

Paris, le 8 novembre 2002

REPONSES DE L'UNAF RELATIVES AUX QUESTIONS SUR LES « DROITS ET OBLIGATIONS DES PASSAGERS DES TRAINS INTERNATIONAUX »

- 1) Les règles les plus favorables sont celles relatives à la sécurité, la qualité de service, la continuité, le confort.
- 2) Selon nous il n'y a pas de raison que les trains spéciaux soient exclus, de ce champ, même si leur accès occasionnel n'est pas public. Les passagers devant être garantis des mêmes conditions de transport.
- 3) Selon nous le règlement ne doit couvrir que l'international, et non les règles nationales qui doivent être laissées à la compétence des Etats .
- 4) La consultation des passagers doit être laissée à l'initiative des états membres, la consommation ou l'utilisation des services appartenant à l'état qui l'organise.
En tout état de cause, un suivi interne de cette consultation est nécessaire.
- 5) La question sur les compétences d'un tiers pour faciliter la consultation doit être clarifiée, (les associations de consommateurs peuvent être en France déjà consultés au sujet des lignes, régionalement comme sur les conditions tarifaires) par rapport au rôle des associations de consommateurs au niveau international.
S'agissant de cas individuels, une médiation existe aussi en cas de non réponse favorable.
- questions des tarifs, conditions de transports, services transfrontaliers.. : si au niveau international, cette régulation n'était pas faite, il semblerait alors plus difficile de la satisfaire entre états qu' à l'intérieur d'un état. C'est pourquoi, nous pensons que les tarifs, conditions de remboursement, (les billets étant gérés par un guichet unique) doivent obéir aux mêmes conditions. Une consultation sur les conditions tarifaires, les horaires, la qualité de service, etc.. des associations de consommateurs est nécessaire. D'autre part, s'agissant des questions relatives aux plaintes, suivi des problèmes rencontrés, cas particuliers, un suivi national est nécessaire par un médiateur indépendant et organisé distinctement et de même type que le suivi national; un suivi unique et international pour toutes les lignes semblant difficile.
- 6) Oui, l'établissement d'un suivi contribue à une meilleure qualité de service.
- 7) Les indicateurs de performance sont pour nous la qualité de service, la sécurité, la sûreté, la continuité, la régularité conformes aux normes en vigueur. Une bonne information, la ponctualité, le confort, une prise en charge jusqu'à l'arrivée quelles que soient les conditions doivent exister.
- 8) Le minimum d'information doivent être données sur les conditions de vente sur les billets, les entreprises de transport concernées par le contrat, les responsabilités encourues et les possibilités de recours,

9) Une identification du responsable du transport, le nom de la gare de départ et d'arrivée, les horaires et les correspondances, la réservation et les numéros de trains sont les minimums devant y figurer, ainsi que les conditions de remboursement, d'échange et l'information du passager sur les responsabilités et possibilités de recours.

Les informations doivent être données aussi dans la langue du passager, afin qu'il puisse choisir en tout état de cause les services.

10) la délivrance de l'information sur les billets doit être confiée à un opérateur unique ; la régulation des tarifs devant faire l'objet d'un règlement entre pays membres.

11) Le système de réservation doit garantir une information claire sur l'entreprise ferroviaire transporteuse identique pour tous les passagers et les conditions de transport avec les opérateurs régulés et prévues jusqu'à l'arrivée. Pour cela le service de réservation doit être commun. (ou obéir aux mêmes normes)

12) Si les compagnies ne peuvent pas être obligées de donner la même information que celle donnée dans les transports nationaux, il sera difficile vis à vis du pays traversé que sa propre information sur les transports d'en faire une différente.

Un minimum de règles communes sur cette information est nécessaire.

13) faire une information de même niveau sur les autres services des concurrents exige d'être en accord sur le niveau de services ; les choix des compagnies par les usagers dépendront aussi des conditions de ces services. (à définir avec les associations d'usagers)

14) Les compagnies de transport doivent effectivement pouvoir dispenser une offre claire de billets du point de départ au point d'arrivée, en étant au départ les responsables de cette offre vis à vis de l'utilisateur.

15) L'utilisation du système de billetterie par les compagnies et usagers doit faire l'objet d'un contrat entre entreprises ferroviaires mais c'est l'opérateur du pays qui doit en être le maître d'œuvre et le responsable unique. Chaque compagnie nouvelle doit pouvoir bénéficier du système commun de distribution des billets ;

16) Ceci demande que les tarifs des billets soient le plus possible proche de ceux qui sont fixés par les états.

17) Oui, nous sommes d'accord avec cette proposition.

18) Cette liste doit être mise dans un document séparé et diffusée aux associations.

19) Les associations doivent pouvoir avec les entreprises de transport être régulièrement consultées afin de les contrôler.

20) Les plans doivent être préalablement discutés entre les entreprises de transport et couvrir les exigences de qualité de service en cas de problèmes .

21) Oui, dans la mesure du possible.

22) Oui.

- 23) Les associations devraient être consultées.
- 24) Oui.
- 25) Les possibilités d'accès au train doivent tenir compte des transports des vélos (selon les critères d'accessibilité) et transportés dans les gares principales en permettant leur arrivée à destination .
- 26) En tout état de cause, leur transport doit être permis et sécurisé, l'accessibilité garantie, donc prévue. L'évaluation comme le suivi sont nécessaires.
- 27) Non, chaque passager du train doit pouvoir voyager avec les bagages.
- 28) Non sauf pour les bagages volumineux
- 29) Oui.
- 30) Oui, en lien avec les associations locales.
- 31) Plus de personnel de sécurité, de contrôle et de filtrage à chaque gare.
- 32) Le niveau de sécurité doit pouvoir être maximum.
- 33) Des accords devraient pouvoir être passés entre les entreprises ferroviaires pour mutualiser ces actes et permettre un recours des victimes.
- 34) Oui.
- 35) Oui.
- 36) Oui.
- 37) Des informations doivent pouvoir être données aussi.
- 38) Celui le plus accessible à la langue du voyageur, donc la sienne.
- 39) Oui, dans leur transmission.
- 40) Oui. Le médiateur national doit pouvoir intervenir pour aider à cette médiation aussi en cas de problème.
- 41) Il doit pouvoir s'adresser aux services des entreprises ferroviaires d'abord à qui il s'est adressé.
- 42) Dans sa langue, l'entité responsable devant être la même.
- 43) Non, en principe, il ne doit pas y avoir de limites.
- 44) Le règlement doit le définir.
- 45) Oui.

46) Oui.

47) Au-delà d'une heure, oui.

48) Au-delà d'une heure, oui.

49) Le remboursement devrait être fait en cas de retard, les tickets à tarifs différenciés ne devant pas subir un régime autre.

50) Oui. On peut prévoir de distinguer en fonction qu'il y ait billet ou pas.

51) Le règlement doit le préciser aussi ainsi que les conditions (contrôles et les suivis) permettant de les satisfaire ; à défaut elles seraient inutiles

52) Oui.