

Accord concernant la poursuite du voyage

Que faire en cas de correspondance manquée lors d'un voyage international ?

Si vous effectuez un voyage international et que vous manquez une correspondance en raison du retard ou de l'annulation d'un train, vous pourrez malgré tout atteindre votre destination finale sans frais supplémentaires, quel que soit le ou les titres de transport en votre possession pour effectuer votre voyage. En effet, le titre de transport qui vous a été délivré prouve l'existence d'un contrat (le « contrat de transport ») entre vous-même et chacune des entreprises ferroviaires (« transporteur »), dont vous avez le droit d'utiliser les trains. Si vous possédez un seul « contrat de transport » pour la totalité de votre voyage (dans le jargon technique, « un titre de transport direct »), vous bénéficiez de certains droits des voyageurs ferroviaires conformément au droit européen – voir https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_fr.htm.

Toutefois, vous pouvez disposer de deux « contrats de transport » voire plus (généralement, vous avez alors reçu différents titres de transport) pour les différents services ferroviaires qui constituent la totalité de votre voyage. Vous bénéficiez alors des arrangements commerciaux conclus entre les entreprises signataires de l'Accord concernant la poursuite du voyage (AJC).

Les entreprises ferroviaires appliquant l'AJC depuis février 2024 sont les suivantes : BLS et CFF (Suisse), CD (République tchèque), CFL (Luxembourg), DB (Allemagne), DSB (Danemark), GYSEV et MÁV-START (Hongrie), HŽPP (Croatie), NS (Pays-Bas), ÖBB (Autriche), PKP IC (Pologne), Renfe (Espagne), SJ (Suède), SNCB/NMBS (Belgique), SNCF (France), SZ (Slovénie), Trenitalia (Italie) et ZSSK (Slovaquie).

Votre plan de voyage doit prévoir un « délai de correspondance raisonnable » partout où vous devez changer de train. En plus du temps supplémentaire dont vous pourriez avoir besoin personnellement – par exemple, si vous êtes une personne à mobilité réduite –, le « délai de correspondance raisonnable » est celui recommandé par les horaires ferroviaires officiels, auxquels il faut ajouter quelques minutes par sécurité.

En planifiant ainsi votre voyage, vous devriez être en mesure de prendre un train circulant plus tard si vous manquez votre correspondance, à condition toutefois que le train en question soit exploité par la même entreprise que celle dont vous avez manqué le service réservé et au nom de laquelle est libellé votre titre de transport. Le nom de l'entreprise ferroviaire apparaît généralement sur le titre de transport qui vous a été remis.

Toutefois, il vous faudra d'abord obtenir auprès d'un membre du personnel du train concerné – un contrôleur ou un chef de train – une confirmation de retard ou d'annulation, que vous présenterez ensuite au personnel de l'entreprise dont vous souhaitez utiliser le ou les services pour poursuivre votre voyage.

En cas de difficulté, adressez-vous au personnel ferroviaire. Formé aux dispositions de l'AJC, ce personnel sera en mesure de vous fournir l'assistance dont vous avez besoin pour atteindre votre destination. Il se peut que l'entreprise ferroviaire ne soit pas en mesure de vous proposer une place assise dans chacun des trains circulant ultérieurement, certains d'entre eux pouvant être complets ou certains services étant exclus de l'AJC. Toutefois, le personnel ferroviaire est là pour vous aider. N'hésitez pas à lui communiquer vos attentes.

La présente note a été rédigée de concert entre le [CIT](https://www.cit-rail.org/fr/passenger-traffic/products/) et la Fédération européenne des voyageurs (EPF). Elle se veut un guide informel destiné à accompagner les voyageurs dans la procédure à suivre en cas de correspondance manquée lors d'un voyage international. Les dispositions formelles relatives à l'AJC peuvent être consultées en ligne sous <https://www.cit-rail.org/fr/passenger-traffic/products/> et <https://www.cer.be/cer-eu-projects-initiatives/agreement-on-journey-continuation-ajc>.