

Charte pour les services voyageurs par chemin de fer

Adopté le 22 octobre 2002

1. Objet de la Charte

Par la présente Charte, les entreprises ferroviaires européennes s'engagent volontairement à élever le niveau de qualité des services proposés à leurs clients.

Elle s'applique à tous les services ferroviaires. Les services fournis en accord avec les pouvoirs publics peuvent être régis par des conditions spécifiques.

2. Information sur les services voyageurs et les titres de transport

Les clients devront recevoir des informations appropriées auprès de tous les points de vente principaux et des canaux d'information idoines sur :

- les horaires les plus pratiques
- les places disponibles (lorsque cela est possible)
- le tarif le plus bas compte tenu des exigences du client
- les conditions applicables.

Pour les services internationaux, cette information sera fournie, si elle est accessible dans les points de vente, pour des voyages entre les principales gares ferroviaires européennes ainsi que pour les tarifs internationaux disponibles.

3. Emission des titres de transport

Les titres de transport devront pouvoir être obtenus par différents canaux de distribution (guichets internationaux et longue distance, Internet, téléphone ou agences de voyages agréées).

4. Langues utilisées

Les langues utilisées pour communiquer avec les clients à bord des trains et/ou dans les gares devront être la (les) langue(s) parlée(s) sur l'itinéraire emprunté par le client. Pour les services internationaux, les entreprises ferroviaires s'efforceront de communiquer avec leurs clients dans au moins une autre langue usuelle.

5. Information intermodale

Les clients devront être informés des accès aux gares et au départ de celles-ci, de même que des correspondances avec les autres modes de transport.

6. Information sur les services, par ex. les bagages, les vélos, etc.

Les voyageurs peuvent voyager avec trois bagages au maximum sous réserve que ceux-ci ne représentent pas un danger pour les autres voyageurs et qu'ils puissent trouver place dans l'espace prévu à cet effet. Les bagages plus volumineux (skis, surfs, vélos, etc.) sont soumis à des conditions spécifiques.

Des informations sur les services dédiés concernant le transport des vélos et/ou de bagages enregistrés jusqu'à la destination finale des voyageurs – et en particulier lorsqu'elle est située dans un pays étranger – peuvent être obtenues auprès des points de vente ou des canaux d'information appropriés.

7. Plaintes et réclamations

Les plaintes et réclamations devront être traitées aussi rapidement que possible et normalement dans les quatre semaines qui suivent leur réception. La réponse devra indiquer les motifs de leur acceptation ou de leur rejet.

Chaque entreprise ferroviaire devra établir et faire connaître le point de contact auquel les plaintes et réclamations peuvent être adressées par écrit et/ou par d'autres moyens. Ces plaintes et réclamations peuvent être rédigées dans les langues utilisées par les différentes entreprises ferroviaires concernées par l'itinéraire du client et/ou au moins dans une langue couramment utilisée.

Si une réclamation est rejetée, les clients ont la possibilité de faire appel aux organisations de consommateurs, ou à tout organisme officiel de conciliation, ou à un médiateur.

8. Remboursements

Les titres de transport remboursables devront l'être dans le cadre d'une procédure rapide et simple aux points de vente de l'entreprise ferroviaire qui a émis le titre et/ou en tout autre lieu désigné.

Les demandes de remboursement de titres de transport achetés dans des agences de voyages devront être présentées à l'agence concernée.

Les clients devront être informés clairement, aux points de vente, des conditions et procédures de remboursement.

9. Ponctualité

Le public devra être informé dans les gares, par des affiches ou tout autre moyen, des objectifs et des résultats particuliers concernant le niveau de ponctualité pour les différents services voyageurs.

En cas de retards, d'annulations ou de changements d'itinéraire, les entreprises ferroviaires devront s'attacher à fournir aux clients, à bord des trains et dans les gares, une information sur la cause de l'événement, la durée des retards et les conséquences pour le voyage par chemin de fer des voyageurs.

10. Retards

Dans le cas d'un retard, les clients concernés :

- Devront, si possible, recevoir des boissons dans l'hypothèse où l'interruption de la circulation du train excède trois heures ;
- devront se voir offrir un hébergement lorsqu'il s'avèrera impossible de poursuivre le trajet le même jour, et que le recours à des moyens de transport de substitution à un prix raisonnable n'est pas possible.

Dans le cas où la responsabilité relève des seules entreprises ferroviaires :

- les voyageurs devront bénéficier d'un dédommagement approprié lors de retards dépassant une certaine durée, comme mentionné dans les conditions applicables au titre de transport concerné. La compensation peut être financière ou prendre la forme de bons de voyages à valoir sur de futurs déplacements ;
- en cas d'interruption de la circulation des trains, les voyageurs devront se voir proposer, selon les circonstances et sans frais à leur charge, le remboursement de leurs titres de transport, ou une place dans un autre train (y compris avec un surclassement), ou bien encore un transport de substitution à un coût raisonnable.

11. Personnes à mobilité réduite

Il devra être tenu compte des pratiques usuelles en matière d'assistance aux voyageurs à mobilité réduite ; elles sont transcrites dans des normes approuvées par les chemins de fer européens (un résumé du contenu de ces normes est joint en annexe). Cela devra englober aussi bien les informations et l'assistance à apporter dans les gares que les facilités mises à disposition pour monter ou descendre des trains et que l'information dispensée à bord.

Les informations sur les services proposés aux personnes à mobilité réduite sur les principaux itinéraires internationaux sont disponibles auprès des points de vente et des canaux d'information appropriés.

12. Orientation des voyageurs dans les gares

Des systèmes d'orientation conviviaux, destinés à faciliter aux voyageurs l'accès aux trains et aux installations dans la gare, devront être fondés sur les meilleures pratiques en Europe ; celles-ci sont transcrites dans les normes approuvées par les chemins de fer européens (un résumé du contenu de ces normes est joint en annexe).

Le transit sera facilité entre les chemins de fer et les autres modes.

13. Conditions contractuelles

Les voyageurs peuvent demander toutes les conditions contractuelles auprès des points de vente et de tous les canaux appropriés, par ex. sur Internet.

14. Sécurité

Les opérations ferroviaires devront respecter de hauts standards de sécurité, afin de maintenir le chemin de fer comme le mode de transport le plus sûr. Cela inclut une attention constante et élevée portée à la sécurité de l'infrastructure et du matériel roulant, aux procédures opérationnelles et une formation adéquate du personnel ferroviaire en la matière. Le taux de sécurité sera communiqué au moins annuellement.

15. Sûreté

Les entreprises ferroviaires devront continuer à améliorer la sûreté à bord des trains et dans les gares, en coopération avec les autorités compétentes. Des campagnes de sensibilisation seront lancées afin de favoriser le concours actif des clients à la réalisation de cet objectif.

16. Propreté

Les entreprises ferroviaires devront veiller à ce que tous les espaces placés sous leur responsabilité soient propres et sécurisants ; elles devront coopérer entre elles ainsi qu'avec les acteurs intermodaux pour garantir un niveau de propreté comparable dans les infrastructures des gares et les zones de transit.

17. Obligation des clients

- Les voyageurs doivent se comporter de façon à éviter de déranger les autres voyageurs et/ou de mettre en danger la sécurité des opérations d'exploitation ferroviaire.
- Les voyageurs doivent se conformer aux instructions du personnel de bord et respecter les règles en vigueur dans les espaces dédiés des gares et des trains, et notamment les zones non fumeurs, zones de silence, etc.
- Les voyageurs doivent être en possession d'un titre de transport valide et, lorsque cette disposition est applicable, d'une réservation valide, ainsi que de tous les documents de voyage requis.
- Les passagers doivent se conformer à la réglementation relative aux bagages.

18. Consultation permanente des clients

Les entreprises ferroviaires ou leurs représentants devront participer à des forums de consultation, en particulier avec les organisations représentant les clients.

Les entreprises ferroviaires devront participer aux discussions sur la mise en œuvre de la présente Charte, le suivi du niveau des services, les changements de services, y compris les fermetures de lignes, la qualité des services ferroviaires en général et recevoir avec intérêt les suggestions relatives à la conception et à l'organisation de leurs prestations.

19. Suivi

Toutes les entreprises ferroviaires devront mesurer régulièrement la satisfaction de leurs clients et le niveau de ponctualité. En outre, les entreprises ferroviaires recueilleront les plaintes des clients relatives au transport national et international de voyageurs, en les classant par rubriques adéquates, et publieront une vue d'ensemble.

Les entreprises ferroviaires poursuivront leur action afin d'améliorer leurs services, pour répondre aux besoins de leur clientèle.

