



fédération nationale des associations
d'usagers des transports

Association agréée de consommateurs

COMMUNIQUE

Charte des Voyageurs Ferroviaires

Le 17 mars 2005, la FNAUT a présenté à la presse une proposition détaillée de « Charte des Voyageurs Ferroviaires ».

Elle poursuit ainsi son but de faire prendre en compte par les compagnies ferroviaires, la SNCF aujourd'hui en France, peut-être d'autres compagnies également demain, les besoins des voyageurs :

- *des horaires, dessertes, tarifs, billets* appropriés, faciles d'accès ;
- *dans les gares*, un accueil prévenant et une information lisible et maintenue à jour ; des services confortables (salle d'attente, toilettes propres, consignes pour les bagages, escalators et/ou ascenseurs , parking pour voitures et vélos) ;
- *dans les trains*, information directe sur le parcours, les correspondances, les incidents ; propreté et climatisation ; facilité d'accès et confort ;
- *en cas d'accident, de retard, de suppression de train*, assistance par la compagnie ferroviaire et indemnisation ;
- *sécurité technique du transport et des voyageurs contre les agressions* ;
- *obligations des voyageurs*, billets, comportements ;
- *procédures de recours à la disposition des voyageurs*.

La proposition détaille les besoins spécifiques de certaines catégories de voyageurs sous tous ces aspects : personnes à mobilité réduite (PMR), cyclistes, familles.

Deux raisons ont amené la FNAUT à élaborer ce texte :

- la période approche où la convention qu'elle a déjà signée avec la SNCF devra être revue
- la Commission Européenne a proposé un règlement sur les « Droits et Obligations des Voyageurs Ferroviaires Internationaux », actuellement en discussion au sein du Parlement Européen et du Conseil des Ministres Européen.

Plutôt que de simplement réagir à différentes propositions, la FNAUT a élaboré son propre texte qui lui servira de base de discussion, directement au niveau national et par l'intermédiaire de la Fédération Européenne des Voyageurs au plan européen.

La proposition a été élaborée en étroite collaboration avec les 150 associations fédérées et en prenant en compte les textes et discussions au sein de l'Union Européenne

Contact : Jean-Paul Jacquot tél : 01 43 29 35 53 – courriel : jacquot.jeanpaul@free.fr
Siège 01 43 35 02 83