

☰ TABLE DES MATIÈRES

Nous avons le plaisir de vous présenter le rapport annuel 2013 dans son nouvel habit.

« Être présent pour les membres » et « Préparer l'avenir ». C'est sous ces deux auspices que nous avons souhaité placer l'activité du CIT en 2013.

C'est aussi dans cet esprit que le Comité du CIT s'est concentré en 2013 sur l'orientation stratégique à moyen terme du CIT. Les résultats de ces travaux se concrétisent sous la forme de six orientations pour l'activité future du CIT.

Ces orientations sont basées sur les Statuts actuellement en vigueur et doivent pouvoir être réalisées avec les ressources financières et en personnel à disposition. Ces orientations sont développées à la page 8 du rapport annuel.

➔ [Rapport annuel 2013](#)

Rapport annuel 2013



- 2 Droits des voyageurs et ticketing
- 2 La France et l'Italie mettent en place leur NEB
- 3 SIAFI 2014 : Séminaire interactif relatif aux activités ferroviaires internationales
- 4 Dernières nouvelles sur la lettre de voiture électronique CIM/SMGS
- 4 Interopérabilité juridique pour les transports eurasiatiques ferroviaires de marchandises : CGT EurAsia
- 6 Le CIT renforce sa collaboration avec le Forum Train Europe (FTE)
- 7 Droit et pratique – accident et faute du voyageur
- 8 Comité exécutif 1/2014
- 9 Conférence des services des réclamations voyageurs
- 10 Calendrier CIT



EDITORIAL



Chères lectrices, chers lecteurs,

Lors de sa première réunion de cette année, outre les questions statutaires, le Comité a pu prendre acte du résultat financier positif en 2013 et de l'état d'avancement de la réalisation du programme de travail 2014 adopté par l'Assemblée générale en novembre 2013. Dans ce numéro, nous parlons aussi de la réunion du Groupe de travail CIV des 13 et 14 mai 2014 ainsi que de la réunion du Groupe juridique et du Groupe d'experts CIM/SMGS du 3 avril. La mise en œuvre du règlement relatif aux droits des voyageurs ferroviaires (PRR) et les décisions des tribunaux et des autorités tiennent les juristes en haleine. Les développements en matière de billetterie ont constitué un autre point de discussion dans le groupe de travail, comme par exemple le projet FSM ou le nouveau guide relatif à la billetterie. Lors de la réunion du Groupe juridique et du Groupe d'experts CIM/SMGS, les participants ont travaillé intensivement sur les spécifications de la lettre de voiture électronique CIM/SMGS et les problèmes en relation avec la numérisation des documents d'accompagnement. Vous trouverez en outre dans le présent numéro un article consacré aux nouvelles CGT EurAsia.

Avec mes meilleures salutations de Berne
Cesare Brand
Secrétaire général du CIT



Droits des voyageurs et ticketing au menu du Groupe de travail CIV

De nouvelles affaires liées aux droits des voyageurs ferroviaires sont apparues en France, en Italie, aux Pays-Bas, et même aux Etats-Unis. Le Groupe de travail CIV a apporté son soutien aux membres confrontés à des questions épineuses. Il a en outre examiné le nouveau guide relatif aux titres de transport CIV.

Questions liées à l'application du PRR

Le Règlement CE n° 1371/2007 sur les droits des voyageurs ferroviaires (PRR) n'a pas été rédigé de façon toujours limpide, ce qui pose de nombreux défis dans la pratique pour les entreprises. Réuni les 13 et 14 mai à Berne, le Groupe de travail CIV s'est penché sur les affaires actuellement pendantes dans quelques Etats membres de l'UE. Ces affaires concernent le droit à la continuation au voyage par d'autres opérateurs de transport, la lisibilité des billets électroniques, le calcul des indemnités de retard, la vente des billets sur internet, etc.

Ticketing

Le Groupe de travail CIV a analysé la première version du nouveau Guide Ticketing CIV lors de ses dernières séances. Il faudra encore quelques mois de travail pour finaliser ce nouveau document qui devrait remplacer les actuels guides GTV-CIT et GTT-CIV. Il s'agit de moderniser et rendre plus accessibles les spécifications juridiques, fonctionnelles et techniques en matière de ticketing. Le nouveau Guide expliquera également quels sont les nouveaux acteurs dans ce domaine et comment la STI TAP a modifié le cadre et la nature des spécifications techniques. Le Guide devrait être un outil flexible : il évoluera ces prochaines années en fonction de l'avancement des projets Universal Rail Ticket et Full Service Model.

La billetterie électronique pose nombre de défis sur le plan technique mais aussi sur le plan juridique, notamment en



Le Groupe de travail CIV a examiné nombre de questions liées aux droits des voyageurs lors de sa séance de mai

matière de protection des données. Le Groupe de travail CIV va se pencher plus sérieusement sur cette question dans les mois à venir, en parallèle à la révision en cours de la directive européenne sur la protection des données.

Commission CIV

La Commission CIV, qui se réunira le 27 juin prochain, aura l'occasion de prendre la mesure des travaux effectués par le Groupe de travail au cours de l'année écoulée. Sous la houlette de sa Présidente, Carmen Filipescu (Regiotrans), la Commission fixera les objectifs du CIT dans le domaine du trafic voyageurs pour les mois à venir.

Isabelle.Oberson(at)cit-rail.org

Original: FR

Liens utiles

- ➔ [Règlement CE n° 1371/2007 \(PRR\)](#)
- ➔ [Directive 95/46/CE relative à la protection des données](#)
- ➔ [Proposition de révision de la Directive 95/46/CE](#)

La France et l'Italie mettent en place l'autorité chargée de la mise en œuvre des droits des voyageurs ferroviaires (NEB)

La France et l'Italie viennent de passer les lois nécessaires à l'institution d'une autorité chargée de l'application du Règlement CE 1371/2007 sur les droits des voyageurs ferroviaires (PRR), plus de quatre après l'entrée en vigueur de celui-ci.

Obligation de désigner un NEB

Selon l'article 30 PRR, les Etats membres de l'Union européenne doivent désigner un organisme indépendant chargé de prendre les mesures nécessaires pour garantir le respect des droits des voyageurs. Chaque voyageur peut porter plainte auprès de cet organisme en alléguant une infraction au PRR.

La plupart des Etats ont institué très rapidement un tel organisme, ainsi que les sanctions que celui-ci peut prendre à l'encontre des entreprises ferroviaires qui enfreindraient le PRR. En France, la loi à cet effet n'est entrée en vigueur

qu'en mars dernier (disponible sur le site internet du CIT, voir le lien dans l'encadré ci-contre). En Italie, le décret vient d'être publié également. Ceci devrait donc résoudre la procédure en manquement ouverte par la Commission européenne auprès de la Cour de justice de l'UE à la fin mars.

Coopération entre NEB et Commission européenne

La liste des NEB, enfin complète, est disponible sur le site internet de la Commission européenne (voir lien ci-contre). La Commission réunit les NEB une fois par année en principe pour échanger des informations sur leurs travaux, pratiques ou décisions. La dernière réunion a eu lieu en octobre 2013, avec la participation des représentants des associations ferroviaires et de consommateurs. Le CIT y avait présenté le fonctionnement de l'AIV, montrant ainsi les solutions pragmatiques adoptées par les entreprises ferroviaires pour régler les réclamations de voyageurs internationaux dans des délais relativement brefs (un mois voire trois

au maximum). Le CIT avait invité les NEB à s'inspirer de ces solutions pour gérer leurs relations entre eux. La prochaine réunion de la Commission et des NEB devrait faire le point sur un possible memorandum of understanding à cet effet.

Isabelle.Oberson(at)cit-rail.org

Original: FR

Liens utiles

- ➔ [Lois nationales des Etats membres de l'UE relatives au PRR \(exemptions, NEB, sanctions\)](#)
- ➔ [Liste des NEB selon la Commission européenne](#)
- ➔ [Procédure en manquement contre l'Italie](#)

TRAFIC MARCHANDISES

SIAFI 2014 : Séminaire interactif relatif aux activités ferroviaires internationales

La première partie du séminaire SIAFI 2014, qui a eu lieu du 14 au 18 avril 2014 au siège de l'UIC à Paris, a été fréquentée par des participants de dix pays et entreprises et couvrait ainsi pratiquement tous les domaines des activités ferroviaires. L'arrière-plan différent et les diverses compétences professionnelles des participants, associés à leur expérience ont permis des échanges d'idées riches et fructueux et ont donné lieu à des discussions intéressantes.

Dans le courant de la semaine, les participants ont pu établir de nombreux contacts et procéder à des échanges d'informations et d'expériences pratiques. Le CIT a aussi participé activement à ce séminaire interactif relatif aux activités ferroviaires internationales en présentant le droit international du transport ferroviaire, en particulier sous l'angle de la révision imminente de la COTIF 1999 et de ses conséquences sur les produits du CIT concernant les transports internationaux de marchandises et de voyageurs.

Cette semaine du séminaire était divisée en plusieurs lignes d'actions : présentations et discussions sur des questions-clés du transport ferroviaire (futur des transports de voyageurs, standardisation et interfaces, développement du cadre juridique international pour le rail), management de projets et travaux de groupes, ateliers relatifs à des modèles commerciaux innovants, échanges de vues entre les participants, visite technique d'une gare, programme récréatif.

Quatre groupes présenteront les résultats des travaux relatifs aux projets durant la deuxième partie du séminaire SIAFI en septembre 2014.



Quatre groupes présenteront les résultats des travaux relatifs aux projets durant la deuxième partie du séminaire SIAFI en septembre 2014

Pour de plus amples informations, vous pouvez contacter Madame Nathalie Amirault, Head of Expertise Development Unit : amirault@uic.org ou consulter le site Internet de l'UIC : www.uic.org/siafi

Erik.Evtimov(at)cit-rail.org

Original: DE

Dernières nouvelles sur la lettre de voiture électronique CIM/SMGS

Des étapes importantes ont pu être franchies avec l'OSJD dans le cadre de la préparation des spécifications techniques lors de la dernière réunion du Groupe de travail ad-hoc le 3 avril 2014 au siège du Comité de l'OSJD.

Situation de départ

Les promoteurs du projet (CIT et OSJD) ont réédité le 1er octobre 2013 les spécifications juridiques, fonctionnelles et techniques actualisées. Lors de cette actualisation de la lettre de voiture électronique CIM/SMGS, il s'est agi principalement de développer les spécifications techniques éditées en 2009, avec la description des messages en langage EDIFACT.

Spécifications techniques relatives à la lettre de voiture électronique CIM/SMGS

Les spécifications techniques sont élaborées au sein d'un groupe ad-hoc d'experts du CIT et de l'OSJD. Les travaux sont animés par Messieurs Lothar Schneemann et Peter Sabik. L'objectif principal des travaux consiste à convertir les messages XML utilisés dans le champ d'application des RU CIM et les messages EDIFACT utilisés principalement dans le champ d'application du SMGS, en particulier au sein de la Fédération de Russie.

Les experts des RZD ont fait observer lors de cette réunion que les entreprises ferroviaires CIM ont marqué leur accord

au niveau du projet sur les spécifications techniques, qui constituent la base de travail pour l'implémentation des messages EDIFACT dans le champ d'application du SMGS, et que le CIT a publié ces spécifications sur son site Internet. Ils ont donc vivement souhaité que la description des messages XML pour la lettre de voiture électronique CIM/SMGS soit fondée sur ces documents développés en commun, en particulier en ce qui concerne la structure des messages (longueurs des données, etc.).

Le Groupe juridique et le Groupe d'experts CIM/SMGS a examiné en outre la possibilité de retenir des clauses-types dans les relations entre les parties aux contrats EDI, s'agissant du droit applicable, du for, et de la durée, des modifications et de l'expiration des contrats EDI.

Documents d'accompagnement électroniques

En sus de l'actualisation des spécifications juridiques, fonctionnelles et techniques de la lettre de voiture électronique CIM/SMGS, des solutions concrètes ont été recherchées pour résoudre les problèmes en relation avec les documents d'accompagnement aux lettres de voiture électroniques CIM/SMGS.

Des difficultés résultent de l'absence de bases juridiques pour l'utilisation de certains documents administratifs sous forme électronique. C'est la raison pour laquelle des documents sous forme scannée pourront être utilisés en sus des documents d'accompagnement sous forme électronique.

Erik.Evtimov(at)cit-rail.org

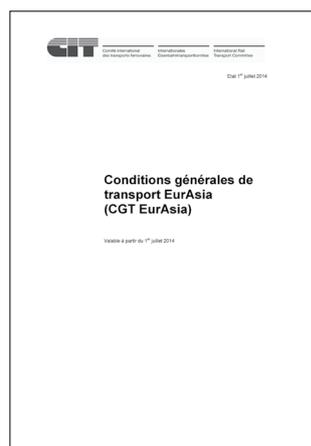
Original: DE

Interopérabilité juridique pour les transports eurasiatiques ferroviaires de marchandises : CGT EurAsia

La Commission CIM du CIT a adopté à l'unanimité les Conditions générales de transport EurAsia (CGT EurAsia) lors de sa dernière réunion le 25 mars 2014. Les membres du CIT intéressés et leurs clients peuvent ainsi appliquer ces conditions générales à partir du 1er juillet 2014 sur les corridors eurasiatiques concernés.

Situation de départ

La création d'un droit international uniforme des transports ferroviaires constitue l'objectif déclaré des Ministres des transports des Etats situés sur les corridors eurasiatiques, selon la déclaration politique du 26 février 2013. Dans l'attente d'un tel nouveau cadre juridique au niveau des Etats, la Commission Economique pour l'Europe (UNECE) doit appor-



les CGT EurAsia apportent toute une série d'avantages

ter son soutien aux entreprises ferroviaires et aux organisations ferroviaires lors de la mise en œuvre de solutions harmonisées sur une base contractuelle.

L'intérêt croissant pour l'utilisation de la lettre de voiture CIM/SMGS sur le pont terrestre entre la Chine et l'Europe, l'augmentation de l'ordre de 20 à 30 % de son utilisation par rapport à l'année dernière, qui fait qu'elle est maintenant utilisée dans 70 à 80 % de l'ensemble des trafics CIM/

SMGS (chiffres confirmés par la DB, les UZ et les RZD), ainsi que son introduction imminente dans les transports multimodaux empruntant la Mer Baltique et la Mer Noire sont autant d'éléments positifs qui plaident pour l'application de solutions contractuelles harmonisées.

Travaux au niveau des Etats sous l'égide de l'UNECE

Au point 3 de la déclaration politique du 26 février 2013, qui a été signée au sein du Comité des transports intérieurs par 37 Ministres des transports, il est fait explicitement référence aux CGT EurAsia. En signant cette déclaration, les Ministres des transports des Etats membres de l'UNECE se sont engagés officiellement à entamer les travaux d'uniformisation du droit dans le domaine ferroviaire. La première réunion du Groupe d'experts créé à cet effet a eu lieu les 4 et 5 juillet 2013 à Genève. Le SG CIT participe activement à ces travaux dans le but d'aboutir à une législation en adéquation avec les besoins des transporteurs.

Conditions générales de transport EurAsia (CGT EurAsia) au niveau des entreprises

Le CIT a développé les Conditions générales de transport (CGT EurAsia) au niveau des entreprises et les a finalisées entre-temps. Dans une prochaine étape, les CGT EurAsia seront présentées pour discussion à différents organes et organisations concernés. L'application des CGT EurAsia sous la forme de conditions générales de transport interviendra sur la base du droit international privé (DIP), y compris ses règles relatives aux conflits de lois.

Par rapport à la situation actuelle, les CGT EurAsia apportent toute une série d'avantages :

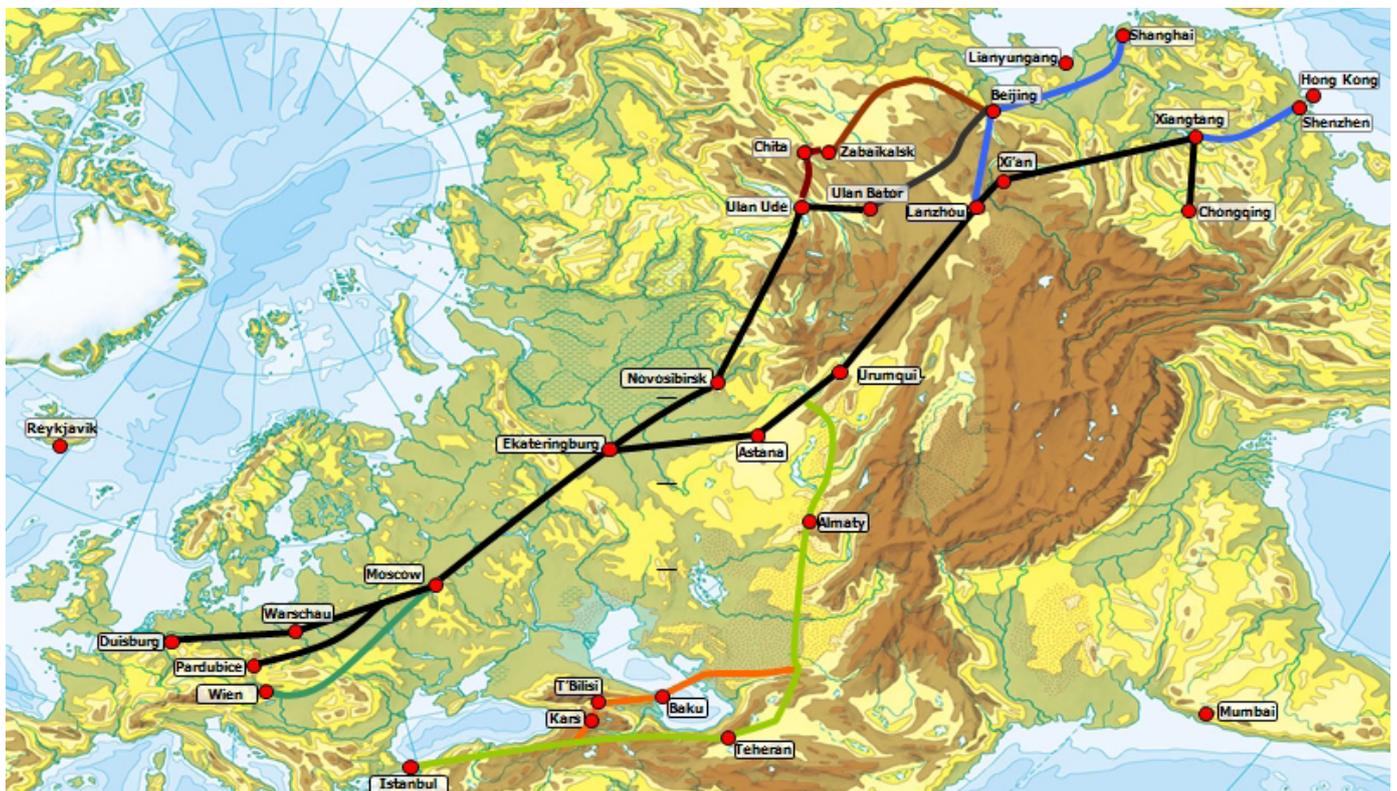
- contrat de transport direct,
- dispositions uniformes en matière de responsabilité, y compris en cas de dépassement du délai de livraison,

- règles et architecture contractuelle uniformes entre les EF et les clients (y compris les transitaires et les contrats de transport multimodaux avec des entreprises maritimes membres du CIT - voir le CIT-Info 2/2014, p. 8),
- communauté de responsabilité entre les transporteurs et répartition des indemnités en fonction des recettes de transport,
- finalement, un système juridique fermé pour le traitement des réclamations et l'utilisation du procès-verbal de constatation uniforme CIM/SMSGS.

Cette solution permettra d'acheminer des envois de marchandises en trafic international ferroviaire entre des Etats CIM et SMGS sous l'égide d'un seul contrat de transport. Dans une prochaine étape, il s'agira d'examiner les CGT EurAsia à la lumière des droits procéduraux et du droit douanier ainsi que leur force probante dans les pays concernés par les différents corridors.

Les CGT EurAsia élaborées au sein du CIT augmenteront l'attractivité et la compétitivité du rail par rapport aux autres modes de transport ; ce nouvel instrument juridique mis à la disposition des entreprises ferroviaires et de leurs clients, orienté sur les besoins de la pratique, leur permettra d'effectuer des transports entre l'Europe et l'Asie dans des conditions juridiques améliorées et uniformes.

Erik.Evtimov(at)cit-rail.org
Original: DE



Les CGT EurAsia élaborées au sein du CIT sont orientées sur les besoins de la pratique. Elles seront à la disposition des entreprises ferroviaires et de leurs clients et leur permettront d'effectuer des transports entre l'Europe et l'Asie dans des conditions juridiques améliorées et uniformes



Le CIT renforce sa collaboration avec le Forum Train Europe (FTE)

Le CIT et le FTE ont signé en mai 2014 un Memorandum of Understanding, afin d'éviter des doubles emplois et d'exploiter des synergies dans l'intérêt de leurs membres communs.

Le CIT et le FTE – deux organisations ferroviaires représentant les intérêts des entreprises ferroviaires

A l'instar du CIT, le FTE offre également des prestations de services aux entreprises ferroviaires. Les gestionnaires de l'infrastructure ne peuvent pas être admis comme membres au sein des deux organisations ferroviaires. D'autres points communs peuvent être relevés : les membres ne proviennent pas exclusivement de l'espace de l'Union européenne et la promotion des transports internationaux est au centre des préoccupations des deux organisations. De nombreuses entreprises ferroviaires sont membres des deux organisations.

Liens avec les gestionnaires de l'infrastructure et les conditions d'utilisation de l'infrastructure

L'une des principales prestations de services du FTE est la mise à disposition d'une plate-forme de coordination, ainsi que le maintien et le développement d'un processus international pour l'harmonisation de la planification de la production de ses membres en trafic international marchandises et voyageurs. Ce processus est étroitement coordonné avec les processus de la commande et de l'attribution de sillons par les gestionnaires de l'infrastructure. Au même titre que le CIT représente les intérêts de ses membres dans le domaine de l'harmonisation des contrats d'utilisation de l'infrastructure ferroviaire, le FTE représente les intérêts de ses membres dans son domaine d'activité auprès de l'association européenne des gestionnaires de l'infrastructure ferroviaire RailNetEurope.



Peter Jäggy, Secrétaire général du FTE, Stephan Pfuhl, Président du FTE et Cesare Brand, Secrétaire général du CIT, à l'issue de la signature du MoU (de gauche à droite)

Exploitation des synergies

Les deux organisations ferroviaires veulent éviter des doubles emplois à leurs membres et exploiter les synergies. Lors de rencontres annuelles, les Secrétaire généraux échangeront leurs vues sur leurs projets et leurs planifications. Dans le cadre des ressources disponibles, le CIT conseillera en outre le FTE dans le domaine juridique.

Myriam.Enzfelder(at)cit-rail.org

Original: DE



Dans cette rubrique, nous publions des jugements relatifs au droit des transports ferroviaires et aux domaines juridiques apparentés, des prises de position d'autorités ainsi que des renseignements fournis par le Secrétariat général du CIT sur des questions juridiques tirées de cas pratiques.

Accident et faute du voyageur – première application du PRR en France

Une voyageuse venant de Paris chute en sortant du train à la gare de Marseille. Elle ouvre une action en justice contre la SNCF pour un montant d'environ 10'000€, mais est déboutée par le Tribunal d'Instance de Marseille sur la base de l'article 26 de l'Annexe I du PRR. Le Tribunal relève en effet la faute du voyageur comme motif d'exonération de la responsabilité du transporteur ferroviaire.

Il s'agit de la première application du Règlement CE n° 1371/2007 sur les droits des voyageurs ferroviaires (PRR) en France. Ce jugement n'est toutefois pas encore définitif. D'autres affaires sont encore pendantes, dans lesquelles l'application du PRR a été écartée par les juges français au profit du droit français (voir notre position à ce sujet dans le CIT-info 1/2014, p. 3).

En l'espèce, une dame voyageait à bord d'un TGV reliant Paris à Marseille le 15 décembre 2009. A son arrivée en gare de Marseille, la voyageuse se blessa en tombant malencontreusement dans l'espace entre le train et le quai. Les pompiers la tirèrent d'affaire peu de temps après, sans blessure grave.



Les transporteurs sont exonérés de leur responsabilité en cas de faute du voyageur à la montée ou descente du train

Le Tribunal a admis l'application à cette affaire de l'article 11 PRR qui se réfère à l'article 26 CIV en annexe. Il a souligné le principe de responsabilité du transporteur lors de la descente du train et les possibles causes d'exonération de cette responsabilité, notamment la faute simple de la victime. En l'espèce, il retient que la victime a glissé sur le marchepied de façon incompréhensible, aucune anomalie de nature à rendre le marchepied particulièrement glissant n'ayant été invoquée. Pour le Tribunal, la cause des dommages est de ce fait une inattention ou maladresse de la victime, ce qui exclut la responsabilité de la SNCF.

Isabelle.Oberson(at)cit-rail.org

Original: FR

Lien utile

➔ [Règlement CE n° 1371/2007 \(PRR\)](#)



Le Comité du CIT a tenu sa première réunion cette année à Berne

La première réunion du Comité du CIT a eu lieu le 24 avril 2014 à Berne sous la direction du Président du CIT, Jean-Luc Dufournaud (SNCF).

Résultat réjouissant de l'exercice 2013

Le compte de résultat 2013 présente un bénéfice de CHF 48'538. Le capital propre augmente en conséquence à CHF 447'787. L'organe de contrôle a vérifié la régularité de la tenue de la comptabilité et des comptes ; il propose à l'Assemblée générale d'approuver les états financiers.

Mutations au Comité du CIT

Par lettre du 17 février 2014, le Président du Directoire de la holding ÖBB, Christian Kern, a proposé Madame Andrea Scholz, cheffe de la Division juridique de l'entité voyageurs des ÖBB, comme membre du Comité.



Le Comité exécutif en réunion à Berne

Par lettre du 28 avril 2014, le Directeur général des Chemins de fer grecs (TRAINOSE), Monsieur Athanasios Ziliaskopoulos, a fait part de son intérêt à une collaboration au sein du Comité du CIT, en la personne de Madame Aikaterini Vitou, Cheffe de la coopération internationale.

L'Assemblée générale se prononcera le 20 novembre 2014 sur les élections au sein du Comité du CIT.

Mutations au Secrétariat général du CIT

Le Comité a approuvé la procédure pour la réoccupation du poste de jeune juriste devenu vacant. Le poste a été mis au concours en avril 2014. Le Comité a pris acte en outre du départ à la retraite de Madame Michèle Kühni.

Etat des travaux dans les domaines des transports de marchandises et de voyageurs, du droit du wagon et de l'utilisation de l'infrastructure.

Les membres du Comité ont pris acte avec satisfaction du rapport du Secrétariat général relatif à l'état d'avancement des travaux de réalisation du programme de travail 2014 adopté par l'Assemblée générale.

Assemblée générale 2014

L'Assemblée générale du CIT aura lieu comme prévu le 20 novembre au siège du CIT à Berne.

[Erik.Evtimov\(at\)cit-rail.org](mailto:Erik.Evtimov(at)cit-rail.org)

Original: DE

Michèle Kühni part à la retraite

A la fin du mois de juin 2014, Madame Michèle Kühni prendra une retraite bien méritée.



Après une longue activité aux CFF, elle est entrée au service du CIT en 1989. Grâce à son expérience, elle a pu s'engager rapidement et de manière autonome dans tous les domaines administratifs de notre organisation. L'édition du CIT-Info a constitué sa principale activité. Sa collaboration

était précieuse également dans le domaine des suppléments aux produits voyageurs et marchandises du CIT et lors de la confection de flyers et d'autres publications.

Madame Kühni, nous vous remercions de votre long engagement au service du CIT. Vous pouvez en être fière et satisfaite. Toute l'équipe du CIT vous souhaite très chaleureusement une longue et heureuse retraite.

[Katja.Siegenthaler\(at\)cit-rail.org](mailto:Katja.Siegenthaler(at)cit-rail.org)

Original: DE

Conférence des services des réclamations voyageurs, Berne, 25 septembre 2014

Les droits et obligations des voyageurs ferroviaires seront à nouveau au centre du premier bloc des thèmes de la Conférence des services des réclamations voyageurs, organisée conjointement par l'UIC et le CIT. Elle aura lieu le 25 septembre 2014 au siège de l'Union Postale Universelle à Berne ; elle s'adresse en premier lieu aux collaborateurs des services des réclamations, des services de vente et des services juridiques.

Durant la matinée, une vue d'ensemble des derniers développements dans le domaine des droits des voyageurs européens sera donnée aux participants ; ces derniers seront renseignés également sur la manière dont la Commission européenne juge la mise en œuvre du PRR par les transporteurs, en particulier en ce qui concerne le droit à l'information. Naturellement, les conséquences de l'arrêt de la Cour de justice de l'Union européenne de l'année dernière obligeant à verser des indemnités en cas de retard même en cas de force majeure seront discutées ; les efforts des entreprises ferroviaires visant à réduire au maximum l'impact des perturbations ou des retards pour les voyageurs seront également présentés.

Les ÖBB présenteront leur pratique sur le PRR : grâce à des mesures immédiates en cas de suppression de trains ou de retards, à l'organisation de services de remplacement (p.ex. taxi) ou de possibilités d'hébergement, de nombreuses réclamations peuvent être évitées. Le règlement extrajudiciaire des différends pour les litiges de consommation (Alternative Dispute Resolution – ADR) est de plus en plus important également pour les ÖBB, lorsque des réclamations ne peuvent pas être évitées.

Le Train Information System (TIS) de RailNetEurope est de plus en plus souvent utilisé pour apprécier les demandes d'indemnités PRR. Le développement du système TIS sera présenté, de même que la manière dont fonctionne cette application sur Internet et les demandes qui peuvent être soumises.

La protection et la sécurité des données seront les principaux thèmes abordés durant l'après-midi. Beaucoup de clients se demandent lors d'achats via Internet si leurs



données personnelles sont vraiment en sécurité ou si leur carte de crédit peut être utilisée à mauvais escient. Est-ce que d'autres personnes peuvent lire les données introduites ? Les portails sur Internet doivent garantir une protection globale des données personnelles. Il ne doit pas s'agir seulement d'une transmission et d'un enregistrement sûrs des informations. Des principes relatifs à la protection des données en relation avec les opérations comptables et de paiement sont en fait une condition pour que les clients et les entreprises ferroviaires fassent confiance aux canaux électroniques de distribution et de vente. Les nouvelles possibilités impliquent de nouvelles exigences à l'encontre de la collaboration au niveau international : qui peut avoir accès à ces données ? Où et comment les données (personnelles pour la plupart) sont-elles nécessaires ? Quelles mesures supplémentaires sont-elles nécessaires pour garantir les recettes et éviter des abus ? Quelles sont les exigences du point de vue des services des réclamations ? Tout ceci sera présenté et discuté.

La dernière partie de la conférence est réservée au networking. Des questions en suspens ou des cas de dossiers clients bloqués pourront être discutés.

Le flyer, le programme et la fiche d'inscription seront disponibles dès la fin-juin sur le site internet du CIT.

Le flyer, le programme et la fiche d'inscription seront disponibles dès la fin-juin sur le site internet du CIT.

Lien utile

➔ [Site internet du CIT : www.cit-rail.org](http://www.cit-rail.org)



CALENDRIER CIT

Date	Réunion	Lieu	Responsabilité
12/13 juin	Groupe de travail CIM	Berne	Erik Evtimov
27 juin	Commission CIV	Berne	Isabelle Oberson / Tetyana Payosova
2/3 juillet	Groupe juridique & d'experts CIM/SMGS	Berne	Erik Evtimov
28 août	Groupe d'experts Révision COTIF	Berne	Erik Evtimov
9/10 septembre	Groupe de pilotage et de coordinateurs CIM/SMGS	Varsovie	Erik Evtimov
18 septembre	Comité 2/2014	Berne	Cesare Brand
25 septembre	Conférence des services des réclamations voyageurs	Berne	Thomas Gyger
2 octobre	Groupe technique ad-hoc ECN CIM/SMGS	Varsovie	Lothar Schneemann
21 octobre	Groupe de travail CIV/SMPS	Berne	Erik Evtimov
12/13 novembre	Groupe de travail CIV	tbd	Tetyana Payosova
12 novembre	Commission Multimodalité	Berne	Erik Evtimov
21 novembre	Assemblée générale	Berne	Cesare Brand
3/4 décembre	Groupe de travail CIM	Berne	Erik Evtimov

Evénements avec la participation du CIT

Date	Événement	Org	Lieu	Responsabilité
17/18 juin	Univeral Rail Ticket (URT) meeting N°8	UIC/DB	Francfort	Thomas Gyger
18 juin	CER Assistants Meeting	CER	Bruxelles	Erik Evtimov
23-26 juin	Global Rail Freight Conference	UIC	Vienne	Jean-Luc Dufournaud
25-27 juin	Commission de Révision de la COTIF	OTIF	Berne	Cesare Brand / Erik Evtimov
3 juillet	Passenger Working Group	CER	Bruxelles	Tetyana Payosova
10 juillet	Universal Rail Ticket (URT) meeting N°9	UIC	Paris	Thomas Gyger
10/11 juillet	Group of Experts towards Unified Railway Law	UNECE	Genève	Cesare Brand / Erik Evtimov
4/5 septembre	Assemblée générale VöV	VöV	Leysin	Cesare Brand
16/17 septembre	Groupe Commercial et groupe Technique	UIC	Paris	Thomas Gyger
22-26 Septembre	Assemblée générale CER	CER	Berlin	Cesare Brand
23-26 Septembre	Innotrans 2014		Berlin	Cesare Brand
7/8 octobre	Railway Days	Club Feroviar	Bucarest	Erik Evtimov
8 octobre	High Level Passenger Meeting	CER/UIC	Amsterdam	Cesare Brand
9 octobre	Steering Committee Freight	UIC	Paris	Erik Evtimov
14/15 octobre	Rail Freight Conference	FIATA	Istanbul	Erik Evtimov
21 octobre	Groupe de travail Scellés	CER	Bucarest	Joël Forthoffer
22 octobre	Customer Liaison Group	CER	Bruxelles	Tetyana Payosova
29 octobre	Commercial and Distribution Forum	UIC	Paris	Cesare Brand

Rédaction:
Comité international des transports ferroviaires (CIT)
Secrétariat général
Weltpoststrasse 20, CH-3015 Berne

Téléphone +41 31 350 01 90
Fax +41 31 350 01 99
E-Mail [info\(at\)cit-rail.org](mailto:info(at)cit-rail.org)
Internet www.cit-rail.org