



# Table des matières

	<u>Page</u>
Remarques Générales	3
<u>1. L'offre de transport ferroviaire</u>	4
1.1 Desserte	
1.2 Tarification -Réservations	
<u>2. Commercialisation</u>	4
2.1 Information	
2.2 Billetterie	
<u>3. Services dans les gares</u>	5
3.1 Accès et circulation	
3.2 Information	
3.3 Guichets et contrôles	
3.4 Services à la disposition des voyageurs	
<u>4. Services dans les trains</u>	7
4.1 Accès	
4.2 Propreté ; Aménagements; Confort	
4.3 Information et contrôle	
<u>5. Accidents, retards, suppressions de trains, bagages</u>	8
5.1 Alternatives offertes aux voyageurs en cas d'interruption du transport	
5.2 Assistance par le transporteur	
5.3 Responsabilité du transporteur	
5.4 Compensations	
5.5 Information	
5.6 Limitations des perturbations dans le service	
<u>6. Sécurité – Sûreté</u>	10
<u>7. Procédures de recours et réclamation ; concertation ; observation de la Charte.</u>	10
<u>8. Obligations des voyageurs</u>	11
8.1 Billets	
8.2 Comportement dans le train et dans les gares	
8.3 Sûreté, sécurité	

## Remarques générales

- Cette proposition de Charte se réfère à des principes concernant les services mis à la disposition des voyageurs par le transporteur ferroviaire et les rapports entre voyageurs et transporteurs.
- Elle se justifie par le Droit au Transport inscrit dans notre législation.
- Ces principes sont concrets, mais ne vont pas néanmoins jusqu'aux détails d'une application juridique ou d'un cahier des charges.
- Dans ce domaine, un certain nombre d'organismes ont élaboré des textes s'appliquant aux plans national et international. Ainsi :
  - la SNCF elle-même a signé avec plusieurs associations, dont la FNAUT, une Charte des Voyageurs, qui est actuellement d'application ;
  - la Loi d'Orientation des Transports Intérieurs du 30/12/1982 (LOTI) qui traite des conditions générales de l'accès au transport et comporte un Titre II, chapitre 1er consacré au transport ferroviaire;
  - Les normes ISO et en général toutes les normes applicables aux transports;
  - la Communauté Européenne du Rail (CER) a élaboré sa Charte des Voyageurs dont les dispositions s'imposent *a minima* aux transporteurs nationaux et internationaux ;
  - l'Union Internationale des Chemins de Fer (UIC) a élaboré des normes dont la plupart sont d'application impérative pour ses membres (la plupart des compagnies de chemin de fer du monde) ; par exemple, la brochure 140 « Eurogares; accessibilité aux gares en Europe pour les Personnes à Mobilité Réduite » ; la brochure 143 « Mesures pour faciliter le voyage par rail ». Elle a par ailleurs mis au point des recommandations pour l'application de compensations en cas de retards ou suppression de trains.
  - l'Organisation Intergouvernementale des Chemins de Fer (OTIF – 41 Etats membres), a conclu une « Convention relative aux Transport International Ferroviaire des Voyageurs (COTIF) en 1980 ; elle a été modifiée en 1999 par le protocole de Vilnius, qui doit encore être ratifié par certains Etats membres. le Comité International des Transports Ferroviaires (CIT), instance de l'OTIF, a élaboré un document « Conditions Générales de Transport pour le Transport International Ferroviaire des Voyageurs » (CGT – CIV), complétant la COTIF; des « Conditions Particulières et Tarifaires » (CPT) sont prévues en complément.
  - la Commission de l'Union Européenne a soumis en mars 2004 un projet de directive intitulé « troisième paquet ferroviaire » comportant un chapitre « sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires internationaux ».

*Les voyageurs et leurs représentants peuvent se réclamer de ces textes surtout quand ils sont d'application obligatoire. Car il est avéré que certains ne sont pas pour autant appliqués par le transporteur ; c'est le cas par exemple pour les normes mises au point par l'UIC sur l'information dans les trains.*

- La définition des Personnes à Mobilité Réduite (PMR) est large. Selon l'UIC, ce ne sont pas seulement les personnes handicapées ; il s'agit des voyageurs avec bagages, chaise roulante, bicyclettes, bagages roulants (trolley), chiens ; des parents avec enfants, des femmes enceintes, des personnes âgées.
- Cette Charte ne traite pas des conditions particulières qui s'appliquent à la desserte de la banlieue des grandes villes.
- Le texte ci-après décrit les relations transporteur – voyageurs *souhaitables*. Certaines dispositions sont déjà appliquées actuellement par la SNCF (horaire garanti, service de médiation, par exemple). Par simplification, les verbes employés sont au présent.
- Certaines dispositions relèvent directement de l'exploitant ferroviaire, d'autres dépendent des Autorités Organisatrices de Transport (AOT) ou du gestionnaire de l'infrastructure (RFF).

# 1. L'offre de transport ferroviaire.

## 1.1 Desserte

- Toute agglomération de plus de 20.000 habitants est assurée d'un accès systématique et facile à un ou plusieurs points de desserte ferroviaire par le transporteur ferroviaire lui-même ou un autre transporteur.
- La fréquence des dessertes est telle qu'un aller et retour dans la demi-journée soit possible entre grandes villes distantes de moins de 150 km.
- Les correspondances entre trains de longue distance, à grande vitesse et autres, et de ceux-ci avec les trains régionaux sont faciles : temps d'attente réduit (15 à 20 min dans les grandes gares, 4min dans les autres gares), proximité des trains en correspondance, si possible sur le même quai. Attente des trains en correspondance dans un délai raisonnable
- La vitesse des trains est telle que la rapidité des liaisons est concurrentielle de celles effectuées par les autres moyens de transport.
- La ponctualité des trains est considérée comme un élément très important du service aux usagers.
- Le transport ne peut pas être refusé aux PMR et les moyens rendant effectif leur accès au transport sont mis à leur disposition.
- Les cyclistes disposent de trains suffisamment fréquents où ils puissent embarquer leur bicyclette ; des moyens sont mis à leur disposition qui rendent cet embarquement facile.
- Les horaires ne changent qu'une fois l'an, selon la règle établie au niveau de l'Union Européenne.

## 1.2 Tarification - Réservations

- Les tarifs sont établis sur la base des coûts pour le transporteur et sur la disposition à payer de la clientèle potentielle, mais aussi en tenant compte des impératifs du service public. Ces derniers amènent à transporter des voyageurs qui autrement auraient emprunté la route, évitant ainsi pollution, bruit et accidents. Ils peuvent faire l'objet d'une compensation par les collectivités publiques.
- Les familles, les groupes et les PMR bénéficient d'une tarification réduite. Les enfants de moins de 4 ans bénéficient de la gratuité, même s'il occupent un siège ; ceux de 4 à 12 ans paient demi-tarif. Les personnes handicapées n'ont pas à acquitter un supplément, même pour un équipement de mobilité (chaise roulante) ; elles peuvent bénéficier d'un accompagnement entièrement gratuit, y compris pour la réservation (autre personne, chien-guide).
- Tout train comporte des places accessibles sans réservation.

# 2. Commercialisation

## 2.1 Information

- *L'information à domicile* est développée. L'utilisation d'Internet, Minitel et CD-Rom ainsi que du téléphone est encouragée et rendue facile (en particulier, tarif non dissuasif). *L'information dans les points de vente* est simultanément nécessaire. Une population importante ne dispose pas de moyens électroniques ou hésite à y recourir ; media écrits, affiches, dépliants par ligne desservie, recueils régionaux sont mis largement à la disposition du public. Le CD est consultable dans un maximum de points de vente, et en particulier dans tous les points d'information et de vente du transporteur.
- Une information fiable et à jour est fournie sur toutes les dessertes du transporteur national (y compris par d'autres moyens de transport que le fer) ainsi que sur celles des transporteurs adhérant à la Communauté Européenne du Rail (CER).
- La lecture des horaires est facile et rapide pour les voyageurs. La présence de publicité ne les entrave pas. L'information sur le ferroviaire est séparée des informations sur les

avions, hôtels, location de voiture. Ceci vaut en particulier pour le site Internet. L'information est en braille ou en gros caractères pour les aveugles ou malvoyants.

- Les conditions de transport des vélos et des bagages encombrants (skis, etc.) sont indiquées clairement.
- L'information est donnée aussi bien pour les tarifs que pour les horaires.
- Les meilleurs tarifs et services disponibles (par ex., minimum de changements) sont systématiquement proposés en fonction des itinéraires, de l'heure et du jour.
- Le prix des réservations est indiqué.
- Les tarifs sont d'une compréhension simple.

## 2.2 Billetterie

- *L'achat* des billets peut être obtenu par Internet ou automate. Néanmoins, l'achat par l'intermédiaire d'un vendeur est en tout état de cause disponible, soit dans les gares ou autres point de vente, soit dans les trains quand il n'y a pas de vendeur en gare (et dans ce cas sans supplément); ceci en particulier pour les PMR à qui l'accès aux automates peut être difficile. Dans les gares principales, il est possible d'acheter un billet comprenant un parcours desservi par tout transporteur affilié à la CER ; les voyageurs peuvent y avoir recours à des informations en plusieurs langues. Les horaires des points de vente sont adaptés à ceux de la clientèle.
- L'information sur la disponibilité de places assises est aisément accessible notamment en ce qui concerne les quotas de places à tarifs réduits disponibles dans chaque train.
- *Bicyclettes* : le transport ne peut pas leur être refusé dans les trains admis pour cet usage et publiés dans les horaires; l'achat du billet et la réservation sont faciles.
- *PMR* : l'achat du billet et la réservation leur sont facilités.
- *Les mentions portées sur le billet* comprennent, de façon claire :
  - le nom du transporteur ferroviaire ;
  - la validité des billets (dates ; services ; catégorie) ;
  - la nécessité ou non de valider le billet avant le voyage et conditions d'utilisation du billet ;
  - le prix, y compris les taxes et autres frais ;
  - les horaires de départ et d'arrivée en cas de réservation.
  - les conditions d'annulation, d'échange et de remboursement ;
  - les conditions d'utilisation des billets nominatifs.
- *Retours, échanges, remboursements*
  - ils peuvent dans tous les cas être demandés par le voyageur dans l'intervalle de trois mois ;
  - les billets nominatifs peuvent être transférés à des personnes jouissant des mêmes droits que la personne qui transfère ;
  - un dispositif d'assurance- remboursement de coût modique est proposé pour les billets non échangeables et/ou non remboursables.
  - le remboursement par le transporteur est effectué dans l'intervalle de trois mois à partir de la réception de la demande ;
  - des frais modérés peuvent être perçus par le transporteur, sauf si le voyageur accepte en paiement un bon de voyage.

## 3. Services dans les gares

### 3.1 Accès et circulation

- Faciles, même en période de pointe : pas d'encombrement des aires de circulation par des expositions, du mobilier décoratif, etc., zones commerciales bien à part.
- La propreté et le bon éclairage des accès, halls et quais sont assurés.
- Accès bien signalisé et facilité (passages couverts) vers les moyens de transport urbains (metro, tramways, bus, autocars, taxis).
- Passages d'un quai à l'autre sûrs et protégés.
- Parking pour les voitures et garage sécurisé pour les bicyclettes.

- Quais à la hauteur normative de l'Union Internationale des Chemins de Fer (UIC) permettant un accès de plain-pied aux voitures.
- Quais bien protégés des intempéries.
- *Pour les PMR* existence d'un endroit à l'intérieur et à l'extérieur où elles pourront annoncer leur arrivée et, si besoin est, demander assistance, et qui, à l'aide de signes réalisés en couleurs contrastées et de chemins tactiles, sera facilement repérable par les personnes aveugles ou mal voyantes. Plus généralement, toutes dispositions leur permettant un accès facile.

*Dans les gares principales :*

- Escalators permettant d'éviter de porter les bagages dans des escaliers; en bon état de fonctionnement. A défaut, rampes mobiles ou non pour bagages, voitures d'enfant, vélos.
- *Les PMR* disposent :
  - d'ascenseurs évitant les escaliers pour les PMR ; maintien en bon état de fonctionnement.
  - d'une assistance adéquate pour elles et leurs bagages ; la responsabilité du transporteur est engagée si, faute de cette assistance, la PMR manque un train ou une correspondance avec ce train.
- Quai permettant le service auto-train. Le lieu de remise des voitures au départ et à l'arrivée est proche de la gare empruntée par le voyageur pour son trajet personnel, ou les deux lieux sont reliés par un service de navettes. Un schéma ou un plan est fourni, indiquant l'accès au quai pour les voitures.

### **3.2 Information**

- Les gares principales disposent d'un service d'accueil.
- Les heures d'ouverture des gares et le n° de téléphone de leur service d'accueil sont connus du public et en particulier sont affichés .
- Les voyageurs peuvent s'orienter et s'informer aisément. La signalétique est facile à lire et compréhensible par tous (plan de la gare, affichage en gros caractères des arrivées et des départs – en plusieurs endroits pour les gares importantes- , correspondances avec les autocars et transports urbains et plan d'emplacement de leurs arrêts près de la gare, plan du réseau ferroviaire lisible et comportant les régions à la frontière des pays voisins). Les fonds sonores ou annonces/affiches commerciales ne font pas concurrence aux informations proprement ferroviaires.
- Un affichage aux points de vente rappelle la réglementation en vigueur et la présente charte dans une version simplifiée.
- Le nom des gares est aisément lisible depuis les trains de jour comme de nuit (combinaison de panneaux parallèles et perpendiculaires aux voies).
- Le retard des trains et leur raison est annoncé par haut-parleur et affiché, en temps réel dans la mesure du possible.
- Les stations dépourvues de personnel sont équipées d'un dispositif permettant d'entrer en contact facilement et rapidement avec un employé du transporteur.
- L'existence d'un service de Médiation fait l'objet d'une communication spécifique.

### **3.3 Guichets et contrôles**

- . Les guichets et le stand d'accueil ont des heures d'ouverture adaptées aux besoins des voyageurs. L'attente au guichet ne dépasse pas 10min, des places assises sont offertes aux voyageurs qui attendent.
- . Les composteurs sont maintenus en bon état de fonctionnement.
- . Ces équipements sont facilement accessibles aux PMR.

### 3.4 Services à la disposition des voyageurs

Ils le restent pendant tout le temps d'ouverture de la gare :

- . salle d'attente confortable (fauteuils, tables de travail, téléphone, prises de courant), propre, calme, bien éclairée, non enfumée et bien chauffée en hiver).
- . toilettes à propreté maintenue et accessibles à un prix modique ; des douches dans les gares desservies par des trains de nuit.
- . Consignes pour les bagages, automatiques ou manuelles, pouvant rester ouvertes même en période de terrorisme (appareils de détection).
- . abris et points d'eau potable sur les quais.
- . automates de vente
- . chariots à bagages.

*dans les gares principales :*

- . prise en charge d'enfants convoyés par le transporteur (vacances scolaires) ; les enfants sont pris en charge et remis à leur destinataire sur vérification expresse de leur qualité.
- . location de voitures et de bicyclettes, ayant un contrat avec le transporteur ferroviaire et autres.
- . bar-restaurant.

## 4. Services dans les trains

### 4.1 Accès

- Une capacité suffisante est garantie en cas d'affluence.
- Les portes sont suffisamment larges pour permettre un accès aisé aux voyageurs chargés de bagages et en cas d'affluence ; elles sont d'un maniement aisé.
- Les espaces pour les bagages sont de taille suffisante, prévus pour les bagages encombrants et facilement surveillés par les voyageurs.
- *PMR* : dans au moins une voiture par rame :
  - un accès leur permet d'embarquer seuls;
  - des places spécialement aménagées leur sont réservées ;
  - les toilettes sont conçues en fonction de leur handicap.
- *Familles* : des compartiments, un coin nursery, des aménagements et des aires de jeux pour les enfants sont offerts dans les trains à long parcours. En particulier pour les enfants convoyés par le transporteur.
- *Vélos* : des emplacements spécifiques leur sont réservés.

### 4.2 Propreté, Aménagements, Confort

- A chaque terminus, le train est entièrement nettoyé, en particulier les toilettes, qui seront munies des approvisionnements nécessaires.
- Une aération et une climatisation agréable des voitures, ni trop chaud, ni trop froid (hiver/été), sont assurées et maintenues en bon état de marche.
- Les vitres sont maintenues propres.
- Chaque place assise offre une vision agréable du paysage.
- L'éclairage est maintenu même en cas d'interruption de la liaison avec la caténaire.
- L'éclairage nocturne est discret et réglable par place.

- le matériel « banlieue » est exclu pour des trajets de plus d'une heure.
- Des débiteurs de boisson et viennoiseries sont installés à bord des trains GL. Une possibilité de restauration est offerte dans les trains à long parcours (espace bar, restaurant).
- La protection contre le tabagisme et le bruit sont assurés.
- L'usage du téléphone portable n'est possible que dans les espaces réservés et clairement identifiés.

### **4.3 Information et contrôle**

*Les informations sont données en tenant compte du fait que certains voyageurs sont aveugles ou mal voyants tandis que d'autres sont sourds ou mal - entendants*

- Dans les trains Grandes Lignes, des dépliants sont mis à la disposition des voyageurs donnant pour chaque arrêt l'heure et le quai d'arrivée, l'heure et le quai de départ des trains en correspondance ; ceci en conformité avec les prescriptions de l'UIC.
- Mise à disposition dans chaque voiture de cahiers d'information, suggestions, réclamations relevés et renouvelés à chaque terminus.
- Les arrêts sont annoncés à leur approche.
- Le personnel contrôle tous les titres de transport, informe les voyageurs sur les arrêts et correspondances et répond à leur demandes en matière de sécurité, sûreté, confort et tranquillité à bord.
- un affichage rappelle la réglementation en vigueur.
- Les incidents de parcours (arrêts en pleine voie, retards, etc.), ainsi que leurs raisons et leur incidence sur le parcours sont annoncés aux voyageurs.

## **5. Accidents, retards, suppressions de trains, bagages**

### **5.1 Alternatives offertes aux voyageurs en cas d'interruption du transport**

- S'arrêter à l'endroit où le transport est interrompu et obtenir un remboursement pour le reste du trajet;
- Retourner gratuitement à son point de départ et obtenir le remboursement de la totalité du trajet ;
- Continuer par un train assurant le moindre retard.

### **5.2 Assistance par le transporteur**

- Dans tous les cas précédents, recherche pour les voyageurs de correspondances et d'un acheminement alternatifs les plus rapides possible et accessibles dans des conditions d'accès comparables à celles du transport initial, en particulier pour les PMR. Leur annonce est faite visuellement et par voix. Une assistance appropriée est donnée aux PMR.
- En cas de perturbation dans le service de plus de trois heures, ou si la température extérieure l'exige, fourniture de rafraîchissements/boisson chaude et d'une collation.
- Hébergement pour la nuit dont le coût est supporté par le transporteur initial si le voyage ne peut être effectué le jour même et s'il est impossible de trouver un moyen alternatif de transport convenable pour le voyageur.
- Aide psychologique : les voyageurs doivent se sentir à tout moment en sécurité et tranquilisés.



### 5.3 Responsabilité du transporteur

Le transporteur est responsable des perturbations survenant dans les gares et en cours de transport, y compris pour un retard faisant manquer une correspondance, dont et y compris avec les autres moyens de transport, et dans tous les cas :

- bien entendu, si la perturbation est de son fait; il en est ainsi en particulier en cas de grève de son personnel.
- en cas de responsabilité d'un tiers ; le transporteur se retournera contre ce tiers (le gestionnaire d'infrastructures n'est pas considéré comme un tiers en tout état de cause) ; : le transporteur pourra souscrire une assurance.

Il n'est pas responsable en cas de force majeure et vis-à-vis du voyageur qui a causé la perturbation.

Le retard à prendre en compte est celui par rapport aux horaires publiés dans les brochures éditées par le transporteur

### 5.4 Compensations

- En cas de mort ou blessures : les dispositions communes du droit français s'appliquent. Le transporteur verse une avance pour couvrir les besoins économiques immédiats dans un délai de 15 jours à compter de l'identification de la personne ayant droit à indemnisation. En cas de décès, cette avance ne peut être inférieure à 19 000 Euros.
- En cas de retard des trains, pour les possesseurs de billets valables ; pour un seul voyage (pouvant comprendre plusieurs services de train) :

<u>Durée du retard</u>	<u>Taux de remboursement du billet</u>
30 à 59 min	1/3
1 à 2 h	2/3
plus de 2h	totalité

L'indemnité est réglée en numéraire ; elle ne peut être payée sous la forme de bons et/ou d'autres services qu'avec l'accord du voyageur.

Le droit éventuel à compensation est annoncé clairement par le contrôleur et, le cas échéant, l'enveloppe régularité est distribuée dans le train ou dès son arrivée.

La demande est adressée par le voyageur dans les 10 jours de la perturbation.

Cette demande est traitée dans les 4 semaines par le transporteur.

- En cas de retard des trains, pour les possesseurs d'abonnements : prolongement des abonnements si moins de 99% des trains prévus dans les horaires ont circulé effectivement, ou si moins de 95% des trains aux heures de pointe sont arrivés avec 5 min ou plus de retard sur leur heure prévue d'arrivée.
- En cas de suppression du train, y compris en cas de grève : application des règles valant pour les retards pour l'attente jusqu'au train suivant circulant effectivement. Ces règles ne s'appliquent pas si la suppression du service a été annoncée par le transporteur 7 jours à l'avance.

- Pour les bagages

*Bagages à main* : pour la perte totale ou partielle de ses effets personnels ou de ses bagages à main ou d'un animal , en cas de décès ou de préjudice corporel d'un voyageur indemnisation à concurrence de 1400 Euros.

*Bagages enregistrés* : indemnisation à concurrence de 1200 Euros, à condition que l'évènement qui est à l'origine de la destruction, la perte ou la détérioration ait eu lieu lorsque les bagages se trouvaient sous la responsabilité du transporteur.

*Equipements d'aide à la mobilité* : En cas de dommage ou de perte, remboursement de la totalité du coût de la réparation ou du remplacement ; dans l'attente de ceux-ci, prêt d'un équipement.

## 5.5 Information

Les voyageurs et les personnes qui les attendent doivent pouvoir, à tout moment et gratuitement, connaître en temps réel la situation du trafic et les retards de plus de 15min.

## 5.6 En règle générale, le transporteur doit tout faire pour éviter les perturbations dans le service :

- une réserve de personnel roulant est organisée : un train part même en cas de défaillance du conducteur ou du contrôleur prévu ;
- l'entretien attentif du matériel roulant et son renouvellement ainsi que des installations permettent de réduire la fréquence des pannes affectant la régularité des circulations ;
- en cas de grève, les voyageurs refusent toute forme de « service minimum » compte tenu de l'actuelle saturation des trains de pointe. Ils exigent le maintien intégral aux heures de pointe des trains relevant du service public, une information précise sur les services commerciaux maintenus.

## 6. Sécurité technique – sûreté

### 6.1 Sécurité technique

- Les portes des trains sont bloquées pendant la circulation et lors des arrêts en pleine voie. L'ouverture en gare ne doit se faire du côté quai.
- Toutes les voitures doivent comporter des détecteurs d'incendie.
- Les trains passant sans arrêt dans les gares font l'objet d'une annonce sonore systématique, et d'une annonce visuelle dans les gares sans personnel.
- Les risques de collision avec des véhicules routiers sont réduits par la suppression des passages à niveau les plus dangereux, la signalisation routière est appropriée et le ralentissement de la circulation routière assurée dans les autres cas. En cas d'immobilisation d'un véhicule routier sur un passage à niveau, son conducteur peut déclencher un système d'alerte.

### 6.2 Sûreté

L'usager ressent un sentiment de sécurité dans les gares et dans les trains ; l'exploitant ferroviaire met tout en oeuvre pour que ce sentiment soit atteint, par ex. par la présence de personnes relevant soit de son administration, soit des forces de police publiques. La lutte contre la fraude et l'insécurité (filtrage) ne doit pas pénaliser l'ensemble des voyageurs.

## 7. Procédures de recours et réclamation ; concertation ; observation de la Charte.

- Les droits des voyageurs, à indemnité en particulier, et les procédures pour les faire respecter sont portées à la connaissance des voyageurs par différents moyens : affiches dans les gares et aux guichets, affiches dans les trains, mention dans les déliants.
- Le dépôt des réclamations est facile et demande peu de temps : - au cours du voyage (accès au registre des réclamations dans le train et dans la gare) - et après celui-ci (adresse, délais de dépôt et de réponse).
- Droit de recours : les voyageurs peuvent faire appel de décisions des Services Clientèle du transporteur par l'intermédiaire d'une association agréée de consommateurs. Ils sont bien informés des modalités de saisine du Médiateur. La liste des associations autorisées à saisir le Médiateur est affichée dans toutes les gares et autres points de vente du transporteur, elle figure dans le « Guide du Voyageur » et sur le site Internet du transporteur. Le recours au Médiateur n'enlève pas aux voyageurs la possibilité d'engager une procédure judiciaire.

- *Délai de prescription des actions (en cas de recours amiable) :* En cas de décès ou de préjudice corporel du voyageur : pour le voyageur, 3 ans ; pour les autres personnes habilitées en cas de décès du voyageur : 3 ans après le décès avec un maximum de 5 ans à partir du jour de l'accident.
- Pour les autres actions : 2 ans à partir de la date de l'incident sauf pour les indemnités en cas de retard – cf. § 4.4)
- Le transporteur est tenu de donner une réponse motivée dans un délai de 20 jours ouvrables après réception de la plainte.
- *L'observation de l'application de la Charte* est réalisée par un organisme indépendant ; un rapport est publié annuellement.
- *Concertation :* les projets d'investissements et les modifications de matériels, de dessertes, d'horaires et de tarifications, les conditions d'observation de la réalisation de la Charte font l'objet d'une concertation approfondie avec les associations représentatives des voyageurs.

## **8. Obligations des voyageurs**

### **8.1 Billets**

- Être muni d'un titre de transport valable et le présenter au contrôleur. Accepter dans le cas contraire d'acquitter un supplément pour le paiement dans le train ; ce supplément ne pourra excéder 20% du prix du billet si le voyageur a prévenu à un premier passage le contrôleur et, sinon, 50%. Possibilité pour le voyageur de se faire rembourser le supplément dans le cas où il prouve dans les jours suivants qu'il avait bien acheté un billet ou qu'il était en possession d'une carte de réduction mais n'avait pu retrouver le document.
- Présenter un titre d'identité au cas où le billet est nominatif ou un titre de réduction justifiant cette réduction.
- Ne pas revendre son billet.

### **8.2 Comportement dans le train et dans les gares**

- Ne pas gêner les autres voyageurs par son comportement. Si ce comportement est particulièrement intolérable, son auteur pourra être exclu du train.
- Ne pas faire usage de son téléphone portable dans les compartiments
- Ne pas fumer dans les zones non-fumeurs, même avec le consentement des autres voyageurs
- Céder le cas échéant une place réservée à certaines catégories de voyageurs (femmes enceintes ou accompagnées d'enfants, PMR)

### **8.3 Sûreté, sécurité**

- Être responsable de ses bagages et ne pas transporter armes et objets dangereux.
- Respecter les règles de sûreté et de sécurité ; si le voyageur présente un danger pour les opérations du train ou pour les autres voyageurs, il pourra être exclu du train.
- Ne pas utiliser les dispositifs d'urgence, sauf en cas de danger ; payer l'amende prévue s'il enfreint cette règle, nonobstant toute autre action à son encontre.