

**Association Léo Lagrange
Pour la Défense des Consommateurs
153 avenue Jean Lolive
93500 Pantin
Mail :janine.argudo@leolagrange.org**

Liste des réponses aux questions posées par le document de consultation « Les droits et obligations des voyageurs par chemin de fer international »

Question 1 : les droits des passagers ferroviaires doivent être sauvegardés au niveau européen au moyen d'un socle réglementaire commun à toutes les entreprises . Les passagers effectuant un trajet intérieur à bord d'un train international , devront conserver en outre les droits du pays en question s'ils sont d'un niveau supérieur.

Question 2 : les services internationaux occasionnels ne doivent pas être exclus.

Question 3 : le règlement ne doit pas s'appliquer aux services exclusivement nationaux dont la définition des droits des passagers doit incomber aux Etats membres.

Question 4 : la consultation des organisations de consommateurs doit être réglementée. Le modèle pourrait être le Conseil National de la Consommation qui existe en France. Ce Conseil européen pourrait être placé auprès de la Commission DG TREN

Question 5 : thèmes :

- la constitution de l'offre de transport (ouverture ou fermetures de lignes, intermodalité par exemple)
- la définition de standards de qualité
- la tarification sociale européenne
- les modalités de règlement des litiges
- l'accessibilité
- les questions de sécurité
- etc à définir

Question 6 : oui à condition qu'il soit fait par tierce partie (organisme de normalisation et/ou de certification)

Question 7 : indicateurs de performance :

- régularité/ponctualité
- qualité de l'information (avant et pendant le voyage en situation normale ; avant, pendant et après le voyage en situation perturbée prévisible ou inopinée)
- accueil
- confort à bord des trains et dans les gares
- accessibilité des gares et des trains

Question 8 : OK avec l'annexe 3

Question 9 : OK avec l'annexe 4

Question 10 : utiliser les canaux d'information transfrontière : internet notamment

Association Léo Lagrange - page 2

Question 11 : à court terme : ? à plus long terme : envisager la création d'un système d'information et de réservation européen multimodal ;

Question 12 : aujourd'hui : oui mais sur demande du voyageur ; demain il faut que le voyageur puisse avoir accès directement à un service européen d'information multimodal (voir réponse à la question précédente)

Question 13 : même réponse que pour la question précédente

Question 14 : oui, pour toutes les liaisons entre les grandes gares

Question 15 : oui mais avec paiement d'une redevance d'utilisation (modalités à définir)

Question 16 : envisager une compensation internationale avec, dans le cas de tarifs sociaux, la participation des autorités publiques de chaque pays concerné

Question 17 : oui

Question 18 : oui mais elle doit être évolutive les exigences de qualité des voyageurs évoluant dans le temps.

Question 19 : au moyen de contrôles effectués par un ou des organismes tiers indépendants

Question 20 : oui ; ces plans doivent porter sur :

- les modalités de prise en charge des voyageurs
- les transports de substitution
- les mesures de sécurité
- les actions d'indemnisation

Question 21 : oui à conditions que les règles retenues soient celles du pays offrant le plus haut niveau de garantie.

Question 22 : oui

Question 23 : oui mais dans un premier temps ces engagements devraient faire l'objet d'un consensus entre les entreprises de transport et les associations de voyageurs

Question 24 : oui

Question 25 : les entreprises ferroviaires devraient s'efforcer de développer la location de vélos-à un prix accessible à tous, dans les gares importantes (notion d'importance à définir) avec possibilité de les rendre dans une autre gare.

Association Léo Lagrange – page 3

Question 26 : oui

Question 27 : oui

Question 28 : oui

Question 29 : plutôt dans une norme ou un règlement de certification contrôlé par tierce partie

Question 30 : la sécurité des biens et des personnes doit être garantie dans les enceintes ferroviaire ; s'agissant de lieux privés cette sécurité incombe aux entreprises ferroviaires et/ou aux entreprises d'infrastructures qui peuvent s'adjoindre en cas de besoin les forces de police.

Question 31 : augmenter la présence humaine dans les gares et à bord des trains notamment la nuit et en fin de service dans les gares ; l'accident récent du train Paris/Vienne (incendie à bord) à démontré que sans présence humaine suffisante pour les entendre ou les voir, les dispositifs d'alarme vocale sont inopérants

Question 32 : un formulaire multilingue recevable par les autorités (de police ou civiles) de tous les pays européens

Question 33 : l'intermodalité étant un élément essentiel du déroulement bout en bout d'un voyage il est important qu'elle soit assurée et pas seulement entre aérien et ferroviaire. Cette intermodalité pouvant toutefois constituer un service public il sera dans cette hypothèse nécessaire que des dispositions légales soient prises.

Questions 34 : oui

Question 35 : oui

Question 36 : oui

Question 37 : non, elles doivent être adressées au guichet unique s'il existe ; sinon à l'entreprise ferroviaire

Question 38 : régime linguistique :- dans tous les cas la langue du plaignant ; ensuite une deuxième langue qui pourrait être la langue du pays où est né le litige

Question 39 : oui pour aider le voyageur à constituer son dossier et le diriger vers le service, l'entreprise ou le tribunal compétent et éventuellement le représenter dans ses démarches

Question 40 : oui à condition que cela n'empêche pas la saisine du tribunal compétent

Question 41 : à l'entreprise de chemin de fer qui a vendu le billet (contrat de voyage) : lieu d'achat du billet

Association Léo Lagrange – page 4

Question 42 : régime linguistique : la langue du plaignant plus la langue du lieu d'achat si différente

Question 43 : adopter même règlement que pour le transport aérien (règlement communautaire de 1997)

Question 44 : oui

Question 45 : ?

Question 46 : oui en s'inspirant des pays européen ou le seuil de remboursement est le plus favorable

Question 47 : oui (questions relatives à la responsabilité de l'entreprise, à définir)

Question 48 : oui ; en fonction de la durée du trajet.(à étudier)

En cas de train annulé : remboursement de la totalité du billet quel que soit la durée du trajet

Question 49 : tous les passagers doivent pouvoir avoir droit à une indemnisation en cas de retard quelle que soit la valeur de leur billet (c'est le préjudice qui est indemnisé)

Question 50 : règles communes afin de fixer le supplément à payer lorsqu'un voyageur n'est pas muni d'un billet en cours de validité : oui ; distinction entre un billet non valide et absence de billet : non

Question 51 : les dispositions nationales en vigueur pour le transport ferroviaire doivent être adaptés et harmonisés pour les trains internationaux ; dans cette hypothèse l'application de la loi pourrait être dévolue à des personnels dédiés.

Question 52 : oui

Questions 52 :