

## RÉVISION DU RÈGLEMENT SUR LES DROITS DES PASSAGERS FERROVIAIRES

De longue date, l'UTP et ses adhérents s'attachent à faire évoluer les services de transport et, à cette fin, travaillent en étroite collaboration avec les associations de passagers et les médiateurs<sup>(1)</sup> mis en place dans les transports. L'UTP est favorable à toute proposition pouvant contribuer à améliorer la qualité et l'efficacité des services proposés aux voyageurs. Pour autant, il est nécessaire que la proposition de révision du règlement sur les droits des passagers du transport ferroviaire veille, d'une part, à ce que les droits et les compensations accordés aux passagers soient adaptés aux contraintes du transport ferroviaire et, d'autre part, à ce que l'équité concurrentielle entre les modes de transport soit garantie.

**D**epuis plusieurs années, le transport ferroviaire évolue dans un environnement fortement concurrentiel de la part d'autres modes de transport et de services proposés par de nouvelles plateformes, qui ne sont soumises à aucune obligation en matière de droits des passagers.

L'UTP estime, en conséquence, que la réalisation, dans de brefs délais, d'une étude d'impacts exhaustive complémentaire, est absolument nécessaire afin d'apprécier les conséquences économiques réelles des modifications proposées par la Commission européenne. En effet, la présente proposition de révision prévoit un accroissement considérable des obligations et des charges

économiques pour les Entreprises ferroviaires (EF) et Gestionnaires d'infrastructure (GI), induit par la suppression de certaines exemptions et par l'élargissement du socle des articles obligatoires, qui ne pourra pas être compensé par l'introduction d'une force majeure limitée.

### **BESOIN D'UNE DÉROGATION GLOBALE POUR LES SERVICES URBAINS, SUBURBAINS ET RÉGIONAUX (ARTICLE 2§2)**

L'ensemble des services urbains, suburbains et régionaux ferroviaires ont des caractéristiques communes, différentes des services longue distance. Ces services sont, tout d'abord, organisés par

des collectivités publiques qui définissent des obligations de service public, à la charge de l'opérateur, en fonction de leur politique des transports et de leurs territoires. La fréquence de ces services est, en outre, généralement élevée, les distances parcourues et la durée du voyage sont limitées, les passagers n'ont pas ou peu de bagages et ces services se prennent sans réservation.

<sup>1</sup> Suite à la directive 2013/11 du 21 mai 2013 sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

# Révision du règlement sur les droits des passagers ferroviaires

Ce sont ces caractéristiques spécifiques qui ont rendu nécessaire la possibilité pour les États membres de ne pas appliquer le présent Règlement, (sous réserve des obligations sociales) aux services urbains, suburbains et régionaux ferroviaires.

Les services urbains, suburbains et régionaux ferroviaires transfrontaliers, présentant ces mêmes caractéristiques spécifiques, il est dès lors nécessaire qu'ils ne soient soumis qu'aux dispositions « socle » prévues à l'article 2§4.

## UNE FORCE MAJEURE TROP LIMITÉE, EN RUPTURE D'ÉQUITÉ AVEC LES AUTRES MODES DE TRANSPORT (ARTICLE 17§8)

L'UTP salue la réintroduction d'une définition de la force majeure dans la proposition de la Commission. Celle-ci se limite toutefois à certains événements climatiques et naturels extrêmes, ce qui est défavorable au secteur ferroviaire dans sa concurrence très rude avec d'autres modes de transport, qui, eux, bénéficient d'une définition large de la force majeure.

L'UTP propose donc que la définition proposée soit complétée par d'autres événements, à l'instar des attentats, des atteintes à la sûreté, et plus généralement toutes interruptions des circulations sur injonction des agents de la force publique (pompiers, police, douanes...).

## DES OBLIGATIONS ADAPTÉES POUR LES EF CONCERNANT LES « BILLETS DIRECTS » (THROUGH TICKETS)

L'UTP estime que les obligations à la charge des EF doivent être réalistes et adaptées. La responsabilité des EF ne saurait être engagée lorsque des voyages incluant des correspondances sont vendus par des distributeurs tiers, sans qu'elles en aient connaissance et sans qu'elles se soient engagées à assurer les correspondances. En conséquence, lorsque les passagers reçoivent plusieurs billets distincts pour un même voyage comprenant des services ferroviaires successifs exploités par une ou plusieurs entreprises ferroviaires, le principe d'un contrat par trajet doit être maintenu, à moins qu'il ne soit expressément prévu que les passagers reçoivent un billet direct.

Par ailleurs, les entreprises ferroviaires négocient déjà librement des partenariats commerciaux pour favoriser la vente de billets directs et proposer ainsi des services de mobilité de bout en bout.

## UNE VENTE DES BILLETS DÉJÀ LARGEMENT DÉMATÉRIALISÉE (ARTICLE 10)

Certaines dispositions prévues dans la proposition de règlement imposent la vente de billets en gare ou dans les trains. De telles exigences ne sont pas compatibles avec les efforts de rationalisation et de réduction des coûts demandés par les autorités compétentes aux EF ; les petites gares et haltes étant de surcroît très nombreuses. Il convient de relever, en outre,

que la vente de billets est de plus en plus dématérialisée, surtout pour les personnes en situation de handicap qui organisent fréquemment leurs voyages en avance.

La directive 2016/2102 sur l'accessibilité des sites Internet et des applications est d'ailleurs appliquée par notre secteur. Aussi, l'UTP estime que la vente des billets à bord ou dans certaines gares et haltes ne devrait pas pouvoir devenir obligatoire.

## AMÉLIORER LES CONDITIONS D'ACCESSIBILITÉ DANS LE RESPECT DES CONTRAINTES DU TRANSPORT FERROVIAIRE (CHAPITRE V)

L'UTP et ses adhérents sont impliqués depuis des années dans l'amélioration de l'accessibilité des services de transport ferroviaire. Les EF appliquent ainsi largement la législation européenne<sup>(2)</sup> en vigueur et réalisent des investissements conséquents pour accueillir les personnes en situation de handicap.

L'UTP relève toutefois que les exigences en matière d'assistance à tout moment dans les gares et à bord des trains, lorsque les services ferroviaires fonctionnent, ne sont pas adaptées à la réalité du transport ferroviaire, en particulier pour les services urbains, suburbains et régionaux. La France compte en effet plus de 3 000 gares, dont une grande partie n'a pas de personnel, ou seulement pendant

2. Règlement 1300/2014 qui prévoient des spécifications techniques d'interopérabilité pour les personnes ayant des handicaps.

certaines créneaux horaires limités. Il en est de même des trains, qui comptent de moins en moins de personnel à bord. Par ailleurs, les obligations en matière d'accessibilité n'étant pas les mêmes pour tous les modes de transport, des solutions plus adaptées aux personnes en situation de handicap devraient être prévues en cas de remplacement du service (article 16).

Enfin, la proposition de révision fait fréquemment référence à la proposition de directive Accessibilité aux produits et services alors que cette dernière est encore en pleine discussion et que son contenu est incertain. Pour des raisons de cohérence et de sécurité juridique, le texte de révision du règlement devrait faire référence au règlement n° 1300/2014 (STI PMR) qui fournit déjà un cadre de référence en matière d'accessibilité dans les transports ferroviaires.

### **DES DISPOSITIONS SUR LA FORMATION DISPROPORTIONNÉES (ARTICLE 26)**

Les EF fournissent déjà une formation adaptée aux personnels en contact avec des personnes à mobilité réduite et/ou en situation de handicap afin de les accueillir et de les transporter dans les meilleures conditions.

Si une formation adaptée est nécessaire pour le personnel en contact avec les personnes à mobilité réduite et/ou en situation de handicap, l'UTP considère qu'il est disproportionné de prévoir qu'une telle formation doit être organisée pour tout le personnel, même celui n'ayant pas de contact avec ces voyageurs.

### **INDEMNISATION DU PRIX DU BILLET (ARTICLE 17)**

Les nouvelles obligations prévues en matière d'indemnisation des passagers titulaires de carte de transport ou d'un abonnement, sont très imprécises et sujettes à interprétation.

À partir de quand et comment, les retards devront-ils être comptabilisés ? De façon cumulative ? Qui comptabilisera la durée exacte des retards ?

Ces obligations devraient avoir un impact significatif sur le nombre de requêtes à traiter par les EF et être particulièrement difficiles à mettre en œuvre pour les services non soumis à réservation préalable. Ces dispositions, qui n'existent pas dans les autres modes de transport obligeront, en outre, les EF à augmenter les montants des abonnements et des cartes de transport, ce qui accroîtra le manque d'équité dans la concurrence avec les autres modes de transport.

### **DROIT DE RECOURS (ARTICLE 19)**

Il est dorénavant expressément prévu dans la proposition de Règlement que les EF peuvent se retourner contre des tiers qui seraient fautifs, ce qui constitue une avancée appréciable.

Néanmoins, l'UTP tient à rappeler que le présent Règlement a, comme indiqué dans son article premier, vocation à régir les relations entre les EF et les voyageurs et en aucun cas les relations qu'entretiennent les EF avec les GI, qui relèvent des Documents de Référence du Réseau (DRR) nationaux<sup>(3)</sup>.

### **POUR UN TRAITEMENT PLUS EFFICACE DES PLAINTES DES VOYAGEURS (ARTICLE 28)**

La proposition de la Commission d'élargir le nombre de destinataires susceptibles de recevoir une plainte de la part des voyageurs est louable.

L'UTP redoute toutefois que cet article aboutisse à une dégradation des conditions d'indemnisation des voyageurs.

En effet, la multiplication des points d'entrées des plaintes entraînera inexorablement des besoins nouveaux de vérification et mise en commun des dossiers pour parer à tout risque de double indemnisation, et donc un allongement des durées nécessaires au traitement des plaintes des voyageurs et de leur potentiel dédommagement.

L'UTP propose donc que les plaintes ne puissent être déposées qu'auprès des EF et des organismes nationaux chargés de l'application du présent Règlement.

<sup>3</sup> Les DRR sont établis conformément à la directive 2012/34/UE et traitent à ce titre des sujets de responsabilités GI - EF.

# UTP

Union des Transports  
Publics et ferroviaires

## CONTACTS

### Claude Faucher

Délégué général de l'UTP  
cfaucher@utp.fr  
+33 (0)1 48 74 73 67

### Valérie Beaudouin

Département Législation  
et Affaires européennes  
vbeaudouin@utp.fr  
+33 (0)1 48 74 73 49

### Dominique Fèvre

Département Valorisation  
et Communication  
dfevre@utp.fr  
+33 (0)1 48 74 73 46

**L'UTP.** L'Union des Transports Publics et ferroviaires (UTP) est l'organisation professionnelle regroupant les entreprises de transport public, les entreprises ferroviaires (fret et voyageurs) et les gestionnaires d'infrastructure en France. Elle représente la profession et défend les intérêts collectifs de ses adhérents auprès des institutions françaises et européennes.

L'UTP représente près de 170 entreprises de transport urbain réparties sur le territoire français.

Certaines sont liées à des groupes de transport comme CarPostal France, Keolis, Groupe RATP, SNCF Mobilités, Transdev, Vectalia France. D'autres sont indépendantes et peuvent, à ce titre, adhérer à l'association AGIR.

Depuis 2006, l'UTP fédère les entreprises ferroviaires et les accompagne vers l'ouverture du marché du transport de voyageurs. Il s'agit notamment d'Agencia, CFTA, Colas Rail, Euro Cargo Rail, Europorte, Eurostar, Groupe RATP, Keolis, Objectif OFP, RRT PACA, SNCF, SNCF Mobilités, Thalys International, Thello, Transdev, VFLI. Depuis janvier 2013, l'UTP accueille également des gestionnaires d'infrastructure (Getlink Group, LISEA, SNCF Réseau) et incarne l'unité de la branche ferroviaire.

