagne, M. Schneider**

Concernant l'organisation:

- 3000 membres
- pas de subventions

En 2001, les organisations de consommateurs ont discuté à Paris de la question des droits des passagers et ont convenu que les aspects suivants sont importants:

- droit à l'information, y compris en cas de grève;
- information en temps réel, harmonisée;
- toutes les compagnies de chemin de fer sont responsables des réclamations des passagers des chemins de fer sur les lignes internationales;
- remboursement rapide des voyages non exécutés ou des nuitées d'hôtel manquées à cause de correspondances ratées;
- demandes d'indemnisation;
- traitement rapide des réclamations;
- législations et règlements identiques.

La conférence de Paris en 2001 portait sur les problèmes des passagers des chemins de fer sur les lignes internationales et s'inscrivait dans le droit fil de l'approche de la Commission en ce qui concerne l'instauration de droits des passagers des chemins de fer sur les lignes internationales.

### **DBV, Allemagne, M. Miertschischk**

Concernant l'organisation:

- les membres de DBV se concentrent principalement dans l'Est de l'Allemagne;
- DBV est en contact avec les organisations polonaises et tchèques d'usagers des chemins de fer;

- DBV a également participé à la conférence des usagers des chemins de fer de Paris en 2001;

Concernant le transport (international) de passagers par chemin de fer:

- nécessité de faire figurer sur les billets des informations qui engagent la compagnie de chemin de fer;
- manque d'information sur les tarifs des concessionnaires;
- correspondances manquées: la façon dont est traité le passager dépend trop de la bonne volonté de la compagnie de chemin de fer.

**COMBICI, organisation de cyclistes (membre de la FCE), Espagne, M. Sierra Ibanes**

Concernant l'organisation:

- 30 000 membres;
- association s'occupant des intérêts des cyclistes;
- l'organisation a des liens avec des sociétés de bus et avec des organisations d'employés des sociétés de bus;

Concernant le transport (international) de passagers par chemin de fer:

- les facilités pour les vélos dans les trains sont limitées;
- les facilités pour les personnes à mobilité réduite n'existent généralement que dans les grandes villes;
- les traversées des Pyrénées par chemin de fer sont insuffisantes, ce qui entraîne un accroissement du transport par route;
- l'organisation est préoccupée de manière générale par la privatisation des chemins de fer et par la sécurité du transport par chemin de fer.

**Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO), Portugal, M. Moita**

Concernant l'organisation:

- DECO compte 12 500 membres;
- DECO est une organisation générale de défense des droits des consommateurs

Concernant le transport (international) de passagers par chemin de fer:

- a participé à des études sur le nettoyage, l'information des voyageurs, la ponctualité;
- des investissements sont faits pour la première fois en 5 ans;
- une enquête sur la qualité a été réalisée, faisant apparaître que l'information des usagers était un gros problème;
- les fauteuils roulants posent problème dans les trains.

Conseils à l'échelon européen:

- il faut établir des indicateurs pour mesurer la qualité;
- il faut donner la priorité au traitement des réclamations et au règlement extrajudiciaire des litiges;
- il faut fixer des niveaux minimum de service en cas de grève;

### **Altroconsumo, Italie (membre du BEUC), Mme Crisigiovanni**

Concernant l'organisation:

- Altroconsumo compte 300 000 membres;
- 100 employés;
- englobe tous les modes de transport;
- donne des conseils juridiques et apporte son soutien pour la procédure de réclamation;

Pour ce qui est de la qualité du service, Altroconsumo a plusieurs remarques à formuler sur la base de rapports et de lettres:

- il n'y a pas toujours de réponses aux lettres de réclamation;
- l'information des usagers est insuffisante;

- il n'y a pas de remboursements pour les trains intercity;
- vols dans les trains et assurance;
- les normes de qualité devraient être publiées par la compagnie de chemins de fer;
- les échanges d'information sur les correspondances internationales sont cruciaux;

Pour ce qui est des lignes internationales, Altroconsumo cite les problèmes suivants:

- manque d'interopérabilité;
- carences dans l'infrastructure (Lyon-Turin, par exemple);
- manque de clarté en ce qui concerne la responsabilité;

À l'initiative de Altroconsumo, une enquête sur la satisfaction des usagers a été entreprise en 1999 auprès de 3000 personnes, qui a fait apparaître un tableau plutôt négatif du transport de passagers par chemin de fer:

- 57% des personnes interrogées se plaignaient du manque de ponctualité;
- 95% des personnes interrogées trouvaient les trains sales;
- 82% des personnes interrogées se plaignaient du niveau de confort; la climatisation posait problème;
- 70% des personnes interrogées ne demandent pas de remboursement, même s'ils y ont droit;
- 75% des personnes interrogées ne reçoivent pas de réponse de la compagnie de chemin de fer à leurs lettres de réclamation.

Une décision judiciaire intéressante a récemment été rendue à Venise, selon laquelle 21/30èmes du prix doivent être remboursés si le train est en retard 21 jours sur 30, lorsque aucun remboursement n'est normalement accordé pour les trajets inférieurs à 100 km.

Parmi les recommandations formulées pour les actions ultérieures à l'échelon européen figurent:

- l'appui à l'élaboration de droits des passagers au niveau de l'UE;
- des niveaux harmonisés de qualité du service, pour la sécurité, la propreté, l'information des usagers, par exemple;

- l'amélioration du suivi au niveau de l'UE;
- la comparaison avec l'approche des transports aériens et des télécoms;
- le dialogue avec les compagnies de chemin de fer sur la base de données.

### **Consumer Association of Ireland (CAI), Mme Gallagher**

Concernant l'organisation:

- 7500 membres;

Concernant le transport (international) de passagers par chemin de fer:

- Les principaux problèmes à résoudre sont: la sécurité, les personnes à mobilité réduite, les billets combinés avec les bus et les taxis.
- En Irlande, l'encombrement des trains, le manque de sièges sont un problème qui entraîne des situations dangereuses sur les quais des gares. L'encombrement est devenu un problème de sécurité dans les chemins de fer. Pour ce qui est de la sécurité des passagers, les gares non gardées après 20 heures sont un problème en Irlande.
- Le recours à un médiateur est vivement souhaité.

### **Railway Development Society (RDS), Royaume-Uni, M. Gerrod**

Concernant l'organisation:

- couvre la Grande-Bretagne et l'Irlande du Nord;
- représente 20 000 usagers, par le canal de 70 associations locales;
- contacts internationaux avec Rover, FNAUT, par exemple.

Les coupes sombres opérées dans les services ferroviaires dans les années 60 sont à l'origine du travail de la RDS et, depuis lors, la RDS a essayé de faire rouvrir des gares. La RDS se réjouit de l'initiative de la CE d'organiser une audition parce que "les déplacements par train devraient être faciles et attrayants" et que ceux-ci ne répondent pas à ces critères à l'heure actuelle. En 1999, la RDS a publié une brochure pour faciliter les déplacements par train. La facilité d'accès à l'information et aux services est une des priorités à cet égard.

M. Gerrod remet en question l'opinion selon laquelle le rail a perdu la bataille du transport sur longue distance. Peut-être que le rail n'est pas à égalité avec la route et le transport aérien en ce qui concerne la tarification des coûts externes, mais il y a aussi des raisons internes. Dont le mauvais marketing des services internationaux:

- il est difficile d'acheter des billets Thalys au Royaume-Uni;
- les services Eurostar ne sont pas commercialisés dans les villes qui ne sont pas desservies par l'Eurostar;
- l'intermodalité doit être améliorée, en vendant des tickets pour le métro de Paris dans l'Eurostar, par exemple.

Au Royaume-Uni, l'ATOC commercialise les chemins de fer nationaux et, dans certains cas, encourage bien l'intermodalité (en vendant dans les aéroports des billets de train pour les correspondances ferroviaires avec les aéroports, par exemple). Au Royaume-Uni, les droits des passagers sont protégés légalement par la charte des passagers de 1993 qui est applicable aussi bien au niveau national que dans chaque compagnie de chemin de fer. Les problèmes qui se posent en matière de droits des passagers sont, entre autres, les correspondances manquées, les indemnisations, l'intermodalité avec les bus et le transport aérien.

### **London Transport Users Committee (LTUC), M. Barnes, Royaume-Uni**

Concernant l'organisation:

- organisme de droit public (existe aussi au Royaume-Uni pour d'autres services publics comme le gaz, l'électricité, la poste);
- fait partie du Conseil (national) des passagers des chemins de fer (national Rail Passenger Council);
- financé par le conseil municipal de Londres (London Assembly);
- englobe aussi les services Eurostar services;
- peut être consulté sur les horaires, les tarifs, le matériel roulant, les gares, les amendes;
- peut surveiller la qualité du service;

Un problème particulier est la loi sur l'Eurostar (Eurostar Act of Parliament) qui donne au LTUC certaines responsabilités:

- instance d'appel pour les demandeurs;
- surveiller les prestations;
- pas de consultation possible pour les tarifs et les horaires;
- champ d'action limité aux gares de London Waterloo et de Ashford International;

Eurostar considère qu'il ne fait pas partie du réseau de transports du Royaume-Uni parce qu'il n'y a pas de contrat de service public avec le gouvernement pour ces services et qu'il n'est donc pas concerné par des problèmes tels que les tarifs des concessionnaires (pour les personnes handicapées, par exemple).

Le LTUC a essayé, en vain, de discuter avec Eurostar de l'introduction de l'achat à l'avance des billets et d'élargir l'aspect social des services proposés.

Pour ce qui est de l'indemnisation des retards, il faut qu'il y ait un système d'indemnisation pour tous les lignes (remboursement à 50% pour 30 min de retard, remboursement intégral pour 60 min de retard, quel que soit le type de billet).

Pour ce qui est des personnes handicapées, la loi sur les personnes handicapées (UK Disability Act) est applicable. Il faut prendre conscience du fait que les bâtiments des gares et les environs des gares sont au moins aussi importants que les facilités pour les personnes handicapées dans le matériel roulant.

Les services ferroviaires de Londres ont actuellement de gros problèmes de capacité, ce qui provoque des réactions en chaîne en cas de perturbations. En outre, il faut, en raison de ce problème de capacité, faire des compromis dans les trains en ce qui concerne les emplacements réservés aux vélos et les places destinées aux passagers ordinaires.

### **Présentation des résultats d'une étude sur le transport international de passagers par chemin de fer réalisée pour le compte de la Commission, M. Mathieu, OGM**

OGM a fait une étude sur le transport international de passagers par chemin de fer afin d'évaluer le potentiel de développement du marché et la nécessité d'améliorer la qualité du service. Des diapositives sont jointes. Les participants à l'audition auront la possibilité de voir les diapositives, le rapport final s'il est achevé et les normes de qualité CEN pour les services de transport public (les diapositives et les normes CEN ont déjà été distribuées à la réunion).

M. Vinois signale que, dans la foulée de cette étude, la Commission envisage de faire des propositions visant à accroître la pression concurrentielle en ouvrant le marché et en définissant des droits communs à l'échelon de l'UE pour les passagers des chemins de fer sur les lignes internationales.

On pourra bientôt consulter le rapport complet de l'étude sur le site de la CE: ([http://europa.eu.int/comm/transport/rail/index\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/transport/rail/index_en.html)).

### **Intervention pour le compte de la Communauté des chemins de fer européens (CCFE), Mme Ottavianelli**

Mme Ottavianelli fait une brève intervention à l'audition de ce jour au nom de la CCFE. Elle souligne que la CCFE se livre actuellement à une réflexion sur le problème des droits des passagers des chemins de fer et voit une corrélation étroite entre l'étude réalisée par OGM et le travail de la CCFE dans ce domaine. L'approche de la CCFE est que les droits des passagers des chemins de fer devraient être développés selon les axes suivants:

- contrats de qualité de service conclus par les compagnies de chemin de fer sur une base volontaire;
- réglementations supplémentaires, le cas échéant.

Mme Ottavianelli déclare qu'il pourrait y avoir conflit d'intérêts entre la mission commerciale des compagnies de chemin de fer et la mission de service public. Toutes les obligations non rentables qui sont imposées aux compagnies de chemin de fer devraient faire l'objet d'une compensation financière de la part des États membres.

Elle souligne en outre qu'il peut y avoir conflit d'intérêts en l'occurrence avec la politique de concurrence de l'UE, selon laquelle la coopération au-delà d'un certain volume est soumise à des règles de concurrence relatives à l'action concertée d'entreprises.

Les niveaux de service des compagnies de chemins de fer dépendent dans une large mesure de l'existence d'une infrastructure ferroviaire suffisante, qui est parfois gérée par plusieurs gestionnaires différents.

La CCFE estime que la CIV (Convention internationale concernant le transport des voyageurs et des bagages par chemins de fer), tant celle qui est en vigueur que la nouvelle (OTIF - Organisation intergouvernementale pour les transports internationaux ferroviaires), n'est pas suffisante dans tous les domaines pertinents - les correspondances manquées et le traitement des réclamations, par exemple. (<http://www.otif.org/>).

Pour ce qui est de l'information des passagers, Mme Ottavianelli souligne que des progrès sont faits dans la liaison des différents systèmes informatiques pour la diffusion de l'information relative aux horaires.

## Conclusion sur l'audition par la Commission européenne

M. Vinois remercie les participants à l'audition pour leurs interventions, qui sont constructives et précieuses pour l'élaboration du cadre d'action communautaire en matière de droits des passagers des chemins de fer.

M. Vinois demande à tous les participants si les informations (écrites) qu'ils ont fournies peuvent être diffusées dans d'autres lieux ou éventuellement sur l'internet (CE). Tous les participants y consentent.

M. Vinois rappelle les axes de travail de la Commission européenne en la matière:

1. La CE recommande et souhaite appuyer la création d'une plate-forme européenne des organisations de passagers des chemins de fer, et elle invite les participants à formuler des propositions dans ce sens;
2. Dans le cadre du mécanisme de surveillance du marché des transports ferroviaires (Rail Market Monitoring Mechanism) de la Commission, qui est en cours d'élaboration, des indicateurs de qualité pour le transport de passagers seront appliqués et mesurés dans l'ensemble de la Communauté. On envisage de mesurer le degré de satisfaction des passagers à l'échelon de l'UE;
3. L'Eurobaromètre (n°53) ([http://europa.eu.int/comm/dgs/health\\_consumer/library/surveys/index\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/library/surveys/index_en.html)) surveille la satisfaction des usagers des transports de passagers par chemin de fer
4. Il convient de s'inspirer des bonnes pratiques des États membres pour l'élaboration des droits des passagers des chemins de fer sur les lignes internationales dans l'UE. À cet égard, l'initiative de diverses organisations d'usagers des chemins de fer à Paris en 2001 concernant les droits des passagers, exposée dans le présent document, est la bienvenue. La Commission va formuler des propositions concrètes;
5. Le travail sur les caractéristiques techniques pour l'interopérabilité (CTI) (basé sur les directives relatives à l'interopérabilité), auquel les organisations d'usagers seront associées en ce qui concerne le matériel roulant.
6. Des groupes de travail sur des questions spécifiques, dans lesquels les usagers et les compagnies de chemin de fer seraient représentés, pourraient être mis sur pied en collaboration avec la Commission.
7. Le nouveau paquet ferroviaire, qui doit être adopté par la Commission d'ici à la fin de l'année, traite de la question du transport international de passagers par chemin de fer, tant sous l'angle de l'ouverture du marché que sous l'angle des droits des passagers des chemins de fer sur les lignes internationales.

Bruxelles, le 25 avril 2002