

**LES ATTENTES DES VOYAGEURS
EN MATIERE DE QUALITE DE SERVICE :
L'ANALYSE DE LA FNAUT**

Etude réalisée avec le soutien du Ministère de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Energie

Direction Générale des Infrastructures, des Transports et de la Mer

Marc DEBRINCAT, responsable du service juridique de la FNAUT
Jean LENOIR, vice-Président de la FNAUT
Anne-Sophie TRCERA, juriste de la FNAUT, chargée du traitement des litiges
Réseau des FNAUT régionales

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
INTRODUCTION	4
Présentation de la FNAUT	4
L'augmentation de la fréquentation des transports publics	5
Les déboires des voyageurs	5
Les attentes des voyageurs	8
Objet et méthodologie de l'étude	9
1. LA NOTION DE QUALITE DE SERVICE	12
1.1 LA DEFINITION NORMATIVE DE LA QUALITE.....	13
1.2 DES EXEMPLES DE NIVEAU DE QUALITE DE CERTAINS SERVICES	18
1.3 LE CONTROLE DE LA QUALITE PAR LES VOYAGEURS	20
2. LA QUALITE DE SERVICE DE L'OFFRE EXISTANTE	31
2.1 LA HIERARCHISATION DES ATTENTES DES VOYAGEURS	31
2.2 LES REPONSES AUX ATTENTES DES VOYAGEURS	45
3. L'OFFRE DE SERVICES	53
3.1 LES ATTENTES DES VOYAGEURS	53
3.2 LES REPONSES AUX ATTENTES DES VOYAGEURS	60

4. LA QUALITE DE SERVICE ET LES NOUVEAUX ENTRANTS	62
4.1 LES APPORTS DE LA CONCURRENCE A LA QUALITE DE SERVICE	62
4.2 QUELQUES EXEMPLES DE SERVICES FERROVIAIRES A L'ETRANGER	68
5. LES MESURES DE DEDOMMAGEMENT DES VOYAGEURS	72
5.1 LES DISPOSITIFS DE PROTECTION DES DROITS DES VOYAGEURS	72
5.3 LES REPONSES AUX ATTENTES DES VOYAGEURS	86
6. LES AXES DE PROGRES A ENGAGER	94
6.1 L'ANALYSE DES RECOMMANDATIONS DES MEDIATEURS	94
6.2 LES RECOMMANDATIONS EN MATIERE D'AMELIORATION DE LA QUALITE DE SERVICE.....	106
CONCLUSION	109
PROPOSITIONS D'AMELIORATIONS	110
Abréviations	116
Remerciements	118

Les textes encadrés et précédés du symbole ◀ désignent des propositions d'améliorations. Elles sont reprises dans leur intégralité page 110.

Les abréviations utilisées sont développées page 115.

INTRODUCTION

- **Présentation de la FNAUT**

La Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT), créée en 1978, rassemble aujourd'hui 150 associations implantées dans toutes les régions françaises et plusieurs associations ou fédérations nationales, soit au total environ 65 000 adhérents.

La FNAUT s'intéresse à tous les modes de transport, qu'il s'agisse des voyageurs ou du fret, et à tous leurs enjeux, économiques, sociaux et écologiques.

Elle agit :

- pour l'amélioration et le développement des transports collectifs urbains, régionaux, ruraux et interurbains,
- pour de meilleures conditions de déplacement des piétons, cyclistes et personnes handicapées,
- pour le développement de l'autopartage,
- pour l'amélioration de la sécurité routière,
- pour une politique intermodale des transports, respectueuse du cadre de vie quotidien, de la santé publique et de l'environnement global.

Association de consommateurs agréée par l'Etat, la FNAUT conseille et défend, individuellement et collectivement, les usagers de tous les modes de transport publics. Elle les représente également auprès des Pouvoirs publics et des entreprises de transport.

Soucieuse de la protection de l'environnement et groupe de pression d'intérêt général, elle s'efforce d'infléchir la politique des transports en faveur d'une politique réellement durable, permettant une réduction de la consommation de pétrole et des émissions de gaz à effet de serre.

Cette politique vise une réduction du trafic automobile notamment en ville, du trafic de poids-lourds sur longue distance et du trafic aérien sur courte distance. Elle implique de faire payer aux modes les plus agressifs pour l'environnement ce qu'ils coûtent à la collectivité, afin d'enrayer leur extension et de financer les modes alternatifs. Elle a pour objectif de favoriser un aménagement équilibré du territoire afin d'enrayer l'étalement urbain et de maîtriser la demande de transport.

- **L'augmentation de la fréquentation des transports publics**

Le contexte de l'utilisation des transports publics terrestres est celui d'une nette augmentation de leur fréquentation. Entre 2000 et 2010, la fréquentation des transports urbains a progressé dans la plupart des pays en Europe. En France¹, sur cette période, on constate près de 25% de fréquentation supplémentaire. Entre 2002 et 2012, la fréquentation des TER a augmenté de 42 %.

En Europe², la part modale (nombre de passagers/km) du train atteint 7,3 %, 9,4% pour le car et le bus contre 83,3 % pour la voiture particulière.

En France³, la répartition modale du transport intérieur terrestre en 2011 est la suivante : voiture particulière 83 %, transports ferrés 11 %, autocar et autobus 6 %.

Le constat de la faiblesse de la part modale du transport ferré est évident et partagé.

- **Les déboires des voyageurs**

Il est patent que le niveau de satisfaction des usagers (surtout ceux qui sont des usagers réguliers) des services ferroviaires et de certains services urbains est faible, c'est particulièrement le cas pour ceux qui utilisent des services en zone dense (Ile-de-France, grandes métropoles).

La SNCF réalise 4 millions de voyages par jour : cette donnée doit être prise en compte pour l'analyse de la qualité de service et des attentes des voyageurs. Cette importance quantitative ne doit pas masquer l'exaspération due aux dysfonctionnements ressentie par bon nombre de voyageurs.

Dans le cadre de la réunion de lancement des Assises du ferroviaire, un sondage sur le thème « les Français et le train » (sondage IFOP-MEDDTL, septembre 2011) a été présenté.

En ce qui concerne l'opinion des Français sur la qualité de service, on peut relever la réponse à cette question : « d'une manière générale, diriez-vous que vous êtes satisfait ou pas satisfait du service assuré par la SNCF ? » : les sondés, sont très ou assez satisfaits à 77 % et peu ou pas du tout satisfaits à 23 %. Dans le cas des trajets domicile-travail, le taux de satisfaction est un peu plus faible : 71 %. Cela dit, le sondage a été effectué auprès d'un échantillon représentatif de la population française et pas d'usagers réguliers du train.

¹ Bilan statistique annuel UTP.

² Rapport d'activité Veolia Transdev 2011.

³ Rapport à la CCTN 2011.

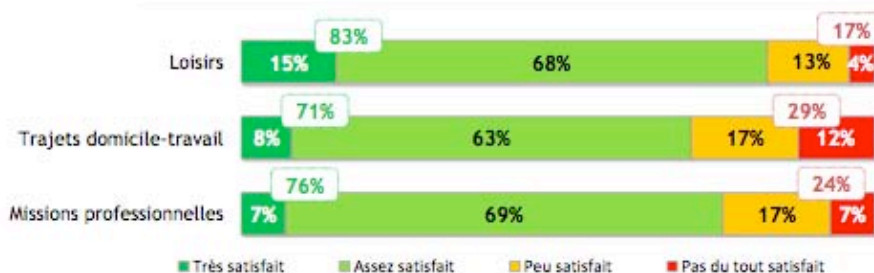


Le service assuré par la SNCF satisfait globalement plus de 3 Français sur 4. Un résultat certes très positif, mais qu'il convient de tempérer en raison du faible taux de « très satisfaits » et d'un mécontentement plus prononcé chez les utilisateurs fréquents.

Question : D'une manière générale, diriez-vous que vous êtes satisfait ou pas satisfait du service assuré par la SNCF ?



Un degré de satisfaction qui varie selon les usages du train



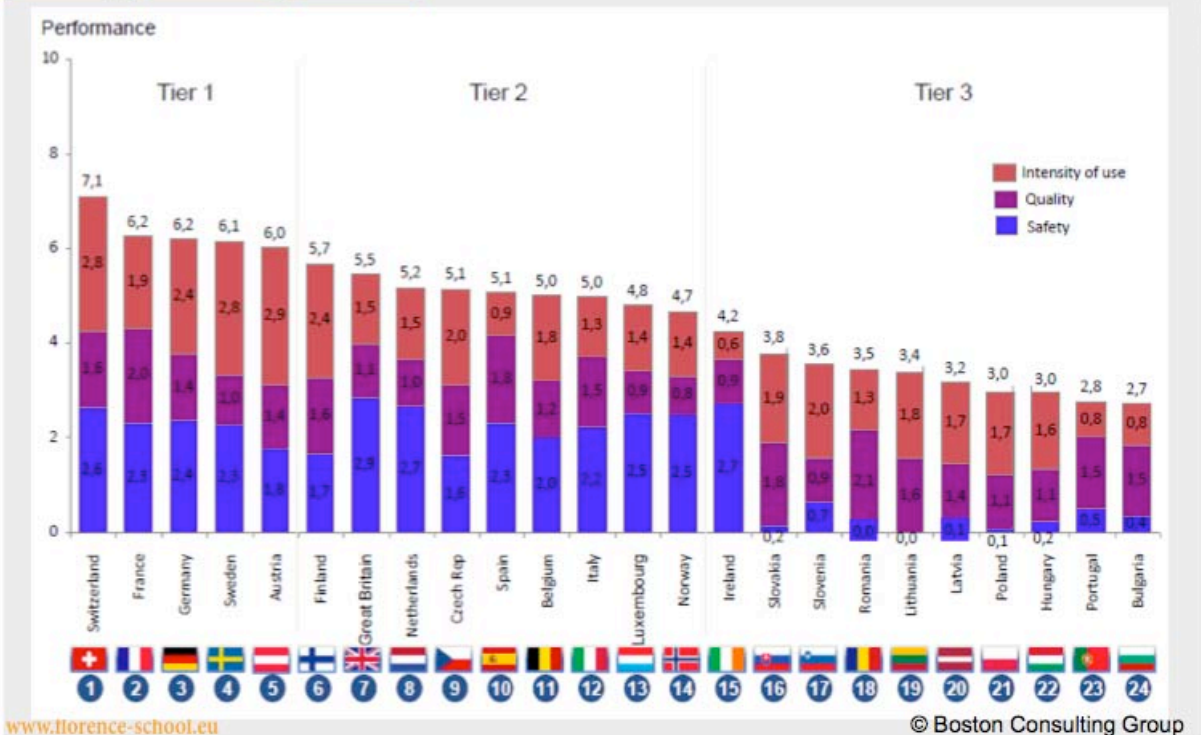
Une autre étude, moins axée sur le ressenti des voyageurs et prenant en compte d'autres critères que la seule qualité de service (l'intensité de fréquentation du réseau, la sécurité)⁴, place la France deuxième au palmarès des chemins de fer selon une étude du Boston Consulting Group. L'étude⁵ distingue trois groupes de pays européens, la France étant classée dans le premier groupe (Suisse en tête, puis France, Allemagne, Suède et Autriche). Elle intègre dans la notation trois critères, à part égale d'un tiers : l'intensité de l'utilisation du réseau, la qualité de service et la sécurité.

⁴ Il s'agit de la sécurité des circulations, à ne pas confondre avec la sûreté (au sens de sécurité publique).

⁵ D'après le Figaro, 18 septembre 2012.



Ranking rail performance



D'autre part, un sondage⁶ récent mené par RFF, 87 % des Français estiment que leur système ferroviaire est de qualité, score identique à celui de 2011. Pour les utilisateurs du train, cette opinion favorable monte à 89 %, 16 % estimant même que le niveau du système français est de très bonne qualité.

La problématique de la qualité de service ferroviaire a émergé dans le débat public et fait partie intégrante du débat sur la gouvernance du système ferroviaire ainsi qu'en témoignent les déclarations du ministre en charge des Transports, en date du 15 octobre 2012 notamment : la modernisation du réseau demandée à RFF doit prendre en compte des orientations au premier rang desquelles figure "renforcer la qualité du service rendu aux usagers, notamment en améliorant la régularité des trains et en repartant des besoins de mobilité des habitants au quotidien ».

⁶ D'après les Echos, 19 septembre 2012.

- **Les attentes des voyageurs**

Elles sont multiples, autant que les voyageurs, et sans doute autant que les motivations qui sous-tendent la nature de leurs déplacements. Les attentes des voyageurs seront analysées en détail au chapitre 2 de l'étude.

D'un point de vue prospectif, la notion de « l'expérience client », définie comme l'analyse des interactions entre le service produit et le client, sera une des clés d'évolution de la qualité de service, notamment pour le transport ferroviaire à longue distance.

Ces évolutions sont évoquées par le site « les transports du futur » : « après l'objet, le service puis l'expérience. Viendra ensuite la transformation de soi, le citoyen sera au centre ». ⁷ Cet article évoque une des pistes d'évolution du transport qui pourrait être de faire vivre des expériences transformantes aux usagers en les plaçant au centre du service...

Le cabinet Accenture⁸ a présenté en 2012, une étude « Rail 2020 » portant sur le transport de passagers. Selon cette étude, les mutations actuelles s'expliquent par la libéralisation du secteur, obligeant les opérateurs historiques à capter de nouveaux marchés : déploiement des réseaux internet en gare et à bord des trains, écrans tactiles, outils de géolocalisation, ouverture des données publiques, etc. Il s'agit de développer de nouveaux services, que les opérateurs habituels n'auraient pas idée de créer et qui répondent à de nouveaux besoins des usagers. Si le train constitue un moyen de transport durable, les compagnies ferroviaires doivent encore améliorer la satisfaction client.

Les attentes des usagers sont aussi liées à l'évolution de leurs modes de vie. L'étude Keoscopie 3⁹ de 2011 pointe de manière très claire que la notion d'heure de pointe se dilue puisque les déplacements des usagers progressent en dehors de celles-ci, que les rythmes scolaires tendent à être un mythe, qu'il n'y a pas que les centre-villes...

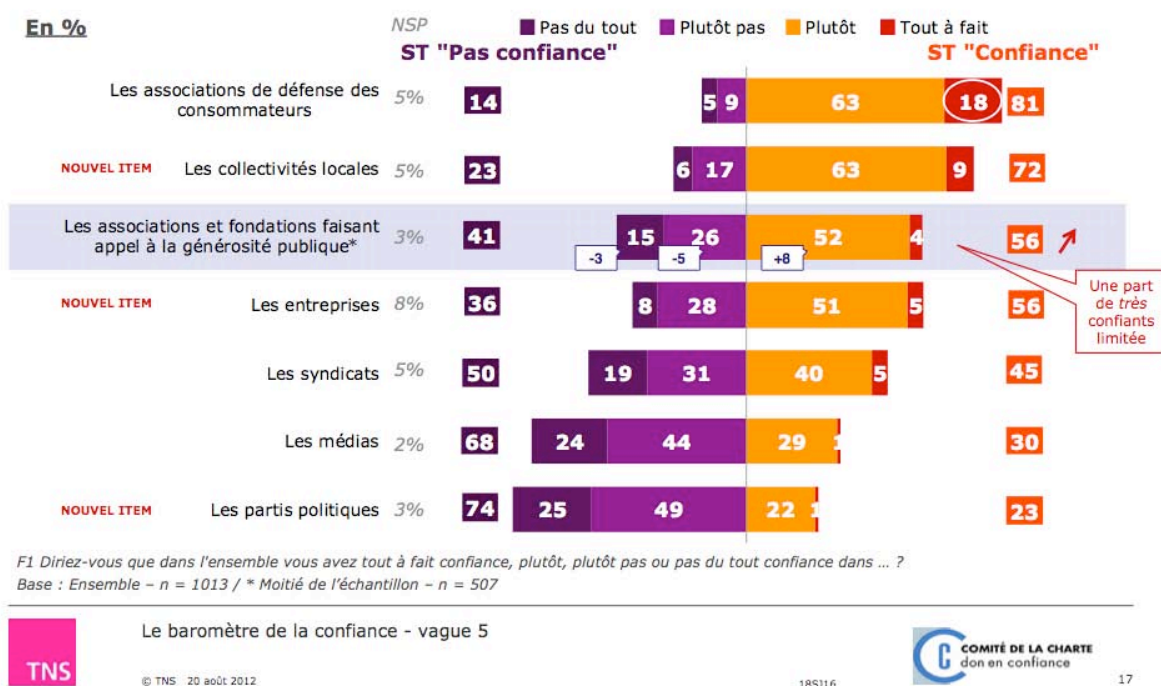
Enfin, la légitimité d'une association de consommateurs agréée, telle que la FNAUT, pour exprimer des attentes et élaborer des propositions est renforcée par le niveau de confiance des Français dans ces organisations. Le Baromètre de la confiance (sondage TNS pour le Comité de la charte, août 2012) indique que « dans une société de défiance, une majorité de Français font confiance aux associations et fondations ». On peut relever que les associations de défense des consommateurs sont les premières organisations dans lesquelles les Français ont confiance (81 % ont tout à fait ou plutôt confiance en celles-ci). Ce niveau est stable depuis 2007.

⁷ <http://transportsdufutur.typepad.fr/blog/2012/08/après-lobjet-le-service-puis-lexpérience-viendra-ensuite-la-transformation-de-soi-le-citoyen-sera-au.html>

⁸ <http://www.accenture.com/fr-fr/Pages/insight-envisioning-rail-2020-industry.aspx>

⁹ <http://www.keolis.com/fr/medias/publications/keoscopie.html>

Dans une société de défiance, une majorité de Français font confiance aux associations et fondations.



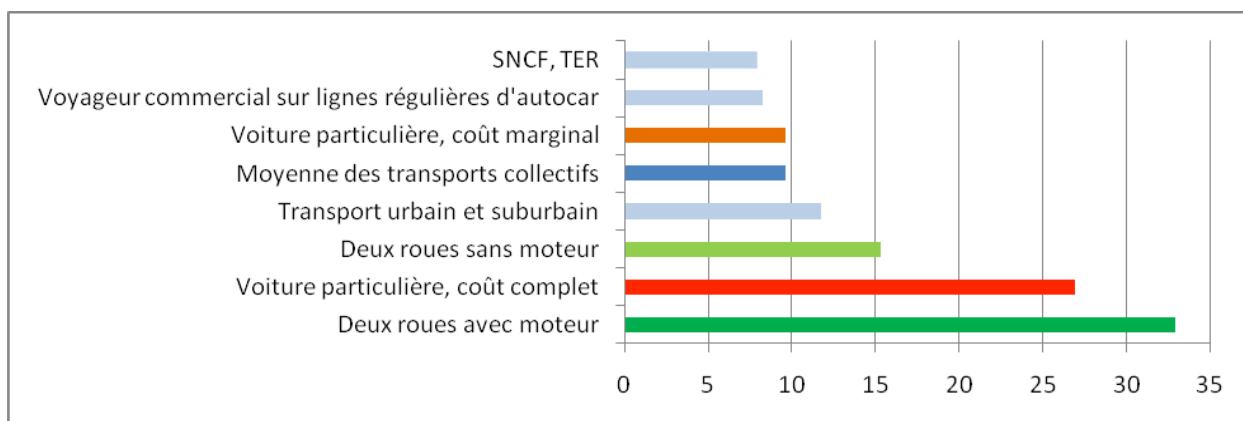
- Objet et méthodologie de l'étude

L'étude porte sur la qualité de service ressentie par le voyageur ; elle ne porte pas sur l'analyse du rapport qualité/prix¹⁰ des prestations de transports. Elle ne porte pas non plus sur les temps de transport dégradés sur certaines relations par rapport aux décennies antérieures, notamment en raison des travaux. Enfin, elle ne porte pas sur les moyens à mettre en œuvre pour restaurer la ponctualité des circulations.

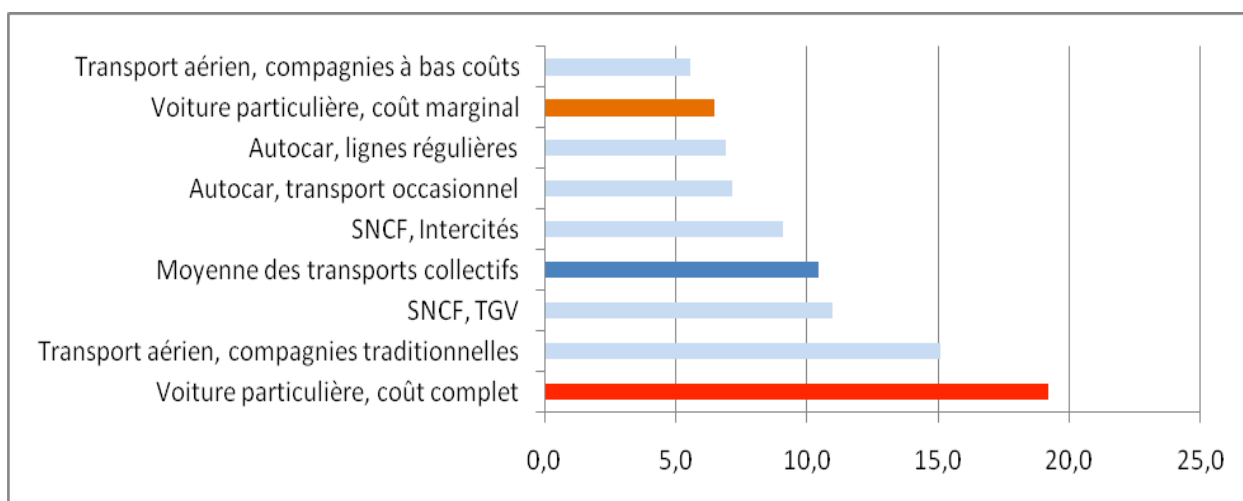
¹⁰ Cette analyse est particulièrement difficile, ainsi qu'en témoigne l'étude de la CLCV de juillet 2012 sur le comparatif des prix au départ de la province ou de Paris.

A noter que la comparaison du coût modal (dépenses unitaires en centimes par voyageur/kilomètre en 2011) a fait l'objet d'une étude par Beauvais Consultants pour la FNAUT¹¹. Les modes sont classés par ordre de dépense unitaire croissante.

Pour les déplacements à courte distance :



Pour les déplacements à longue distance :



¹¹ Etude FNAUT multi-clients, novembre 2012.

L'objet de l'étude est de cerner les attentes des voyageurs, le contenu de la notion de qualité de service et de faire des propositions sur la base de la légitimité et de la compétence de la FNAUT. Elle porte sur les services ferroviaires et, pour certains aspects, sur les transports publics urbains.

Le plan d'étude est le suivant :

- Introduction
 - 1. La notion de qualité de service,
 - 2. La qualité de service de l'offre existante,
 - 3. L'offre de service,
 - 4. La qualité de service et les nouveaux entrants,
 - 5. Les mesures de dédommagement des voyageurs,
 - 6. Les axes de progrès à engager.
- Conclusion

L'objectif de l'étude est d'analyser les attentes des voyageurs vis-à-vis de la qualité de service et d'émettre des propositions d'amélioration afin de contribuer à augmenter l'attrait des transports publics terrestres. Cela rejoint l'objectif exprimé par Monsieur Sim KALLAS, Vice-président de la Commission européenne, responsable des transports : « l'objectif est de renforcer l'attrait des chemins de fer dans leur ensemble en augmentant l'efficacité, la qualité et la ponctualité d'un trafic ferroviaire européen proposé à des prix très compétitifs¹²».

Par souci de simplification, les services régionaux de voyageurs seront désignés par leur appellation à la SNCF : TER. Il en sera de même pour les services voyageurs à grande vitesse : TGV. A noter que TER et TGV sont des dénominations enregistrées comme marques au sens du code de la propriété intellectuelle.

Les termes « transport ferroviaire » désignent l'ensemble des services de transport de voyageurs sur le RFN. Les termes « transports urbains » désignent l'ensemble des modes de transports urbains.

¹² Magazine Innotrans n°3/août 2012.

1. LA NOTION DE QUALITE DE SERVICE

La qualité de service des transports publics concerne deux niveaux de clients, comme dans de nombreux services publics : les autorités organisatrices, responsables de la politique de transport, donneurs d'ordres envers les opérateurs chargés de la mettre en œuvre, et les utilisateurs des services que sont les clients finaux.

Ces deux niveaux d'exigences ont parfois des difficultés à se combiner ainsi qu'en témoigne la synthèse des résultats Keoscopie II ¹³ sur l'attractivité du transport public : « *Pour le voyageur, la qualité, c'est « tout ce qui est bien ». Pour lui, il n'y a pas de différence entre la conception et la réalisation du service. Par exemple, une ligne certifiée mais complexe dans son tracé, ou une ligne labellisée qui n'assure pas de correspondances efficaces avec les trains, ne peuvent être entendues comme des situations de « qualité ». Pour les décideurs, elle est essentiellement liée à la réalisation du service (ponctualité, propreté...). Pour l'opérateur, la qualité est un outil de fidélisation. La démarche qualité doit donc dépasser la vision purement normative et intégrer les attentes du voyageur* ».

Lorsqu'il n'y a pas d'autorité organisatrice, ce qui est le cas pour les liaisons grandes lignes hors TET en France (liaisons TGV en l'occurrence) ou les liaisons internationales, le niveau de qualité relève uniquement de l'opérateur, en tenant compte des éléments régulateurs que peuvent être les autorités de tutelle (pour les entreprises publiques), la réglementation européenne et nationale relative à l'exercice du transport ferroviaire ainsi que la concurrence intermodale. Ces modes de régulation peuvent être faibles en ce qui concerne les exigences de qualité de service.

☛ **Des cahiers des charges de qualité de service pourraient être définis et mis en œuvre pour les services internationaux par l'Union européenne.**

Un bon niveau de qualité du système de transport public urbain contribue à diminuer l'usage de la voiture. Le classement annuel de la dépendance à la voiture réalisé par Campaign for Better Transport¹⁴ parmi 13 villes d'Europe est basé sur l'examen de 16 indicateurs qui reflètent la situation de dépendance à l'automobile.

¹³ <http://www.keolis.com/fr/medias/publications/keoscopie/attractivite-des-transports-publics.html>

¹⁴ <http://www.bettertransport.org.uk/campaigns/research#3>

Ces indicateurs sont classés en cinq sections :

- . Car use
- . Public transport service
- . Public transport costs
- . Side effects of car use
- . Cycling/walking

Sur la base de ces critères, le classement ci-dessous a pu être établi :



1.1 LA DEFINITION NORMATIVE DE LA QUALITE

Si l'on combine les définitions de la norme ISO 9000:2005 (systèmes de management de la qualité—principes essentiels et vocabulaire), on obtient les définitions suivantes : la qualité est l'aptitude des caractéristiques d'un service à satisfaire des exigences implicites, imposées ou explicites.

Les différents niveaux de qualité sont les réponses aux différents besoins des usagers. On peut dresser, en s'inspirant de la pyramide de Maslow, une typologie des besoins des voyageurs :

- transports urbains :
 - exigences implicites : sécurité, fréquence, tarifs (abonnés et occasionnels), temps de trajet,
 - exigences explicites : confort, intermodalité, adaptation de l'offre aux modes de vie, accessibilité,

- transports régionaux :
 - exigences implicites : sécurité, fréquence, tarifs pour abonnés,
 - exigences explicites : confort, intermodalité, adaptation de l'offre aux modes de vie,

- transports longue distance
 - exigences implicites : sécurité, rapidité, existence de plusieurs niveaux de confort,
 - exigences explicites : confort, ponctualité, restauration, réservation facultative.

Les critères de qualité usuels dans l'évaluation d'un service de transport public sont ceux de la norme NF EN 13816 – transport public de voyageurs, définition de la qualité de service, objectifs et mesures :

1. offre de service
2. accessibilité
3. informations
4. durée
5. attention portée au client
6. confort
7. sécurité
8. impact environnemental

Le management de la qualité suppose la mise en place, pour chaque critère, la définition de :

- niveaux d'exigences,
- situations inacceptables,
- méthode et périodicité des mesures,
- actions correctives.

Parmi les moyens organisationnels à mettre en œuvre par les exploitants de transports pour favoriser l'amélioration de la qualité de la production et l'analyse des dysfonctionnements, on peut notamment citer :

- le management interne de la qualité

Les processus de qualité sont depuis longtemps une préoccupation importante dans l'industrie, étant donné les lourds impacts économiques que peut avoir, par exemple, un taux de rebut trop élevé sur une ligne de production. Des approches organisationnelles spécifiques y ont été développées pour contrôler toutes les dimensions de la notion de qualité. *Lean Six Sigma* (6σ) est une de ces approches, développée par General Motors depuis la fin des années 1990, nommée d'après un processus d'amélioration statistique constante.

Le *Business Process Reengineering* (« réingénierie des processus d'affaires ») est une branche de *Lean Six Sigma*. Elle consiste à examiner toutes les procédures mises en œuvre par une organisation au cours de son activité, par exemple « réparer les véhicules en panne ». Les procédures sont analysées depuis leur input initial (ex : signalement d'un véhicule en panne) jusqu'à leur output final (véhicule réparé de nouveau disponible au dépôt), en définissant chaque activité qui la compose (dépanner, réparer, etc.), les divers acteurs impliqués (chauffeurs, mécaniciens), ainsi que ses objectifs chiffrés de succès (ex : délai de réparation moyen et maximum). Le contrôle de la qualité se fait en comparant les indicateurs chiffrés prévus et réels.

Divers opérateurs de transport public utilisent déjà cette approche, par exemple pour l'entretien du matériel roulant, ou les services au contact du client. Des procédures typiques de cette démarche sont « entretenir le matériel » ou « informer le client en situation normale ou perturbée ». L'intérêt de cette approche est de rendre explicites les activités que le service de transport doit fournir, les niveaux de prestation demandés et les situations inacceptables, et spécifier le système de surveillance de la qualité, en imaginant la meilleure coopération possible entre les organisations disponibles, sans se laisser limiter par l'organisation initiale des services.

Ces méthodes ont nécessairement des impacts sur l'organisation du travail, donc sur les conditions de travail et l'emploi dans ces organisations. Il est légitime que le dialogue social, entre direction et syndicats, porte aussi sur ces impacts, avec tout ce que cela implique en termes d'organisation du travail. L'objectif est de contribuer à l'effort général vers la qualité de service.

- l'amélioration des relations entre les services de l'exploitant

La coopération technique entre les services d'une même organisation de grandes dimensions, ou également entre différentes organisations, est parfois validée par un simple accord entre les responsables de service, qui vont demander à leurs équipes de « faire le boulot ».

La coopération peut être améliorée en établissant des contrats techniques définissant explicitement et précisément les services devant être échangés, et selon quelles dimensions (délai, qualité demandée). Cela est typiquement le cas par exemple entre un service de maintenance des véhicules et un service exploitation, qui devront se mettre d'accord sur le nombre de véhicules à rendre disponibles à chaque début de service, ou le temps disponible pour réparer un véhicule, selon ce qui est concrètement possible avec les moyens en présence, et ainsi limiter un facteur de retards.

Ces contrats techniques peuvent prendre typiquement la forme d'un Service Level Agreements, un type de contrat qui définit précisément les prestations minimales que chacun doit fournir et recevoir, comment elles sont mesurées, et les sanctions lorsque ces prestations minimales ne sont pas fournies.

- l'amélioration des interfaces avec l'AO

Une des questions qui se pose est de savoir comment mesurer de façon pertinente la qualité de service d'un réseau de transport. Cette mesure se fait au moyen d'indicateurs relatifs aux différentes exigences afin de déterminer quel niveau est atteint pour chacune d'entre elles. Encore faut-il distinguer si la qualité est mesurée en qualité produite ou en qualité perçue par le client, cette dernière méthode étant la plus pertinente.

Des efforts particuliers doivent être faits en ce qui concerne la méthode et la représentativité des critères analysés. Les mesures, classiques, de la ponctualité, de l'information, du confort, de l'information en situation perturbée pourraient être complétées, par exemple, de mesures relatives à la capacité du système à prendre en compte les attentes des voyageurs en termes de fréquence, d'amplitude horaire et de tracé des lignes.

Une enquête¹⁵ du STIF révèle que du point de vue du voyageur, les exigences portent essentiellement sur :

- la ponctualité, la régularité,
- l'information,
- le temps de trajet.

¹⁵ Valorisation de la régularité des radiales ferrées en Ile-de-France, STIF, 2006.

Une enquête de préférences déclarée a été réalisée auprès de 1.200 voyageurs de train pour obtenir des valeurs des différents paramètres qui constituent la fonction d'utilité perçue par les voyageurs.

L'étude a montré qu'une amélioration de la régularité de 5 points pour la proportion des trains retardés de 5 à 15 minutes est valorisée au même niveau qu'une amélioration de temps de parcours de 4,6 minutes pour un trajet domicile-travail/école.

L'étude a mis en évidence et quantifié le confort en soulignant une très forte aversion des voyageurs au fait de voyager debout dans des trains bondés, qui est équivalent à un allongement du temps de parcours de 27 minutes.

L'information est également fortement valorisée, surtout dans le cas où des éléments sur la durée prévisible des retards est portée à la connaissance des voyageurs.

L'étude a montré l'importance du phénomène d'irrégularité pour le voyageur tant d'un point de vue qualitatif que quantitatif. Il s'agit bien d'un élément perçu très négativement.

Afin d'assurer la maîtrise de la qualité interne, les opérateurs peuvent mettre en place des dispositifs de management qualité interne : Qualigo pour les gares SNCF (avant la création de la branches Gares et Connexions) ou encore le label interne Qualités pour Intercités. Ces dispositifs présentent l'inconvénient de ne pas associer les utilisateurs des services à leur fonctionnement.

A contrario, le dispositif de certification officielle de la qualité par tierce partie, associe systématiquement, et à plusieurs niveaux, les représentants des consommateurs. La FNAUT a procédé il y a quelques années à une analyse¹⁶ du dispositif de certification de la qualité de service des transports.

¹⁶ <http://www.fnaut.asso.fr/index.php/etudes-et-debats/137-certification-dans-le-secteur-des-transport.html>

1.2 DES EXEMPLES DE NIVEAUX DE QUALITE DE CERTAINS SERVICES

Le VSOE est à l'heure actuelle le service ferroviaire le plus haut de gamme, d'un niveau explicite dans tous les domaines (confort, restauration, agrément etc.). On ne raisonne plus en rapport qualité-prix mais en expérience client.

Il en est de même pour les services de nature touristique.



Paysages d'exception, trajet de près de sept heures, voitures panoramiques climatisées, restauration haut de gamme, le Glacier Express de la compagnie MGB (Zermatt-Saint-Moritz) est un des services les plus haut de gamme au monde en voie métrique. C'est également le cas du Golden Pass Panoramic du MOB.

Parmi les services de restauration ferroviaire, le service Business Premier servi sur Eurostar est un service de qualité (plats chauds de qualité gastronomique servis à la place) en contrepartie d'un prix du billet élevé.

La grande vitesse, notamment internationale, est un domaine où la qualité de service permet au voyageur de première classe de bénéficier d'une offre de restauration à la place (Thalys ou Lyria).

Pour les trains de nuit, les services CNL de la DB sont représentatifs d'un bon niveau de service, pour le prix d'une nuit d'hôtel de gamme moyenne d'une capitale européenne on peut disposer d'un compartiment de voiture-lit avec douche et toilettes privatifs (cf. chapitre 4.2 de la présente étude).

A contrario, d'autres services relèvent de niveaux de qualité plus faibles : tels ceux définis par l'avenant numéro 1 à la convention relative à l'exploitation des TET (2011-2013).

Ces niveaux, peu élevés par eux-mêmes, sont finalement exigeants en relation avec l'âge moyen du matériel moteur et remorqué et de l'état du réseau.

Thème	Indicateur	2011	2012	2013	Modalités de bonus / malus
Ponctualité	Ponctualité terminus à 10 mn trains de jour	87.5%	87%	88%	50k€ par 1/10 ^{ème} de point d'écart avec objectif Plafond : 1000k€
	Ponctualité terminus à 15 mn trains de nuit	86,5%	86%	87%	
Confort	Taux de satisfaction voyageur sur la globalité du voyage	80%	80%*	80%*	50k€ par 1/10 ^{ème} de point d'écart avec objectif Plafond : 250 K€
	Taux de satisfaction voyageur sur la propreté du train	80%	80%*	80%*	
	Taux de satisfaction voyageur sur la propreté des toilettes	65%	65%*	65%*	
	Taux de satisfaction voyageur sur les produits de restauration à bord	85%	85%*	85%*	
Information voyageur à bord	Taux de satisfaction voyageur sur l'information reçue en situation normale	87%	87%*	87%*	50k€ par 1/10 ^{ème} de point d'écart avec objectif Plafond : 250 K€
	Taux de satisfaction voyageur sur l'information reçue en situation perturbée	60%	60%*	60%*	
Label satisfaction clients	Label interne Qualités	-	-	-	1 bonus 200k€ par ligne labellisée Plafond : 1000k€

* ces taux sont soumis à une clause de revoyure annuelle à l'occasion d'un bilan de l'année écoulée

La satisfaction des clients est clairement identifiée¹⁷ comme un enjeu prioritaire pour les entreprises françaises. On peut notamment relever la première des bonnes pratiques citées en exemple dans cette étude du MEDEF : « faire de la satisfaction clients un enjeu pour toute l'entreprise ».

1.3 LE CONTROLE DE LA QUALITE PAR LES VOYAGEURS

Les dispositifs de contrôle de la qualité peuvent être de nature institutionnelle ou à l'initiative des voyageurs eux-mêmes.

- **Les dispositifs institutionnels**

De manière générale, il nous semble que les usagers sont peu associés, en dehors de dispositifs de façade, aux choix des critères et de leurs niveaux d'exigence, pour les deux principaux aspects de la qualité de service :

- qualité de l'offre (horaires, fréquences, amplitude horaire, consistance et tracé des lignes),
- critères de qualité de service proprement dite (ponctualité, confort, informations etc.).

C'est la position que nous avons exposée dans le cadre de l'étude sur les droits des passagers dans les transports publics urbains et les taxis (MOVE/B4/482-1/2011), qui vise à soutenir l'action 4 du plan Mobilité urbaine - Plan d'action commandé par la Commission européenne (DG MOVE) commandée à Grimaldi e Associati.

Les critères de qualité des systèmes de transport public urbain peuvent être définis par :

- les exploitants de transports (à plusieurs niveaux : opérateur lui-même et groupe auquel il appartient),
- les contrats qui les lient à l'autorité organisatrice,
- les critères de la certification des services de transport.

L'accès aux informations relatives aux deux premiers niveaux (de loin les plus importants par le nombre de réseaux concernés) n'est pas aisé.

¹⁷ La satisfaction client – six bonnes pratiques d'entreprises pour un résultat gagnant/gagnant (MEDEF, décembre 2010).

Les associations de consommateurs sont peu impliquées dans la préparation et le suivi de ces chartes de qualité, sauf dans la mesure où certaines autorités organisatrices mettent en place des comités des parties prenantes incluant des représentants des voyageurs, ces comités pouvant être consultés sur la définition des critères de qualité.

Les services de transport certifiés sont quasiment les seuls à offrir une information sur les garanties de qualité offertes aux voyageurs.

La FNAUT a exprimé ses attentes relatives à la certification des services de transport dans une étude citée au point 1.1.

La certification des services de transport, doit, quant à elle, évoluer vers des cahiers des charges plus qualitatifs dépassant les critères définis par des textes réglementaires ainsi que le niveau de qualité courante pour un type de service comparable à celui qui souhaite obtenir la certification.

La question qu'il importe de se poser est de déterminer comment les usagers peuvent obtenir des informations sur la qualité du service de transport, notamment dans le cas où celui-ci est déterminé par une AO (transports urbains, transports départementaux, TER, TET). L'objectif de cette question est de pouvoir déterminer à quel moment et auprès de quelle autorité, les usagers peuvent se manifester pour tenter d'intervenir sur la définition de la qualité de ces services ?

L'article L. 1221-3 du code des transports précise que l'exécution du service public de transport doit être assurée, soit en régie par une personne publique sous forme d'un service public industriel et commercial, soit par une entreprise ayant passé une convention à durée déterminée avec l'autorité compétente, dans ce but.

L'AOT peut donc faire le choix de conserver la maîtrise du transport qu'elle a en charge de mettre en place, au moyen de la création par ses propres moyens d'une régie, ou bien de déléguer totalement son exécution, au moyen de la passation d'un marché public ou d'une délégation de service public.

- **exploitation en régie**

Réglementées par l'article L. 1221-7 du code des transports, les régies de transport ont pour objet d'exploiter des services de transports publics de personnes et, à titre accessoire, toutes activités de transport ou connexes à celui-ci, effectuées à la demande ou avec l'accord de l'AOT.

Les régies sont, soit des établissements publics à caractère industriel et commercial, soit des régies dotées de la seule autonomie financière (articles L. 2221-1 et suivants du code général des collectivités territoriales et article 12 du décret n° 85-891 du 16 août 1985) et sont créées par l'organe délibérant de l'AOT.

☛ **Dans un tel mode d'exploitation des services de transport, les usagers peuvent formuler leurs plaintes et leurs demandes d'amélioration à tout moment à l'AOT concernée (la commune, la communauté de communes ou la communauté d'agglomérations pour les lignes urbaines, le conseil général pour les lignes interurbaines)¹⁸.**

Ainsi l'AOT, pouvant agir immédiatement auprès de la régie communautaire ou municipale, peut intervenir directement pour formuler et communiquer les demandes des usagers et, surtout, y répondre dans la mesure du possible.

▪ **exploitation déléguée**

Par ailleurs, depuis la loi 93-122 du 29 janvier 1993 relative à la prévention de la corruption et à la transparence de la vie économique et des procédures publiques, codifiée dans l'article L. 1411-1 du code général des collectivités territoriales, en prenant en compte la jurisprudence du Conseil d'Etat et l'apport de la réglementation européenne, un contrat de transport peut désormais relever :

- soit d'un marché dit « de service public », soumis au code des marchés publics ;
- soit d'une délégation de service public, soumise aux dispositions de l'article L. 1411-1 du code général des collectivités territoriales.

La jurisprudence du Conseil d'Etat a restreint le champ de la délégation de service public aux seuls contrats dans lesquels la rémunération de l'exploitant est substantiellement assurée par les résultats de l'exploitation du service.

A défaut de recettes propres, puisqu'ils sont généralement gratuits ou presque, le conventionnement des transports scolaires fait souvent l'objet d'un marché public.

La délégation de service public est définie par l'article L. 1411-1 du code général des collectivités territoriales comme étant un contrat par lequel une personne morale de droit public confie la gestion d'un service public, dont elle a la responsabilité, à un délégataire public ou privé, dont la rémunération est substantiellement liée aux résultats de l'exploitation du service. L'exploitation déléguée est le mode très nettement majoritaire d'exploitation des services de transport public.

¹⁸ A noter qu'à partir de 2014, le Conseil régional PACA mettra en place une régie pour exploiter la liaison régionale Nice-Digne, qui n'est pas dans le RFN.

La loi du 29 janvier 1993 (dite loi Sapin) soumet les délégations de service public à une procédure de publicité permettant la présentation de plusieurs offres concurrentes (article L. 1411-1 du code général des collectivités territoriales). Par ailleurs, elle interdit la reconduction tacite des contrats. La convention fixe la consistance générale et les conditions de fonctionnement et de financement du service (article L. 1221-4 du code des transports).

☛ **Lorsque l’AOT conventionne l’exécution du service de transport qu’elle a en charge d’organiser, celle-ci pourrait être systématiquement tenue de mettre en place ou de faire mettre en place par l’exploitant, un système de recueil d’informations et d’analyse du service par les usagers, afin de satisfaire aux demandes d’amélioration de la qualité de service, lors du renouvellement de la DSP ou lors de la passation d’un nouveau marché public.**

Il pourrait même être envisagé que l’AOT passe un avenant à la convention de DSP ou au contrat de marché public, dès lors que les plaintes des usagers sont trop nombreuses. L’AOT en assumerait alors le coût auprès du/des transporteur(s) fixé suite à des séances de négociations, ce coût pouvant s’avérer être élevé, notamment en raison de la volonté du transporteur de se voir rémunérer en conséquence...

Notons que concernant l’accessibilité, l’article L. 1112-7 du code des transports, issu de l’article 45 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005, prévoit que les AOT mettent en place une procédure de dépôt de plainte en matière d’obstacles à la libre circulation des personnes à mobilité réduite.

A cet égard, la directive du 13 avril 2006 relative à l’application de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l’accessibilité des services de transport public terrestres de personnes handicapées et à mobilité réduite précise qu’« un registre devra être ouvert au siège de l’AOT ou en un autre lieu porté à la connaissance du public par les moyens de publicité appropriés, sur lequel les personnes intéressées inscriront leur demande. Il appartiendra à l’AOT d’informer le demandeur des suites réservées à sa requête. »

La mise en place par les autorités organisatrices de transport d’une procédure de dépôt de plainte pour obstacle à l’accessibilité du système de transport ne fait pas l’objet de texte d’application. Si la loi ne précise pas qu’il convient de traiter ces informations, ces dernières sont censées recevoir un examen attentif et une réponse appropriée de l’AOT concernée.

Enfin, l’article L. 1411-3 du code général des collectivités territoriales prévoit que le rapport annuel du délégataire de service public doit contenir une analyse de la qualité de service. Faute de textes d’application, chaque contrat est amené à définir la portée de cette analyse de la qualité de service.

Dans le secteur des transports publics, il doit pouvoir s'agir, a minima, de l'analyse efficiente :

- de l'adaptation aux besoins de déplacements, en heures creuses et en pointe,
- du degré de satisfaction des usagers,
- de la tarification,
- du respect des niveaux d'exigences chiffrés (ponctualité, annulations...),
- de la prise en compte des réclamations.

Les articles L. 1411-13 à L. 1411-16 assurent les conditions dans lesquelles la publicité de ces rapports annuels est assurée. Il s'agit essentiellement d'une mise à disposition au siège de la collectivité territoriale concernée.

☛ Le contenu du rapport annuel du délégataire devrait être formalisé réglementairement de manière précise en ce qui concerne la qualité de service pour le secteur du transport public et les modalités de sa publicité devraient être nettement modernisées.

D'autres instances donnent également la possibilité aux usagers de se manifester sur la qualité de service :

- comité régional des partenaires du transport public (« super » comité de ligne créé par l'article 9 du décret n°2001-1116 du 27 novembre 2001 relatif au transfert de compétences en matière de transports collectifs d'intérêt régional,
- comités de lignes TER (et comités de lignes TET spécifiques),
- Comités Consultatifs des Services Publics Locaux, notamment ceux des communautés d'agglomérations et des conseils généraux,
- consultations préalables à la mise en place des PDU ou des SCOT,
- comités de liaison des PEM.

La mise en place récente des Instances Régionales de Concertation des gares a fait l'objet de critiques dans la mesure où les dispositions de l'article 14¹⁹ du décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 relatif à l'utilisation du réseau ferré national ne prévoient pas « de droit » la participation des représentants des voyageurs, alors qu'ils sont indubitablement au nombre des « personnes morales directement concernées par la gestion ou l'utilisation des gares de voyageurs correspondantes ». Si elle n'est pas de droit, la FNAUT souhaite que cette participation soit de fait !

¹⁹ Résultant du décret n° 2012-70 du 20 janvier 2012 relatif aux gares de voyageurs et aux autres infrastructures de services du réseau ferroviaire.

☛ **La participation des représentants des voyageurs aux IRC doit être systématisée.**

Enfin, il convient de créer des comités de lignes²⁰ par bassins de lignes pour les liaisons qui n'en disposent pas. Ces instances doivent permettre d'assurer une participation minimum des citoyens aux débats sur les questions de consistance et d'articulation des offres. La composition de ces comités devrait être étendue et prévoir la participation systématique de RFF.

Il pourrait en être de même dans les transports urbains : des comités pourraient être organisés annuellement par bassins de lignes ferrées ou structurantes ; dans le cas où ces lignes font l'objet d'une certification de service, le comité tripartite annuel pourrait être considéré comme faisant fonction de comité de ligne.

☛ **Les comités de lignes devraient être étendus à l'ensemble des services.**

▪ **Le contrôle de la qualité par les voyageurs**

La première étape du contrôle de la qualité par les voyageurs passe par une bonne organisation des comités d'utilisateurs des services de transport.

Les points suivants peuvent servir de guide d'organisation :

1. Partage de documents

Les comités locaux d'utilisateurs doivent pouvoir partager de l'information entre leurs membres, sur la base des points suivants :

- définition des données à partager entre leurs membres,
- comment partager des données ?
- quelques instruments à utiliser : Google Drive, Facebook, forums...
- les licences de données libres, l'open data dans les transports.

²⁰ Article 22 alinea 2 de la loi n° 82-1153 du 30 décembre 1982 d'orientation des transports intérieurs.

2. Organisation interne

Les éléments d'organisation interne peuvent être mis en place :

- gestion de projet : objectifs, stratégie, responsabilités, ressources,
- travail en équipe : militants et adhérents, motivation de l'équipe, périodes de campagnes, rôles dans les équipes, coopération avec les parties prenantes et réseaux nationaux,
- communication extérieure, organisation d'événements, internet, approche open data et wiki.

- **Exemples de contrôle de la qualité des services de transport par les voyageurs**

L'opération témoins de ligne RATP a été mise au point par l'AUT-FNAUT Ile-de-France avec la RATP il y a plus de dix ans ; elle fait désormais intervenir également le STIF.

Lors d'un parcours, les témoins sont amenés à constater une information inexacte ou incomplète, un élément signalétique abîmé, un comportement peu adapté ou au contraire une situation bien gérée qui mérite d'être signalée. L'AUT collecte les remarques et les fait parvenir à la RATP dont les responsables de lignes déclenchent des actions d'amélioration. Ils répondent par écrit à l'AUT qui transmet la réponse au témoin, au sein d'un rapport mensuel concernant l'ensemble des témoignages.

Les signalements des témoins sont regroupés selon six critères :

- régularité/ponctualité,
- accessibilité/confort,
- information/signalétique,
- accueil/comportement,
- netteté/propreté,
- sécurité/ambiance/agrément.

Tous modes confondus, 1181 témoignages ont été traités en 2011, par 732 témoins différents. L'information/signalétique constitue toujours la préoccupation principale des voyageurs, avec quasiment la moitié des témoignages.

Pour 2011, le réseau métropolitain a fait l'objet de 276 témoignages : la part des témoignages sur l'accessibilité/confort progresse. Elle diminue sur netteté/propreté.

Sur le RER, 348 témoignages ont été reçus, davantage de témoignages sur l'accessibilité/confort. Le critère régularité n'a pas été pris en compte par la RATP sur une grande partie de l'année.

Le réseau de bus et tramways a fait l'objet de 519 témoignages. Ceux-ci ont fortement progressé sur l'information/signalétique et la régularité/ponctualité. Ils ont nettement régressé sur l'accessibilité/confort.

Madame Simone BIGORGNE, Présidente de l'AUT, considère qu'ayant fait le choix d'utiliser les bus, les trams, métros et RER du réseau RATP, nous sommes à juste titre de plus en plus exigeants sur la qualité du transport public, en termes de fiabilité, confort, accessibilité, information, accueil, propreté, sécurité.

Positifs ou négatifs, les témoignages constituent un indicateur et un élément de dialogue et contribuent à l'amélioration de la qualité du transport.

Une autre opération qui mérite d'être signalée est celle du réseau déplacements urbains de la FNAUT, en relation avec les FNAUT régionales concernées, qui consiste notamment à évaluer des réseaux de transports de grandes métropoles, du point de vue de la vie du voyageur et de ses déplacements.

A titre d'exemple, l'évaluation du réseau de transports urbains de Strasbourg :

Les transports urbains de Strasbourg

Le réseau FNAUT Déplacements urbains, en retenant les aspects les plus caractéristiques, réuni en instance délibérative le 21 octobre 2012, a décerné ce jour à la Communauté Urbaine de Strasbourg les hautes distinctions suivantes :

4 pieds :



pour la qualité de son réseau de tramway, à tous points de vue : dessertes, maillage, amplitude, fréquences, accessibilité, fiabilité,



pour l'encouragement incessant à l'utilisation de la bicyclette en tant que mode de déplacement quotidien, par de multiples aménagements conçus en étroite symbiose avec les transports collectifs,



pour la poursuite de la reconquête de l'espace urbain, la multiplication des zones de rencontre et la volonté de promouvoir un code de la rue,



pour la volonté affichée d'assurer dans les meilleures conditions l'intermodalité, manifestée par les parcs-relais, les véloparcs, Autotrement, les correspondances avec les TER et Réseau 67.

3 pots d'échappement :



pour l'insuffisance de l'offre de transports en commun en deuxième couronne, où la voiture reste le mode dominant,



pour une offre bus qui n'est pas à la hauteur de l'offre tramway, en ce qui concerne tant l'amplitude que les fréquences en soirée, la présence d'abris et de plans de quartier aux arrêts,



pour l'absence d'intégration tarifaire de tous les modes de déplacements (bus, tram, train, autocar) à l'intérieur de la Communauté urbaine (tickets et abonnements unifiés, aux tarifs des bus et des tramways), qui constitue une incitation à utiliser la voiture.

Les réseaux de Nantes et Lille ont été évalués selon ces principes ; d'autres agglomérations suivront, la prochaine prévue étant Montpellier.

Ce type de dispositif de contrôle de la qualité par les voyageurs, peut se gérer sans les associations d'usagers comme à Toulouse (où il n'y en n'a pas), mais cela semble moins pertinent, puisque l'association n'est pas là pour synthétiser, trier, parfois relativiser, les relevés faits par les usagers.

On peut noter qu'en 2009, le mensuel Que Choisir avait procédé à un test des transports urbains de 23 grandes villes, sur la base d'un comparatif des tarifs et de l'offre.

De même, Ville Rail & Transports réalise chaque année un classement général des services de transport régional de voyageurs sur la base de la ponctualité, de l'état du matériel roulant et des infrastructures, de l'offre et de la fréquentation et du budget affecté aux TER.

En 2012²¹, la région Bretagne a été classée première pour ses TER, notamment en raison de son excellent niveau de qualité de service (régularité, gares, trains) ; elle est suivie par la Lorraine. La région PACA est classée troisième en raison de la mise en place de l'observatoire qualité²².

Dans certains cas, ce sont les opérateurs eux-mêmes qui organisent la transmission des informations sur la qualité de service par les voyageurs, tel le signalement par SMS dans certains TGV des équipements en défaut :



23

²¹ Ville Rail & Transports du 3 avril 2012.

²² <http://www.regionpaca.fr/en/transport/qualite-des-transports-regionaux.html>

²³ dont <http://www.checkmymetro.com>

A Berlin et dans sa région (Brandenburg), le rapport d'activité annuel de l'AO (VBB)²⁴ fait état des témoignages des 350 QualitätsScouts, impliqués dans le contrôle qualité des transports publics berlinois.

Utilisant les possibilités d'internet et des réseaux sociaux, le crowdsourcing permet aux utilisateurs d'un service de signaler directement aux opérateurs les problèmes qu'ils peuvent rencontrer. Il s'agit d'un contrôle de la qualité par les utilisateurs en temps réel, sans filtrage, ce qui peut contribuer à renforcer les individus contre le pouvoir de la technostructure...tout au moins à redonner aux citoyens le pouvoir de s'exprimer.

En Grande-Bretagne, www.fixmytransport.com est destiné aux utilisateurs des transports publics, dans l'optique de leur amélioration. Depuis août 2011, plus d'un millier de signalements ont été transmis aux opérateurs de transport et, parallèlement, publiés en ligne.

En France un certain nombre de sites se sont plutôt orientés vers le partage du signalement des opérations de contrôle des titres de transport...

Un certain nombre de conditions pourraient permettre de renforcer la crédibilité de ces dispositifs :

- mise en place d'une structure pour traiter l'information,
- mise en place d'un certain nombre d'étapes qui vont permettre de certifier l'information (description du problème, photo, ne pas utiliser les réseaux sociaux mais un système interne, créer un compte qui peut être lié à un abonnement ...),
- intégrer les coordonnées GPS, si possible.

²⁴ <http://www.vbb.de/de/article/fachpublikationen/verbundbericht/1686.html>

2. LES ATTENTES DES VOYAGEURS EN MATIERE DE QUALITE DE SERVICE

Les voyageurs ferroviaires ou urbains demandent des transports publics fréquents, rapides, ponctuels, confortables, d'un bon rapport qualité/prix...même si tous les passagers ont aussi leurs propres attentes, spécifiques à leur déplacement.

2.1 LA HIERARCHISATION DES ATTENTES DES VOYAGEURS

Un certain nombre de sondages récents peuvent permettre de synthétiser et de confirmer les attentes des voyageurs, notamment en matière de ponctualité.

- **Des enquêtes**

L'enquête satisfaction SNCF « la satisfaction déraille » a été publiée dans Que Choisir de novembre 2012. Elle a été remplie par plus de 13 000 participants, parmi les abonnés de Que Choisir dont une large majorité (76 %) utilise le train pour les loisirs. On peut relever que le taux de satisfaction des voyageurs ferroviaires (63 %) est assez comparable à celui des utilisateurs des autoroutes²⁵.

Il s'agit d'une enquête et pas d'un sondage sur la base d'un échantillon représentatif de la population, voire d'un échantillon de clients représentatifs des différentes utilisations des transports ferroviaires (Transilien²⁶, TER, grandes lignes). Ceux qui répondent à ce type de questionnaire ne sont probablement pas ceux qui sont le plus satisfaits des déplacements en train. Les questions soulevées sont toutefois bien réelles.

Tous types de transports ferroviaires confondus (TER, Intercités, TGV) les cinq critères recueillant les meilleurs taux de satisfaction sont :

- les contrôleurs (75 %, amabilité, informations données),
- les composteurs (73 %),
- l'affichage des trains en gare (68 %),
- le confort des sièges des trains (66 %),
- le chauffage/la climatisation (62 %).

²⁵ Enquête satisfaction autoroutes : la qualité fait des zigzags, Que Choisir, juin 2012.

²⁶ Les voyages en Transilien représentent, à eux seuls, la moitié des voyages assurés par la SNCF.

Les cinq critères recueillant les moins bons taux de satisfaction sont :

- l'accès pour les personnes à mobilité réduite (43 %),
- la présence et la propreté des toilettes (43 %),
- la fréquence des annonces en gare ou dans les trains en cas d'incident (35 %),
- les propositions de dédommagement (20 %),
- le rapport qualité/prix de la restauration (17 %).

A noter que sur 18 critères analysés, la ponctualité recueille 49 % de taux de satisfaction et se situe en 10^{ème} position.

L'enquête CLCV « les consommateurs jugent leurs trains²⁷ » d'août 2012, a porté sur le traitement de 676 questionnaires auxquels les voyageurs de certains trains ont répondu. Ainsi que le précise la CLCV : « Si l'enquête n'a pas la prétention d'être scientifiquement représentative, elle offre cependant un « instantané » intéressant et un comparatif pertinent par rapport à l'enquête identique réalisée en 2011 par la CLCV ».

De manière générale, les améliorations attendues par les voyageurs portent sur une baisse des prix (48%), plus de ponctualité (27, 3%), une amélioration des fréquences (15,3%) et du confort (8,4%).

D'après cette enquête, un voyageur sur deux attend une baisse des prix, cette attente devant même celle sur l'amélioration de la ponctualité.

- **Des témoignages**

Parmi les innombrables témoignages sur les difficultés rencontrées par les voyageurs, les plus significatifs concernent les zones denses et, par dessus tout, l'Ile-de-France.

Deux types de témoignages peuvent être particulièrement analysés :

- les témoignages de nature collective, collectés et synthétisés par des associations,
- les témoignages d'utilisateurs experts.

Relevant de la première catégorie, le « manifeste des usagers²⁸ » a été rédigé conjointement par l'association LUTECE (Les Usagers des Transports de l'Etoile de Creil et ses Environs) membre de la FNAUT et le collectif SNCFvamtuer.

²⁷ <http://www.clev.org/nos-enquetes/les-consommateurs-jugent-les-services-de-la-sncf.html>

²⁸ <http://www.fnaut.asso.fr/index.php/toute-actualite/38-actualite-recente/287-manifeste-des-usagers-sncf-picardie.html>

L'association [LUTECE](#) et le collectif [SNCFvamtuer](#) ont souhaité écrire ce manifeste afin de :

- témoigner du quotidien cauchemardesque de milliers d'usagers SNCF Picardie et de la dégradation inacceptable des conditions de transport depuis la mise en place du cadencement, avec des données chiffrées, des photos et des témoignages recueillis sur le terrain,
- montrer comment la vie des usagers a basculé le 10 décembre 2011,
- sensibiliser les élus, la Région, la SNCF et RFF,
- obtenir de la SNCF et de la Région un retour, au plus vite, à des conditions de transports NORMALES pour TOUS les usagers de la SNCF en Picardie sans attendre 2013.

Sources :

Les centaines de courriers/emails envoyés par les usagers à l'association LUTECE et au Collectif SNCFvamtuer suite à la mise en place du cadencement.

Les témoignages/photos/statistiques de centaines d'usagers sur :

- blog SNCFvamtuer,
- Blogs SNCF Ma Ligne TER,
- autres blogs, groupe Facebook : cf. Annexes.

Fichiers de régularité fournis par la SNCF et par des usagers

Grogne des usagers de TER en Dordogne, la Vie du Rail, 16 mai 2012 : « *Des trains sans cesse en retard de 20 à 60 min ou carrément supprimés sans préavis, l'interdiction de monter dans des trains bondés par mesure de sécurité...autant de désagréments subis depuis janvier par les Périgourdins. Jean-François Martinet, président de Périgord Rail Plus²⁹ ajoute : « ça ne se passe pas toujours très bien avec les employeurs et des directeurs d'établissements scolaires. Une fois en passant, ils arrivent à comprendre, mais à cette échelle (jusqu'à 62 réclamations par train) ce la génère beaucoup de problèmes. Une employée de la ligne Bordeaux-Agen a déjà eu 10 jours de mise à pied pour les mêmes raisons ».*

²⁹ Association adhérente à la FNAUT

Témoignage de Monsieur Jean-Pierre BORDERIEUX, vice-président en charge des transports, association Livry Environnement³⁰ (usager quotidien de la ligne R Transilien : Paris-Montereau par Héricy) :

Le ressenti global est que la SNCF fait tout pour nous faire détester le train. Cela commence à la gare. En 1988, les quais bas prévus pour 12 voitures sont cassés et remplacés par des quais hauts pour 5 voitures, sans mettre de couche de bitume. Résultat, un mélange de cailloux de ballast et de glaise impraticable où l'eau stagne (voir photo ci-dessous). Plus tard, la SNCF refusera d'améliorer la desserte selon le motif que les quais sont trop courts !



Ensuite le matériel roulant : la desserte est assurée exclusivement par des Z 5300 vétustes et victimes de trop nombreuses pannes à répétition entraînant des retards supérieurs à une heure. La SNCF met systématiquement sur cette ligne R, rive droite, des matériels en fin de vie. Ainsi, dans les années 70, nous avons usé les voitures 1907 modernisées, puis les Budd Z 5100 début 1990. Jamais cette ligne n'a reçu de matériel récent.

Pour les autres matériels de la ligne R, c'est l'aménagement au pas de la 3^{ème} classe, qui les rend inconfortables et qui empêche les déplacements dans la rame en heures chargées. De plus, des rames de 12 voitures sont remplacées en pointe par des rames de 8 voitures venant du RER C.

La desserte: le cadencement de 2008 s'est traduit par la suppression de la liaison directe avec Paris et un allongement de près de 20 minutes le soir. Le changement horaire pour 2012 s'est traduit par un allongement de 20 minutes le matin. Les plus malchanceux ont donc 40 minutes de plus, sur des trajets de plus d'1h30. 7h de travail et entre 4 et 5 heures de transport par jour ; formidable !

³⁰ Association adhérente à la FNAUT

Les comptages effectués en 2009 sur la rive droite, après les changements horaires, montrent une baisse de la fréquentation journalière malgré l'augmentation importante du nombre de trains et d'arrêts. Cependant, tout le monde n'est pas logé à la même enseigne, sur la ligne R rive gauche, des gares ont vu leur desserte améliorée.

La fiabilité : les chiffres transmis par la SNCF ne correspondent pas au vécu des utilisateurs. De plus, le fait d'utiliser deux trains pour rejoindre Paris augmente le risque de retards. Ainsi, le voyageur fréquentant deux lignes dont la régularité est de 80% aura 64% de chance d'être à l'heure.

Le personnel SNCF en gare sur les quais à Melun : aucun sens de la qualité, ils font fermer les portes au nez des voyageurs pour leur faire prendre le train suivant dans 30 minutes !

Les travaux de rénovation des gares : ces opérations cosmétiques ne traitent pas l'essentiel pour un voyageur qui doit être de faciliter la circulation et la fluidité. Les composteurs en sortie sont mal placés et créent des bouchons préjudiciables à la fluidité. A la gare de Lyon, les escaliers de quai ne peuvent pas absorber les flux des trains de la grande banlieue, pas plus qu'à la station Châtelet sur la ligne 14.

Concernant la ponctualité, le ressenti est qu'elle se dégrade. L'information lors des situations perturbées est toujours aussi défaillante et souvent inutile. Un certain nombre de motifs de suppression ou de retards de train est le manque de personnel pour conduire le train. Les informations indiquent alors "difficulté de préparation du train" ou "problème d'acheminement du personnel" et traduisent surtout une situation de flux tendus trop tendus. Les écrans d'affichage à la gare de Lyon n'utilisent pas la possibilité de faire passer un message déroulant et les messages audio sont inaudibles. Quant aux grands panneaux d'affichage des trains, ils sont moins lisibles que la génération précédente.

Par contre, alors que vous attendez l'information utile pour votre train, la SNCF vous rappelle que vous pouvez acheter un panier de légumes à la sortie de la gare !!!!

Le co-voiturage est une belle idée mais ne correspond pas aux exigences du monde du travail d'aujourd'hui où les horaires sont de moins en moins collectifs. L'utilisation de la voiture en Ile-de-France est aussi incertaine que les transports collectifs en raison de la saturation de la voirie, conséquence de la mauvaise qualité des transports collectifs.

Pour terminer, les systèmes de bonus / malus devraient être basés sur la satisfaction des voyageurs. Toutes les lignes d'Ile-de-France ne sont pas aussi mauvaises que les lignes D et R heureusement. Les voyageurs n'attendent pas de dédommagement. Ils souhaitent le respect des horaires et voyager dans des conditions de confort correctes de type TER.

Témoignage de Monsieur Emmanuel PIREs, usager quotidien de la ligne Château-Thierry-Paris (TER vallée de la Marne) :

Usager régulier d'une ligne du grand bassin parisien depuis près de 20 ans, j'ai pu observer les mutations liées à la décentralisation de l'autorité organisatrice du transport. Cette régionalisation a permis d'étoffer l'offre globale de transports, avec mise en place d'un cadencement, mais la qualité du service s'est dégradée.

Tout d'abord, le voyageur ressent une dépréciation de son statut. Voyageur régulier et "captif" (car aucun autre mode de transport n'est envisageable), il se perçoit comme déconsidéré. Il n'est ni un voyageur corail, ni un Transilien, il est entre-deux.

La ligne TER vallée de la Marne assurant une liaison interrégionale à destination de Paris, on assiste à une multiplication des interlocuteurs impliqués dans cette desserte (4 régions, la SNCF, RFF). Le voyageur n'est que rarement au courant de ces arcanes et lorsqu'il est amené à s'en ouvrir auprès du personnel de bord, la réponse est souvent la même "la SNCF n'est pas responsable, voyez cela avec la région".

Les voyageurs attendent autre chose de la SNCF que ces réponses laconiques. La SNCF ne peut se cacher derrière ce type d'argument. Les régions financent, mais l'exploitation est du ressort du transporteur. Si un train ne circule pas, est supprimé ou en retard, c'est un problème d'exploitation et non de financement !

Les tarifs, bien que commerciaux, sont élevés et ont connu une augmentation de plus de 20% depuis leur lancement en 2007. Les formules tarifaires sont rigides (pas de passerelle possible entre un abonnement mensuel région et un abonnement mensuel SNCF). Il serait intéressant de récompenser la fidélité du client en permettant de faire bénéficier des conditions d'un abonnement "forfait" aux abonnés d'un "pass régional" lorsqu'ils ont besoin de faire la jonction entre deux mois, s'ils ont pris un ou plusieurs pass hebdomadaires. De nouvelles formes d'activité (temps partiel, télétravail, etc.) bouleversent les scénarios figés de déplacements de début de mois à fin de mois. Il faudrait les prendre en compte.

Le domaine dans lequel la baisse de la qualité du service s'est le plus fait sentir est celui de la ponctualité. Depuis que j'emprunte cette liaison la durée du trajet s'est accrue de près de 25%. Un trajet qui s'effectuait en 45 minutes requiert maintenant, selon les fiches horaires 52 minutes et dans les conditions réelles (engorgement des sillons à l'approche de Paris), nous sommes plus proches des 56 minutes.

Sur une année, ces retards cumulés dépassent régulièrement les 20 H. Pour 20 années de trajet, on arrive à 400 heures de retard. Édifiant ! Et bien sûr, pas de dédommagements des désagréments subis, excepté lors d'un épisode hivernal plutôt rigoureux qui avait fortement perturbé la desserte un mois de décembre, la région avait consenti une réduction de 33% sur l'abonnement "pass" du mois suivant. Mesure quelque peu inique puisque ne prenant pas en compte les personnes qui avaient d'autres formules de voyage.

La qualité de service est également mise à mal en ce qui concerne la maintenance du matériel et la composition des rames. Le schéma retenu par les régions pour la composition des rames TER vallée de la Marne est celui de blocs de 8 voitures dont une voiture de 1ère classe. Pour des raisons d'aléas climatiques (rames condamnées pour cause de climatisation en panne en plein hiver), voitures en maintenance, la composition des rames peut varier pour atteindre 6 voire 5 voitures ou être composée de 3 voitures de 1ère classe.

L'abonnement Navigo est proposé à l'abonné mensuel "Picardie actifs" en formules zones 1-2 ou zones 1-3, uniquement au guichet mais il n'est pas rechargeable en gare de Château-Thierry. Le Navigo annuel n'est proposé qu'à l'abonné annuel "Picardie actifs" (type d'abonnement qui n'est pas géré en gare mais par courrier au niveau de la région), ce ne sont pas des services très commodes.

Enfin, depuis la mise en place de la LGV est, le trafic voyageur a considérablement augmenté en gare de l'Est. Le matin, lorsqu'arrivent simultanément en gare, un Transilien, un TER et un TGV, l'afflux de ces voyageurs engorge les autres modes de transport.

La ligne 4 du métro, dont une partie du matériel a été changé (ce qui est une excellente chose), a des difficultés à absorber ce flux massif de voyageurs. Aux heures de pointe, si la fréquence dépasse les deux minutes, on se retrouve face à des conditions de transport très difficiles.

Témoignage de Monsieur Bernard VERDIER, Secrétaire de l'association LYON-METRO transports publics³¹, utilisateur régulier de la ligne Lyon-Tours-Loches :

Bilan des vicissitudes des usagers entre Lyon ↔ Tours ↔ Loches (il s'agit d'observations relatives à un quart des trajets effectués sur la période considérée, les autres se sont passés sans difficultés).					
DATE	N° TRAIN	HORAIRE DEPART	RETARD	CAUSE RETARD	OBSERVATIONS
28 déc 2009	860362	7h22	SUPPRESSION		Pas de moyens de substitution sauf un car régulier n'assurant pas la correspondance avec l'Intercités 4402 départ de Tours à 8h45. J'ai été contraint de déposer ma fille à St-Pierre-des-Corps en voiture.
1 mars 2010	4402	8h45	60'	Tempête Xynthia	Ligne entre Tours et Vierzon interceptée, acheminement par les Aubrais.
25 avr 2010	16842	12h39	???	???	A Part-Dieu après 20' d'attente ce TER est annoncé comme terminus MOULINS !!! Je prends successivement 1 TGV Lyon – Marne-la-Vallée + 1 TGV Marne-la-Vallée – St-Pierre-des-Corps puis 1 navette (sans supplément de prix). A mon arrivée à Tours à 17h34, je note que le 16842 est attendu à l'heure !!! J'apprends à l'agent des renseignements qu'il était en retard. Il arrivera avec environ 30' de retard et a assuré la correspondance avec le TER 860375 pour Loches.
17 juin 2010	16842	12h39	40'	train de fret (SNCF ou privé) HS entre Vierzon et Tours	Après insistance, le TER 860375 pour Loches est retenu de quelques minutes pour assurer la correspondance. A noter que si des pas d'IPCS avaient été créés avant les travaux d'électrification de Vierzon – Tours, moins de trains auraient été supprimés durant les travaux et il n'y aurait pas besoin d'avoir fréquemment recours au détournement par les Aubrais.

³¹ Association membre de la FNAUT.

26 juin 2010	4406	15h05	60'	mise à quai avec 70' de retard	Échange d'une US de X 72700 entre Tours et le dépôt. La seule US à quai avant 15h avait une capacité suffisante pour un samedi. Pourquoi avoir échangé l'autre US ? La SNCF reconnaît pour une fois la gêne et sa responsabilité en m'accordant un avoir de seulement 9,60 €.
12 juil 2010	4402	8h45	30'	mise à quai avec 30' de retard	Cause : intempéries !.....
26 déc 2010	4406	15h05	20'	???	???
14 févr 2011	4516	15H26	17'		Le TER 886614 de 15h08 (omnibus Lyon – Roanne) est lancé avec 14' de retard juste devant le 4516. Les agents de PART-DIEU s'en moquant complètement.
20 mai 2011	14059	17h35	30'	mise à quai avec 40' de retard	L'Aqualys est mis à quai avec 40' de retard alors qu'Austerlitz est vide, la correspondance (28') avec le TER 60381 est cependant assurée puisque ce train est lui même mis à quai avec 20' de retard (il revient le vendredi en W ³² de Loches).
24 mai 2011	4406	15h05	45'	Pas de conducteur !	A l'arrivée du TER 60368 à 13h51 le TET 4406 est bien affiché pour Lyon. A 10' du départ il est limité à Nevers, gare qu'il ne dessert pas normalement. Le conducteur habilité est absent, plus de réserve , le seul conducteur disponible n'est apte que jusqu'à Nevers. Je suis transféré sur le TGV 5328 en 1ère classe avec 2 heures d'attente à Tours et une arrivée à Lyon à 20h31 soit environ 45' de retard.
6 juin 2011	861164	11h24	2h30	TER limité à St AMAND MONTROND	Le ter MONTLUCON – VIERZON étant limité à St Amand avec transfert en car, la correspondance à Vierzon (10') n'était pas assurée. Je décide de continuer en voiture à Moulins. Résultat arrivée à PARIS BERCY avec + de 2h30 de retard et un surcoût de 10 Euros environ.
8 juin 2011	6619	14h54	TGV		A la place de l'UM prévue, seulement une US, je vous laisse imaginer la panique générale. J'étais cependant assis, et respect de l'horaire.

³² Train de Voyageurs Vide.

24 juin 2011	4516	15H26	20'	X72604 + 72709 HS	Arrivé à Part-Dieu avec 10' de retard cette UM sera incapable de récupérer, l'une des 2 US étant pratiquement HS.
25 juin 2011	4516	15H26	40'	l'automoteur sert de dépanneuse	A Vierzon les voyageurs sont invités à descendre de l'US qui doit servir de « dépanneuse » pour certainement un AGC HS près de Vierzon. Il n'y a même plus d'engin de dépannage !.... Suite du voyage par Les Aubrais cela devient une habitude (3ème fois).
9 nov 2011	4516	15H26	53'	X72641 + 72709 HS + SUPPRESSION du 860888	Mise en place à Part Dieu avec 25' de retard, il sera à Tours de 53'. A noter que c'est le même X 72709 qui est une nouvelle fois en cause. De plus le voyage était un Lyon – St Aignan, avec correspondance de 14' à Vierzon par le TER 860880, donc raté. Une autre correspondance est possible à Vierzon par le TER 860888 à 20h31, sauf que ce jour là il ne circulait pas ! Obligé d'aller jusqu'à St-Pierre-des-Corps (sans supplément merci à l'ASCT).
8 déc 2011	16831	8H07	23'	B 81714 2 WC HS	Les 2 WC HS , (lors du ½ tour à Orléans le plein d'eau n'avait pas été effectué) donc arrêt pipi de 20 mn à Gilly-sur-Loire. Arrivée à Part-Dieu avec 23 min de retard.
12 déc 2011	4516 + 60889	15H08	35'	SUPPRESSION du 60889	Le conducteur du 4516 n'étant pas habilité au parcours Saincaize – Nevers : attente de 25' de la correspondance par autocar depuis Nevers. A Vierzon le 60889 étant supprimé, la fin du parcours est faite en taxi !.....
1 janv 2012	4516 + 8608579	15H08		SUPPRESSION du 860857	A Vierzon le 860857 étant supprimé cause grève, encore une fois obligé d'aller jusqu'à St-Pierre-des-Corps (sans supplément merci à l'ASCT).

Témoignage d'un touriste autrichien, ayant voyagé en train (InterRail Pass) dans le nord de l'Italie et le sud de la France à l'été 2012 : « *Nowhere in France (except in Grenoble and Avignon) did we find departure timetables. It seems impossible to plan a journey in advance without the internet. The big departure information panels at the stations show only the trains within the next 1–2 hours.*

The ticket machines show only the fastest connections – TGVs, with the need to pay supplement. Information counters also give only TGV connections – not the slower trains that are free of additional charges. One ticket counter offered us a TGV supplement with the information that the train was already booked up and we would have no seat from Nice to Lyon – a bit uncomfortable for a 1 2 hour journey.

Some ticket offices offer timetable leaflets for certain routes, but these timetables are limited by the border of the region and often do not show the continuing route of the trains. They do not show all trains and they certainly do not show if a train has obligatory seat reservation. On two occasions we happened to board a train with obligatory seat reservation. Both trains were empty but the conductors wanted to sell reservations. We decided to leave the trains at the next stop.

Nowhere in France (except in Marseille) did we find luggage lockers. At Nîmes, station staff told us that they were not allowed to guard left luggage. We tend to visit towns then continue the journey after the visit – but it would be rather inconvenient to carry the luggage all the way.

One must be very familiar with train travelling and must have quite a good knowledge of geography to get along. Despite of all this we enjoyed spectacular lines like Nice–Tende, Grenoble–Aix en Provence and the Ligne des Cevennes.

Some observations dealing with the rolling stock:

- *Italian Minuetto MUs are very pretty trains. Everything seems perfect except the water tap in the toilet. Every one of these taps was pushed down into the toilet table.*
 - *In some French DMUs the toilet doors do not work properly. Either you get unexpected visitors into the toilet or you have to post a guard in front of the door.*
- Why do railway companies accept expensive trains with rather stupid little defects like those described ?*

Norbert, Salzburg, Austria.

- **Les attentes des voyageurs**

Face aux attentes des voyageurs et aux dysfonctionnements du rail : la FNAUT a réclamé, en avril 2011, des mesures urgentes et efficaces en faveur des voyageurs³³.

Le rail est indispensable à la collectivité au même titre que le transport urbain : les distances domicile-travail se sont allongées, les déplacements automobiles sont devenus plus difficiles et plus coûteux, les employeurs n'admettent pas les retards. Les voyageurs, dont la vie quotidienne est rythmée par leurs déplacements, ne peuvent pas accepter une régression de leurs conditions de transport.

☛ **Bien entendu l'essentiel est de tout mettre en œuvre pour restaurer la ponctualité des trains, diminuer le nombre des annulations de trains et des compositions de rames de trop faible capacité.**

La FNAUT a présenté de nombreuses propositions permettant d'y parvenir (FNAUT Infos n°193³⁴, avril 2011). Elle a demandé que des engagements précis et publics de la SNCF, de RFF, de l'Etat et des régions soient pris en ce sens, chacun pour ce qui le concerne, avec un calendrier de mise en place effective de ces mesures.

Seules les mesures n'ayant pas encore fait l'objet d'application, ou dont l'application est programmée mais non réalisée, sont intégrées dans cette liste.

Il convient en effet de noter que les mesures suivantes ont été mises en œuvre :

- **Mesure 2 : rendre le service clientèle de la SNCF accessible par courrier électronique** et non uniquement par courrier postal !
- **Mesure 3 : faciliter l'échange ou le remboursement des billets incluant une réservation** en cas de perturbations graves du trafic ferroviaire notamment en termes de coûts, démarches et délais pour procéder aux opérations d'échange ou de remboursement (garantie report ou remboursement SNCF).

³³ <http://www.fnaut.asso.fr/index.php/toute-actualite/39-communiqués-presse/248-la-crise-du-rail.html>

³⁴ <http://www.fnaut.asso.fr/index.php/fnaut-infos-archives/249-archives-2011.html>

Des efforts doivent être faits, pour l'amélioration des attentes des voyageurs sur la qualité de service, selon les axes de progrès suivants.

▪ **Les attentes des voyageurs avant le voyage :**

- La distribution des titres de transport ferroviaire ou urbain doit s'adapter aux nouveaux modes de consommation, notamment les achats par l'internet mobile : le m-commerce³⁵. Sur www.voyages-sncf.com plus de 1 400 trajets (origine-destination) sont disponibles (en mai 2012). Il reste que de très nombreux parcours incluant des correspondances TER ou purement TER ne sont pas disponibles en billet électronique.
- Il faut généraliser les accords entre les autorités organisatrices des TER et la SNCF **permettant aux abonnés TER d'utiliser les TGV sous certaines conditions en cabotage sur leurs parcours terminaux.**
- Le rapport qualité-prix du train peut être amélioré par la mise en circulation de trains Intercités (voire Intercités Eco) sur des relations longue distance qui ne sont désormais plus couvertes que par des TGV (exemples : Paris-Marseille, Paris-Strasbourg, Lyon-Strasbourg...).
- La disponibilité des guichets et le temps d'attente en gare doivent être améliorés.

▪ **Les attentes des voyageurs pendant le voyage :**

- La ponctualité, les annulations et l'adaptation des rames et véhicules à la charge (rames courtes ou nombre d'éléments) sont les attentes essentielles vis à vis des transports ferroviaires et urbains.
- Le taux de charge des transports urbains est le parent pauvre des critères de qualité, il s'agit pourtant d'un des critères principaux de la qualité perçue par l'utilisateur.
- Le confort et notamment la propreté, notamment des toilettes, doivent être améliorés.

³⁵ Les Français achètent toujours plus en ligne et en adoptant tablettes et smartphones (Le Monde, 11 mai 2012).

- Pour les trains qui ne sont pas à réservation obligatoire, il doit être possible, mais facultatif, de réserver des places (y compris pour les parcours en TER les plus longs). Le champ de la réservation obligatoire pourrait être revu : les TET de jour ne devraient pas être à réservation obligatoire, comme c'est le cas chez nos voisins européens.
- **L'information en temps réel en cas de situation perturbée doit encore être améliorée**, ainsi que l'étude de la FNAUT relative à l'information multimodale et la billettique l'avait relevé³⁶. Cette information doit être disponible plus rapidement, et simultanément pour tous les voyageurs, quels que soient les moyens de communication qu'ils utilisent ; elle doit être homogène sur l'ensemble des circuits d'information utilisés par les opérateurs.

L'information relative aux plans de transport relevant du service prévisible (et non minimum) est en général satisfaisante.

Au titre de l'information, on peut relever que 83 % des Français rêvent du wifi en accès libre dans le train (sondage Opinionway pour SNCF, « drôles de train », dix sondages décryptent la relation des Français au train, SNCF juin 2012. Cette étude est corrélée par celle du cabinet BWCS³⁷. La Grande-Bretagne possède plus de 2000 voitures équipées en wifi, l'Italie 995, l'Allemagne 911 et la France 416.

Pour les réseaux souterrains, il y a des difficultés spécifiques pour l'information en temps réel : d'une part la mauvaise couverture par le réseau téléphonique susceptible de transmettre les données, d'autre part, les difficultés de capter les signaux GPS. On peut relever que Google Maps commence à développer de l'information « indoor » pour certains édifices et que certaines applications remarquables comme « Paris-ci la sortie du métro » ne nécessitent pas d'accès téléphonique ou de signal GPS.

- **Les attentes des voyageurs après le voyage** consistent en mesures de dédommagement lorsqu'il s'est mal passé (cf. chapitre 5 : les mesures de dédommagements des voyageurs, de la présente étude).

☛ **Des efforts importants restent à faire pour améliorer la qualité de service des transports ferroviaires et urbains :**

- avant le voyage : distribution, rapport qualité-prix,
- pendant le voyage : ponctualité et informations en temps réel.

³⁶ <http://www.fnaut.asso.fr/index.php/etudes-et-debats/260-information-multimodale-et-billettique.html>

³⁷ <http://www.traincomms2012.com/>

2.2 LES REPONSES AUX ATTENTES DES VOYAGEURS

La mise en œuvre de baromètres publics de ponctualité est une demande récurrente des voyageurs.

- **Les baromètres de ponctualité**

L'Autorité de la Qualité de Service dans les Transports³⁸ (AQST) a été créée par le décret n° 2012-211 du 14 février 2012 et a pour objectif de contribuer à l'amélioration de la qualité de service dans les transports de voyageurs terrestres et notamment urbains, en accordant une attention particulière à la régularité, à la ponctualité et à la qualité de l'information diffusée aux voyageurs.

Elle veille à ce que les opérateurs de transport respectent leurs obligations en matière de qualité de service. La mission de l'Autorité consiste ainsi à informer les voyageurs, selon des modalités claires et transparentes, sur l'évolution dans la durée de la qualité de leurs services de transport, sur leurs droits et sur les démarches à accomplir pour les faire valoir. L'AQST portera son attention sur les transports de voyageurs terrestres (ferroviaires et routiers, urbains et interurbains) maritimes et aériens. Elle n'a pas vocation à se substituer aux AOT, seules compétentes pour définir l'offre de services ou les conditions d'exploitation et de financement de ces services.

Au titre de l'information sur la qualité de service, l'AQST tient à jour et diffuse, à un rythme régulier, des informations statistiques relatives à la qualité dans les services de transport relevant de sa compétence mesurée en particulier par leur ponctualité et leur régularité.

Pour ce qui est des transports ferroviaires, l'AQST diffuse à ce jour des informations, pour de nombreuses destinations, sur la ponctualité des services suivants :

- TGV,
- Intercités,
- International.

Pour ces trajets, l'AQST met à disposition des voyageurs, sur des périodes de 6 ou 12 mois, et met à jour mensuellement, les informations suivantes :

- point sur la circulation (nombre de trains annulés par rapport au nombre de trains programmés),
- ponctualité des trains au départ (nombre de trains assurés, nombre de trains en retard, % de trains en retard, retard moyen des trains en retard),

³⁸ <http://www.qualitetransports.gouv.fr/>

- ponctualité des trains à l'arrivée (durée moyenne du trajet, nombre de trains assurés, nombre de trains en retard, % de trains en retard, retard moyen des trains en retard).

Pour le voyageur, l'intérêt du baromètre de l'AQST est qu'il permet :

- une information sur la ponctualité pour les principales O/D grandes lignes, qui permet de remonter jusqu'à un an en arrière,
- de faire des choix, en connaissance de cause, sur la ponctualité comparée de telle ou telle ligne, ce qui peut être un outil utile pour des décisions de résidence professionnelle ou personnelle dans la perspective de déplacements fréquents.

Pour les TGV, Intercités et relations internationales, sont considérés en retard les trains ayant un retard supérieur à :

- 5 minutes pour une durée de trajet prévue inférieure à 90 minutes,
- 10 minutes pour une durée de trajet prévue comprise entre 90 et 180 minutes,
- 15 minutes pour une durée de trajet prévue supérieure à 180 minutes.

L'analyse de l'AQST pourrait être étendue aux pourcentages de trains, pour une relation donnée, qui ont été en retard sur une partie de leur parcours et qui l'ont rattrapé.

Il existe d'autres baromètres de retard :

- Infolignes³⁹ qui permet de rechercher la ponctualité d'un train jusqu'à 60 jours en arrière, essentiellement dans l'optique de savoir si la garantie ponctualité de la SNCF était applicable à un train en retard,
- RFF a diffusé en 2011 des statistiques de ponctualité globales sur le RFN⁴⁰ avec une analyse des causes de retard,
- un train de retard⁴¹ qui agrège les données de la SNCF (le top 10 des trains en retard n'étant pas très à jour puisqu'il fait état d'Artesia...).

³⁹ http://www.infolignes.com/garantie_ponctualite.php

⁴⁰ <http://www.rff.fr/fr/gestion-page-d-accueil/actualites/amelioration-de-la-regularite-de>

⁴¹ <http://www.untrainderetard.com/>

La SNCF publie mensuellement un baromètre général de ses services :

TEMPS RÉEL

NUMÉRO 53 – 07 DÉCEMBRE 2012



TGV : 89,0%



- L'irrégularité à 5 min causée par Voyages (rames, Escaliers, ADC, ASCT) reste basse avec 5,7 points et un quart du total.
- Les travaux non pris en compte dans les horaires (en particulier sur l'Atlantique) causent près de 30% de l'irrégularité. Les dérangements d'installation, aggravés par les vols de câbles du 1^{er} et du 30, coûtent 3,6 points d'irrégularité, ce qui est fort. Les grands retards sont très nombreux en novembre (110 TGV avec plus de 2h de retard à l'arrivée, dont 42 avec plus de 3h).

TRANSILIEN : 87,9%



- L'automne s'est mieux passé que les années précédentes : pas de plan de transport adapté sur la ligne N, pas de matériel immobilisé pour attente de passage au tour en fosse. La ligne H s'est bien comportée.
- La ligne D chute, avec peu de gros événements mais un bruit de fond régulier. De grosses tensions sur le parc de la ligne J. La journée noire du 7 novembre sur le réseau de Paris-Nord. La ligne E passe sous la barre des 95%.

INTERCITÉS : 87,9%



- La ligne sensible Paris-Tours reste depuis 3 mois au dessus de 93% de régularité. La Transversale Sud Bordeaux-Nice gagne plus de 9 points par rapport à début 2012.
- Bien que supérieure à novembre 2011, la régularité reste sous l'objectif. Outre les patinages et enrayages, 107 trains retardés à cause de heurts d'animaux sauvages !

TER: 90,1%



- Le résultat de ce mois est légèrement inférieur à l'objectif mensualisé mais progresse de 1,3 points par rapport à celui de 2011. C'est le meilleur enregistré sur la période depuis plus de dix ans. Sept activités sont à l'objectif et treize voient leur résultat progresser par rapport à 2011.
- La production a été fragilisée par les événements climatiques automnaux (patinages avec une « journée noire » le 26/11, inondations...).

FRET SNCF : 84,5%



- Un résultat plus que remarquable ce mois-ci (84,5%). Toutes les entités sont au dessus de l'objectif. A noter des sauts de performance allant de 1 à plus de 6 points par rapport à novembre 2011.
- Des causes de retard relatives aux engins moteurs en hausse de 4,3 points par rapport au mois dernier. Le phénomène de patinage/enrayage contribue en partie à cette augmentation.

- baromètres régionaux, exemples : baromètre du STIF⁴² (bulletin d'information trimestriel sur la qualité de service des transports en Ile-de-France), observatoire permanent de la qualité de service en région PACA⁴³,
 - des baromètres tenus par des associations (ex : <http://portail.sadur.org/> tenu par l'association SADUR⁴⁴ des usagers de la ligne D du RER).
- **Des améliorations**

Parmi les améliorations, les suivantes doivent être mises en place prioritairement.

- **Amélioration de l'adéquation de l'offre à la demande, et de la densité des dessertes**

Face à la montée des déboires et des revendications des voyageurs, spécialement en zones denses, et spécifiquement en Ile-de-France, les acteurs publics se sont emparés de ces questions.

Les attentes des usagers d'Ile-de-France ont été reprises par une commission d'enquête parlementaire qui a rendu public son rapport relatif aux modalités, au financement et à l'impact sur l'environnement du projet de rénovation du réseau régional d'Ile-de-France⁴⁵ en mars 2012. Le rapport entend « placer les usagers au centre du système » et fait une série de propositions relatives à :

- réformer la gouvernance du système,
- faire évoluer l'exploitation du RER dans le sens d'une modernisation des matériels et des infrastructures,
- renforcer la place des usagers,
- obtenir la sécurisation des financements,
- engager une réflexion stratégique sur l'aménagement et le développement régional.

L'ampleur de ces propositions donne à penser que leur mise en place ne relève que partiellement de l'immédiat.

⁴² <http://www.stif.info/les-transport-aujourd-hui/les-programmes-amelioration-qualite-service/les-indicateurs-qualite/les-chiffres-qualite-service-janvier-juin-2010-3767.html>

⁴³ <http://www.regionpaca.fr/transport/qualite-des-transport-regionaux.html>

⁴⁴ Association membre de la FNAUT

⁴⁵ <http://www.assemblee-nationale.fr/13/rap-enq/r4458.asp>

Pour Madame Bénédicte TILLOY, Directrice Générale SNCF Transilien, du point de vue de l'opérateur : « nous devons faire rouler les trains comme un tapis roulant qui ne s'arrête jamais⁴⁶ ».

En tant que « clients » des exploitants, les AO des TER expriment aussi régulièrement leur mécontentement vis à vis de la SNCF (TER la fronde des régions⁴⁷).

- **Améliorer les baromètres de ponctualité**

Les données mises en ligne par l'AQST doivent être complétées, afin de renforcer l'utilité de ce site pour les voyageurs.

Conformément à l'article 2 du décret qui l'institue, l'AQST doit développer les informations relatives à la ponctualité de l'ensemble des O/D grandes lignes, des TER, des transports départementaux et des transports urbains.

Il faut établir des baromètres de ponctualité par lignes, voire par trains, pour les plus fréquentés, tenant compte du point de vue du voyageur, tenant compte des annulations, et distinguant, notamment, la ponctualité des jours de semaine de celle des fins de semaine, ainsi que les heures creuses des heures de pointe.

Des données sur la ponctualité en intermodalité (correspondances ratées), combinant TER, transports interurbains et urbains, pourraient être mises à disposition, l'AQST étant le seul outil permettant un examen de la ponctualité pour des relations entre AOT.

Des informations spécifiques sur les grands retards et les graves crises de production (incident de la banlieue Paris-Nord du 7 novembre 2012) devraient pouvoir être obtenues : nombre d'incidents, fréquence, nombre de voyageurs impactés, comparatif sur plusieurs années.

☛ **Les données disponibles sur le site de l'AQST doivent être développées.**

⁴⁶ SNCF Connections, 2012.

⁴⁷ Ville Rail & Transports, 6 mars 2012.

- **Développer l'information en temps réel : la question de l'ouverture des données**

Un des enjeux d'avenir de l'information en temps réel est la question de la mise à disposition des données du transport public par les exploitants et les AO.

Le rôle des agents des exploitants agissant en leur nom propre sur l'information via les réseaux sociaux a été souligné⁴⁸.

Le phénomène de la libéralisation de l'usage des données sur internet (open data) est tel que si les exploitants et les AO ne contribuent pas à la communication de leurs propres données, ce sont les réseaux sociaux qui vont le faire « spontanément », avec des risques d'erreurs non négligeables. Il faut donc mieux ouvrir ces données de manière collaborative, organisée et fiable.

☛ **L'ouverture des données transports doit être favorisée, notamment dans le but de permettre le développement de l'information multimodale et en temps réel.**

Des dispositifs d'information novateurs peuvent être développés par les exploitants, ainsi les usagers du métro de Barcelone disposent d'écrans d'informations sur les quais qui indiquent en temps réel les horaires d'arrivée mais surtout le nombre de places disponibles dans les voitures de la prochaine rame. L'indication se fait au moyen de pictogrammes symbolisant la charge de chaque voiture.

L'AFIMB s'est prononcée favorablement pour une ouverture maîtrisée des données transports. Lors de sa réunion d'octobre 2012, le comité d'orientation de l'AFIMB a adopté une délibération portant sur l'ouverture des données transports :

- le comité d'orientation a estimé que les deux recommandations formulées par le groupe d'experts européen (voir ci-dessus) constituent une base de travail appropriée pour la suite des réflexions, notamment au niveau de la commission européenne ;
- il a recommandé à ses membres, en particulier le GART et l'UTP, d'encourager la mise à disposition de données "transport public", selon l'une ou l'autre des formes proposées.

L'analyse des attentes de la FNAUT en ce qui concerne l'information multimodale des voyageurs a fait l'objet d'une étude citée supra.

⁴⁸ A la SNCF, le tweet détrône le haut-parleur, Le Monde, 26 octobre 2012.

L'approche open data consiste en la mise à disposition du public des données produites par toute administration, à la seule exclusion de situations très spécifiques (ex : appel d'offres en cours, données personnelles). Cette approche est désormais une obligation, depuis la directive européenne « Public Sector Information » (réutilisation des informations publiques, 2003/98/EC), transposée dans la loi française en 2005⁴⁹. Elle est défendue en France notamment par la plate-forme interministérielle <http://data.gouv.fr>, et des associations comme, entre autres, Opendata France ou Regards citoyens⁵⁰. Cependant, trop rares sont encore les publications de données concernant le transport public.

Dans un contexte où le service de transport public local est confié à des opérateurs privés, deux logiques opposées s'affrontent : celle des opérateurs privés, qui auront tendance à restreindre la diffusion des données, et celles des AO, qui peuvent les rendre publiques.

Le caractère public de certaines données (comme les horaires et les retards d'une ligne) doit pouvoir être établi ainsi que leur publication sous une licence qui garantit ce caractère public, comme les licences copyleft.

Open data permet au contraire de rendre accessibles les données détaillées sur l'exploitation du transport, telles qu'elles ont été produites, de manière à ce que n'importe qui puisse ensuite les utiliser comme il le souhaite. Il faut noter que la publication sur internet de données déjà produites est en général peu coûteuse.

Un premier avantage d'open data est de rendre ces données accessibles non plus seulement au personnel en charge de la qualité chez l'opérateur et l'AO concernés, mais aux usagers eux-mêmes. Le service de transport public (et ses dysfonctionnements) devient ainsi plus transparent à tous. Chaque voyageur peut alors analyser les données concernant la qualité du service qu'il utilise.

Un second effet est de rendre les opérateurs de transport davantage attentifs à ce qu'ils vont devoir publier, dans la certitude que leurs résultats seront analysés en détail, et à les inciter à améliorer en amont les situations concernées.

Troisième effet d'open data : chacun peut imaginer d'autres usages de ces données, dans une perspective d'innovation. De nombreux services d'infomobilité en témoignent, comme Sublyn⁵¹, qui est une version alternative du plan de la RATP.

Un exemple intéressant d'open data concerne l'aéroport londonien d'Heathrow : tous les horaires réels des vols effectués depuis la création de l'aéroport sont en ligne, disponibles pour tout type d'analyse⁵².

⁴⁹ Décret n° 2005-1755 du 30 décembre 2005 relatif à la liberté d'accès aux documents administratifs et à la réutilisation des informations publiques, pris pour l'application de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978

⁵⁰ <http://opendatafrance.net/> et <http://www.regardscitoyens.org/>

⁵¹ <http://sublyn.com/>

⁵² <http://www.lhr-lgw.co.uk/>

En ce qui concerne le développement de l'information en temps réel, l'étude UTP et IESF « informer le voyageur : agir ensemble, 10 pistes pour améliorer la mobilité quotidienne, en situation normale ou perturbée » a été élaborée à la suite d'un cycle de conférences auquel la FNAUT a participé. L'étude dégage les propositions suivantes :



3. L'OFFRE DE SERVICES

3.1 LES ATTENTES DES VOYAGEURS

- **Les conséquences de la crise des sillons**

Depuis plusieurs années, la vie des voyageurs est très fortement impactée par la crise des sillons. C'est particulièrement le cas pour les trains Intercités de jour et de nuit ainsi que pour les trains à circulation exceptionnelle (trains de neige, trains d'agence, trains de pèlerins).

Celle-ci a pour conséquences :

- de conduire à un report modal à l'envers, le voyageur qui ne voit pas apparaître son train suffisamment longtemps à l'avance pour être en mesure d'organiser son voyage est contraint de se tourner vers d'autres modes de transports (tels la voiture, l'avion ou les autocars de longue distance) ;
- de constituer un préjudice économique puisque le prix d'un certain nombre de ces moyens de transport évolue en fonction de l'offre et de la demande. C'est le cas des trains à réservation obligatoire, souvent seules alternatives à l'inexistence des trains de nuit, premières victimes de la crise des sillons. C'est également le cas du transport international par autocar ou par avion. C'est enfin le cas des moyens d'hébergement hôteliers rendus nécessaires par de longues étapes en voiture.

Il nous semble que des efforts soutenus doivent être faits pour l'obtention de sillons définitifs sûrs et fiables, respectant le délai de quatre mois avant la circulation des trains (cf. point 4 procédure d'attribution du DRR 2013). Le respect de cette exigence est fondamental pour que les ventes puissent être ouvertes trois mois à l'avance, pour l'ensemble des relations ferroviaires.

Il convient d'améliorer, autant que faire se peut, la prévisibilité du programme de travaux, afin de contribuer au développement d'itinéraire de détournement ou de mise en œuvre de modes de transport alternatifs. De plus, RFF doit veiller à ce que les interruptions de circulation soient limitées au maximum.

Fortement impactée par de multiples chantiers, la transversale Grand Sud Bordeaux-Nice risque de ne plus être desservie au SA 2013 par l'Intercités de nuit Hendaye-Genève. Il s'agit là d'un exemple inacceptable de l'impact des travaux.

Au vu des conséquences importantes des modifications des horaires d'un grand nombre de trains notamment dans les régions Centre, Pays de la Loire et Aquitaine, nous souhaiterions la mise en place d'une instance de conciliation rassemblant des représentants de l'Etat, de RFF, de la SNCF, des AO et des voyageurs, afin de pouvoir y évoquer les cas les plus contraignants pour ces derniers.

Ainsi que l'avait relevé Madame Nicole NOTAT dans son rapport d'avril 2012 « mission médiation nouveaux horaires 2012 », nous souhaitons :

- le renforcement des missions d'information et de communication sur le calendrier et le processus d'élaboration des horaires lors des changements de service annuel,
- la garantie d'une concertation et d'une coordination régulière et plus efficiente.

D'un point de vue général, nous nous associons aux recommandations pour la préparation des prochains services annuels proposées par le CGEDD dans le cadre du rapport intitulé « préparation du SA ferroviaire 2012 » de mars 2012.

Enfin, en cas d'interruption de longue durée ou d'une ligne importante, il convient de prévoir des itinéraires alternatifs ou de délestage avec des horaires aménagés ; lorsque le trajet ferroviaire conduit à un report d'un trajet dont le prix⁵³ relève du barème kilométrique dégressif (TER et Intercités sans réservation obligatoire) à un trajet dont le prix relève du prix de marché encadré (TGV et Intercités à réservation obligatoire), des aménagements tarifaires doivent pouvoir être apportés aux trajets au prix de marché.

☛ **Les efforts pour amoindrir les effets de la crise des sillons doivent être perpétués :**

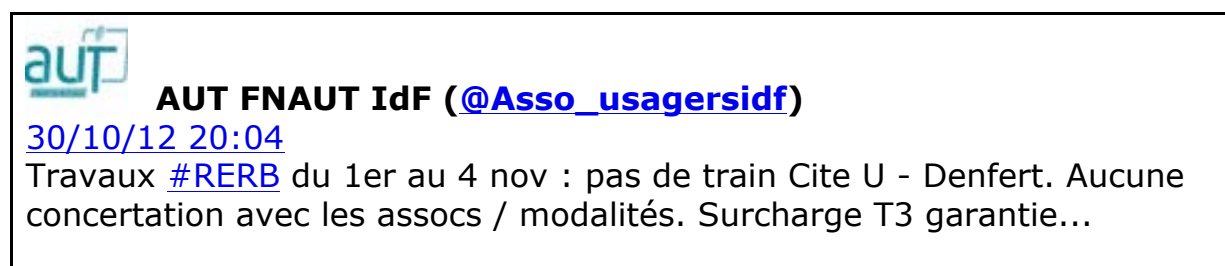
- **fiabiliser les commandes de sillons,**
- **améliorer la prévisibilité des travaux,**
- **améliorer les processus de concertation dans le cadre des changements de service annuels,**
- **prévoir des itinéraires alternatifs et une tarification adaptée pour les trajets impactés par les travaux.**

⁵³ Conformément aux dispositions du décret n° 83-817 du 13 septembre 1983 modifié portant approbation du cahier des charges de la Société nationale des chemins de fer français.

- **L'amélioration de l'information sur les travaux**

Une des difficultés de l'information sur les travaux est d'en donner l'impact réel dans la durée dès la première information, quitte à réitérer celle-ci. Ainsi l'information sur la fermeture de la ligne 1 de la RATP le dimanche matin est régulièrement renouvelée, pour expliquer que la ligne ne fonctionne pas le dimanche matin dans les prochaines semaines. Or cela fait plus d'un an que cette information est renouvelée. Sans méconnaître la prouesse technique de réussir à automatiser une ligne en service, une visibilité de moyen terme sur la durée des perturbations aurait dû être donnée aux voyageurs.

L'autre difficulté consiste à donner l'information suffisamment en amont, avant que le voyageur ne soit pris au dépourvu au moment où la perturbation prévue survient. Ainsi, l'AUT FNAUT Ile-de-France a relevé, via son compte Twitter, la tardiveté de l'information relative à la fermeture de la ligne B du RER entre Denfert-Rochereau et Cité Universitaire lors du week-end de la Toussaint :



Pour les voyageurs, il est souvent difficile d'obtenir de l'information fiable sur une année par exemple (c'est la durée du service annuel ferroviaire) sur le calendrier des travaux qui peuvent impacter tel ou tel trajet, particulièrement en ce qui concerne les TET et TGV.

Les cartes des travaux sur le RFN ne sont pas assez opérationnelles pour que les voyageurs puissent avoir une vue d'ensemble des travaux en cours et de leurs périodes de réalisation, qu'il s'agisse de la carte de RFF⁵⁴ ou de la SNCF⁵⁵.

Dans le détail également, pour chaque opération de travaux, l'information doit être améliorée. « Certes, les usagers ont bien conscience de la nécessité des travaux ferroviaires. Mais la façon dont ils sont organisés a des incidences importantes sur leur vie quotidienne, notamment lorsqu'ils concernent des trajets domicile-travail. Lorsque des moyens de transport de substitution sont proposés, ils sont souvent inadaptés.», (Monsieur Gilles LAURENT, magazine Lignes d'avenir⁵⁶ n°14, RFF, février 2012). De plus, dans un certain nombre de cas, les itinéraires ferroviaires de détournement entraînent un surcoût pour le voyageur, notamment lorsqu'il s'agit d'un transfert sur un trajet en TGV.

⁵⁴ <http://www.rff.fr/modernisation/>

⁵⁵ <http://www.sncf.com/fr/travaux>

⁵⁶ <http://www.rff.fr/fr/mediatheque/publications/magazine-lignes-d-avenir>

L'information relative aux travaux sur le RFN doit être assurée par un site internet (qui pourrait être celui de RFF) comportant une cartographie des travaux et de leurs périodes de réalisation. Ces informations doivent être mises à jour régulièrement.

Les informations relevant du monde ferroviaire sont très peu portées à la connaissance du voyageur, alors que celui-ci peut en avoir besoin. En Suisse, la transparence va jusqu'à la diffusion publique des graphiques de chaque ligne⁵⁷.

☛ **L'information sur les travaux doit être améliorée et adaptée aux besoins de l'utilisateur.**

- **L'articulation des niveaux d'offres**

La problématique de départ est celle de la visibilité de l'offre à terme. Les usagers, en matière de services ferroviaires, se trouvent face à un constat de stratégie de régression qui a conduit à l'effondrement du fret et à la forte réduction, amorcée dès 2003, des trains Corail et que la convention TET n'a fait que freiner.

La régression commence à atteindre maintenant les TGV : selon la SNCF, 30 % des dessertes sont considérées comme non rentables. Les TER, « portés » politiquement et financièrement par les régions-AOT, ont fait l'objet, au contraire, d'une dynamique de service forte, mais qui atteint maintenant ses limites pour des questions de coûts.

Face à ce constat, la première attente des usagers – à laquelle doit répondre la nouvelle gouvernance – est donc, outre, évidemment, la qualité de service au quotidien, la visibilité de l'offre à moyen terme dans le domaine des services et donc aussi des infrastructures dont les amortissements se font sur de longues périodes.

A ce sujet, les arbitrages sur le SNIT doivent constituer une première approche de la politique des transports, mais il faut y associer un programme clair sur la rénovation du réseau classique, approuvé par l'Etat, responsable de la politique générale des transports. Cette attente en implique une autre, sous-jacente, si on ne veut pas assister à la limitation des services ferroviaires à un simple « noyau dur » : l'amélioration du rapport qualité/prix du train.

Les usagers constatent un cloisonnement anormal des offres : des trains directs sont remplacés par des correspondances, ce qui entraîne en général un effondrement du trafic ; les correspondances sont mal gérées avec des temps d'attente trop élevés, sans pour autant être garanties au client. **Il faut rétablir la cohérence des offres nationales et régionales et la coordination entre les AOT.** Entre TGV et TER, des durées de l'ordre de la demi-heure ne sont pas rares, ce qui constitue un véritable gaspillage d'argent public car pour gagner 30 min en TGV, il faut construire 100 km de LGV nécessitant deux milliards d'euros d'investissements.

⁵⁷ <http://www.tableaux-horaires.ch/fr/archives/horaires-graphiques/>

Contrairement aux pratiques des autres réseaux, le manque de vitesse sur le réseau classique n'est que rarement compensé par des fréquences élevées, principe même du cadencement chez nos voisins européens.

Le « vide » souvent important entre TGV et TER doit pouvoir être compensé selon les cas par des TET, y compris sur des lignes parallèles aux LGV, ou des TER interrégionaux rapides. L'amélioration de la coordination ne doit pas porter que sur les horaires, mais aussi sur les méthodes de commercialisation. Par exemple, le voyage Paris – Briançon s'effectue avec une réservation obligatoire sur le trajet le plus court (2 h environ) et quasi rectiligne jusqu'à Valence, mais la réservation est impossible sur le parcours le plus long (4 h environ) et fortement sinueux.

De même, l'excellent service TER interrégional Lyon – Marseille (trains Corail cadencés aux deux heures) est soumis à des réductions tarifaires régionales spécifiques à chaque région. Un voyageur disposant d'une réduction dans sa région et faisant un parcours interrégional doit, soit acheter un billet au plein tarif, soit acheter deux billets : un à tarif réduit dans sa région et un au plein tarif. Il doit de plus, pour être en règle (le billet doit être composté dans la gare origine du parcours auquel il donne droit), courir à l'arrêt dans la gare « frontière » pour composer son second billet : une situation ubuesque !

Cette complémentarité doit s'étendre sur toute la chaîne des transports : TGV, Intercités, TER Interrégionaux, TER et transports départementaux et urbains. Les régions, l'Etat mais aussi les agglomérations doivent agir en bonne coordination.

Il faut renforcer le lien entre transports régionaux, périurbains et urbains efficaces et l'urbanisme.

Le transport public doit structurer l'espace, urbain et périurbain en particulier, limiter la dépendance au « tout automobile », la consommation d'espace (l'étalement urbain) et d'énergie et les différentes pollutions. Le ferroviaire y a de plus en plus sa place : outre les modes lourds, le tramway et le tram-train.

Le trafic d'heures creuses doit être valorisé car dans le marché des déplacements la part des trajets domicile-travail diminue, son coût de production est faible et la recette unitaire plus élevée.

Il est indispensable de coordonner les offres ferroviaires et routières. Des autocars à 1 €, subventionnés par les conseils généraux, augmentent, sur des lignes parallèles aux voies ferrées, le déficit des TER financés par les régions. La complémentarité et l'articulation des dessertes du point de vue du trafic et de la géographie doivent être améliorées.

Les zones rurales doivent bénéficier de moyens adaptés : minibus, transports à la demande... et pourquoi ne pas expérimenter le car postal, comme en Suisse ou en Autriche ?

La qualité de service est primordiale et la solution de transfert sur route, politiquement incorrecte – parce que souvent désavouée par le voyageur-électeur – et donc présentée par la SNCF en termes de « complémentarité » ou de « zone de pertinence » de chaque mode, ne doit pas être considérée comme la solution miracle dans de nombreux cas.

Les reports de l'autorail au car entraînent des pertes de trafic de 40 à 50 % (le passage inverse de la route au rail des TER Nantes – Pornic a entraîné un doublement des voyageurs.km et un triplement du nombre de voyageurs) si bien que les bilans énergétique et carbone ramenés à l'utilisateur du transport public sont neutres (un autorail avec deux moteurs diesel n'est pas plus énergivore qu'un car à un seul moteur transportant moitié moins de voyageurs), mais négatifs si on fait une approche globale. Les 50 % d'utilisateurs qui se reportent sur la voiture consomment plus. De même, une part, mal connue actuellement, des 20 % d'utilisateurs qui voyagent en TGV parce qu'ils disposent d'une correspondance TER peut renoncer au déplacement ferroviaire à longue distance pour cause de baisse de qualité, aggravant ainsi le bilan global du transport.

D'où la nécessité, dans le service public de proximité aussi, d'améliorer le rapport qualité prix du train.

☛ **Une meilleure articulation des offres de transport suppose de :**

- rétablir la visibilité des offres ferroviaires à terme,
- rétablir la cohérence des offres nationales et régionales et la coordination entre les AOT,
- renforcer le lien entre transports régionaux, périurbains et urbains efficaces et l'urbanisme.

Quelques témoignages relatifs à la mauvaise articulation des offres :

Le tram-train Nantes-Châteaubriant : une réouverture sans vision interrégionale, Monsieur Dominique ROMANN, FNAUT Pays de la Loire.

Grâce en bonne part à la région Pays de la Loire, au département de Loire-Atlantique et à Nantes Métropole, un tram-train circulera mi 2013 sur les 64 km de la ligne Nantes-Châteaubriant, partie reconstruite et électrifiée de l'ancienne ligne Nantes-Rennes toujours exploitée de Châteaubriant à Rennes.

Fréquente jusqu'à Nort-sur-Erdre à 30 km de Nantes, la desserte a été conçue d'abord comme périurbaine, ce qui explique le choix du tram-train. Si la fréquence est plus réduite mais suffisante au-delà de Nort-sur-Erdre, le temps de trajet, plus d'une heure de Nantes à Châteaubriant, sera peu attractif, la vitesse du tram-train étant limitée à 100 km/h.

Les relations intervilles n'ont pas été prises en compte : il y aurait seulement 5 TER Rennes-Châteaubriant par jour, pour 7 tram-trains Châteaubriant-Nantes, les deux tronçons de la ligne devant être isolés par des butoirs ! Une desserte interrégionale directe par Châteaubriant intéresserait pourtant les nombreux banlieusards du nord-est de Nantes et du sud-est de Rennes qui n'ont pas intérêt à passer par les gares centrales de ces deux villes pour prendre des trains Nantes-Rennes via Redon.

Peut-on espérer que les régions vont enfin se parler, mettre en place des correspondances systématiques et rapides à Châteaubriant, puis améliorer les relations Nantes-Rennes par cet itinéraire bis nettement plus court (125 km contre 152 km par Redon) ? La perspective encore lointaine d'une ligne rapide Nantes-Rennes ne doit pas dispenser de mieux utiliser l'existant.

La gare de Belfort-Montbéliard TGV : une gare TGV sans desserte TER,

Madame Colette DAZY, Présidente d'AUTAU, Association des Usagers des Transports de l'Aire Urbaine Belfort-Montbéliard-Héricourt-Delle, membre de la FNAUT.

Construire une gare TGV sans connexion avec le réseau ferroviaire classique, est-ce encore possible en France ?

Oui, une telle aberration existe : c'est la gare TGV de l'agglomération de Belfort/Montbéliard (plus de 300 000 habitants) mise en service en décembre 2011, sans accès ferroviaire, alors qu'elle pouvait être desservie directement par la ligne internationale, perpendiculaire à la LGV, mais fermée sur sa partie française, Belfort/Delle/Delémont (Suisse).

Cette question aurait dû être réglée en temps et heure : la déclaration d'utilité publique de la branche Est du TGV Rhin-Rhône remonte, en effet, à janvier 2002.

La réouverture de la ligne Belfort/Delle/Delémont est annoncée pour la fin 2015. A condition toutefois que des décisions cruciales soient actées rapidement : lancement des études-projets, organisation de l'enquête publique, finalisation du plan de financement (côté français, pas moins de 8 financeurs interviennent pour 22 kilomètres de ligne).

En attendant, aucun bus direct ne dessert la gare TGV depuis la gare de Belfort (contrairement à celle de Montbéliard) et l'arrêt de bus est situé, non pas devant la gare, mais 200 mètres plus loin, au bout du parking : les voyageurs non motorisés sont moins bien traités que ceux qui disposent d'une voiture...

Nos voisins suisses ont bien compris l'intérêt d'un accès ferroviaire au TGV : les travaux de modernisation de la ligne (40 km en Suisse), qui leur coûteront 16 millions d'euros, sont d'ores et déjà engagés entre Delémont et la frontière française !

Verdun et le nord meusien, déshérités du rail,

Monsieur Claude PIERRE DIT BARROIS, président de la FNAUT Lorraine.

Située sur la ligne Conflans-Châlons-en-Champagne, à l'écart de l'axe Paris-Strasbourg, la ville de Verdun (35 000 habitants dans l'aire urbaine) reste mal desservie : 4 relations quotidiennes vers Châlons, avec des correspondances inégales pour Paris par TER, quelques relations vers Metz (directes) et Nancy (en correspondance). Les vitesses commerciales sont faibles et les tarifs SNCF interrégionaux dissuasifs.

L'Association des Usagers du TER Conflans-Verdun-Châlons (AUTERCOVEC, membre de la FNAUT Lorraine) demande la régénération de la voie et la création de relations directes d'une part avec Nancy, d'autre part avec Reims et Champagne-Ardenne TGV, où de nouvelles correspondances seraient offertes.

Sur ce dernier point, une étude EGIS Rail a abouti à 3 hypothèses :

- la création d'une relation Verdun-Reims par car, c'est la mort assurée de la ligne ;
- la réhabilitation du raccordement de Saint-Hilaire-au-Temple, long de 800 m, entre les lignes Verdun-Châlons et Châlons-Reims ; elle nécessiterait, ce que nous contestons, la construction d'un pont-route pour remplacer l'actuel passage à niveau ; elle est estimée à 16,6 millions d'euros, ouvrage d'art compris ;
- la mise en correspondance à Saint-Hilaire des TER Verdun-Châlons et Châlons-Reims, évitant l'actuel aller-retour Saint Hilaire-Châlons et permettant un gain minimum de 45 minutes.

Les politiques et RFF reconnaissent que la ligne est dans un état déplorable, mais aucune volonté ne se manifeste pour la sauver du déclin. Leur choix du seul scénario 3 en témoigne.

3.2 LES REPONSES AUX ATTENTES DES VOYAGEURS

- **Un système d'information multimodal global**

C'est le grand absent des perspectives de développement de l'intermodalité. Il entraîne des difficultés de connaissance de l'offre de service, alors qu'un bon système d'information horaire, comportant notamment un calendrier théorique, est essentiel. « L'information multimodale est une condition essentielle de mobilité courante » ainsi que l'affirme le rapport d'information sur les collectivités territoriales et les transports⁵⁸, élaboré par Monsieur Yves KRATTINGER, sénateur, en janvier 2012.

Il est d'autant plus nécessaire que la lisibilité des horaires des services ferroviaires est amoindrie par l'adaptation aux déplacements qui dépendent notamment des zones de vacances scolaires et des habitudes de vie (pointes au départ de Paris le vendredi soir par exemple).

De même le cadencement qui est actuellement partiel (un tiers des TER) et qui, dans bien des cas, ne porte pas sur l'offre de la journée entière renforce les attentes des voyageurs sur ce type de dispositif.

Enfin, un système d'information horaire réellement multimodal doit pouvoir permettre un voyage de porte à porte en agrégeant tous les niveaux du transport public.

⁵⁸ <http://www.senat.fr/notice-rapport/2011/r11-319-notice.html>

L'étape ultime c'est le réticulaire suisse⁵⁹ mis au point par le cabinet SMA, chef d'œuvre de mécanique ferroviaire au service des voyageurs : « simplement l'imprimer, planifier son trajet et c'est parti » !

- **Propositions d'amélioration des correspondances entre services ferroviaires**

Afin d'améliorer leur acceptabilité, un certain nombre d'inconvénients relatifs aux correspondances, doivent être améliorés en amont :

- diminuer les temps d'attente,
- améliorer le niveau de ponctualité des différents services,
- améliorer l'intermodalité physique des cheminements en gare,
- assurer la circulation des trains sur des voies identifiées de manière fixe,
- garantir les correspondances en cas de retard et définir des règles pour les correspondances claires et partagées.

- **Quelques exemples d'analyse de l'offre régionale des différents services avec des propositions d'évolution**

Des exemples intéressants d'analyse de l'offre régionale TER, mais aussi des services nationaux, proposant des propositions d'évolution pour améliorer leur articulation :

- impact du cadencement en Auvergne, délégation régionale de la FNAUT⁶⁰,
- analyse de l'offre ferroviaire en Franche-Comté⁶¹, FNAUT Franche-Comté.

☛ **Afin d'améliorer l'articulation des offres de transport du point de vue des voyageurs, il convient :**

- de mettre en place un SIM multimodal national et efficace,
- d'améliorer l'organisation des correspondances entre services ferroviaires.

⁵⁹ http://www.sma-partner.ch/index.php?option=com_content&view=article&id=349%3Anetzgrafik-fahrplan-schweiz-2012&catid=23%3Aprojekte-und-konzepte&Itemid=111&lang=fr

⁶⁰ <http://www.fnaut.asso.fr/index.php/etudes-et-debats/310-impact-du-cadencement-en-auvergne.html>

⁶¹ <http://www.fnaut-fc.fr/spip.php?article362>

4. LA QUALITE DE SERVICE ET NOUVEAUX ENTRANTS

D'après l'enquête Eurobaromètre de septembre 2012, 71 % des Européens sont favorables à l'ouverture de leurs systèmes ferroviaires nationaux et régionaux à la concurrence. Ce pourcentage dépasse les 60 % dans tous les États membres sauf deux (les Pays-Bas et le Luxembourg). 78 % des Européens pensent que les voyageurs profiteront d'une augmentation de la concurrence (Rail competition report⁶²).

4.1 LES APPORTS DE LA CONCURRENCE A LA QUALITE DE SERVICE

- **Le témoignage d'un candidat déclaré :** Monsieur Claude STEINMETZ, directeur ferroviaire France, VEOLIA TRANSDEV.

L'amélioration de la qualité de service est un argument fort en faveur de l'ouverture à la concurrence régulée des services de transport ferroviaire de voyageurs.

Il ne s'agit naturellement pas de prétendre que la simple ouverture du marché suffit en elle-même à engendrer une amélioration de la qualité de service, mais plutôt de la considérer comme un puissant catalyseur imposant aux opérateurs de réellement séduire leurs clients, particuliers et institutionnels.

Distribution

La distribution ne peut aujourd'hui déjà qu'être multi-canaux (guichets, internet, internet mobile et SMS, vente à bord sous réserve de faisabilité en fonction de la fréquentation, NFC, automates, distributeurs tiers, ...). La majorité des opérateurs convergera probablement vers une utilisation conjointe de l'ensemble de ces modes de distribution. Dès lors la qualité sera moins jugée sur la variété de la palette que sur la disponibilité (ouverture des guichets, automates en état de fonctionnement) et l'accessibilité (automates facilement utilisables, à l'instar de ce que font les NS aux Pays Bas ou la SNCF en Italie via NTV) des moyens mis en œuvre.

Veolia Transdev est décidé à maintenir des points de vente physiques autant que cela est permis par les équilibres économiques du service public ferroviaire. A noter qu'il n'y a pas de fatalité en la matière : permettre le maintien d'un point de vente est parfois aussi simple que d'adapter ses horaires d'ouverture au rythme de vie des voyageurs !

⁶² http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/eb_special_399_380_en.htm#388

Dans les zones peu denses ces points de vente pourront même assurer des services annexes de proximité (permanence pour d'autres services publics, relais colis, etc).

Cependant, ces efforts ne masqueront pas un enjeu important pour le voyageur qui consiste en la possibilité d'acheter, dans tout point de vente ferroviaire, tout titre de transport, pour toutes origines et destinations et avec tout opérateur. La mise en place de ce système nécessitera bien sûr que les acteurs concernés se mettent autour de la table et définissent des modalités acceptables pour tous, notamment lorsqu'il s'agira de définir les modalités de mise en œuvre d'une dégressivité kilométrique dans un contexte multi-opérateurs et multi-services (conventionné + open access).

Confort

Le confort global d'un voyage résulte des différents éléments de qualité de service rencontrés par le voyageur lors de son « parcours client » : distribution, information en gare, services au sol et à bord, ponctualité, information voyageur, etc. Cette notion large peut néanmoins être précisée en ce qui concerne le matériel roulant. D'une manière globale et non exhaustive, les éléments suivants sont aujourd'hui à prendre en compte :

- Le wifi devrait aujourd'hui être disponible à bord comme il l'est aujourd'hui de façon quasi systématique en Angleterre sur les liaisons grandes lignes (pour le commuter et le régional, la mise en œuvre de ce service peut être fonction du nombre d'utilisateurs potentiels qui ne doit pas être trop important pour garantir un niveau de service correct).
- Pour les liaisons Intercités, le matériel à deux niveaux ne doit pas être ignoré car les arrêts peu fréquents et longs réduisent l'importance des problèmes « d'embouteillages » observés dans les escaliers des trains à deux niveaux utilisés pour des services très fréquentés de type RER. Inversement, mener une réflexion sur l'utilisation renforcée de matériel à un niveau pour des services commuter pourrait aboutir à réduire le temps d'arrêt en station et permettre ainsi une augmentation de la fréquence des circulations. Un nouvel équilibre est peut-être à trouver.
- Des matériaux durables, facilement lavables et des couleurs peu salissantes permettant de maintenir facilement le train à un niveau de confort visuel et de propreté acceptables. A noter que cela ne signifie pas forcément des aménagements bas de gamme. Les modèles d'organisation des nouveaux entrants pourront également permettre que l'intérieur des trains soit maintenu propre tout au long de la journée.

Ponctualité

Les nouveaux entrants, et Veolia Transdev en tête n'arriveront pas avec une baguette magique leur permettant de supprimer les retards ayant une cause « réseau ». En revanche, une organisation plus orientée vers la fiabilité et la synergie entre les hommes leur permettra de diminuer les retards endogènes et leurs conséquences.

L'attachement des hommes à leur ligne permettra de mener des actions fortes de redressement de la production en agissant sur tous les leviers : mise en place d'une organisation pour la gestion des crises, plan spécifique pour les points sensibles, maintenance prédictive, création d'équipes mobiles d'intervention pour traiter les pannes, meilleure information en gare et par téléphone, repositionnements horaires,...

De fait, par un management de proximité décentralisé la qualité de service s'améliorera sans pour autant augmenter les charges pour la collectivité.

En outre, une organisation plus efficace pourrait très rapidement améliorer le service réalisé par les agents. Des missions de réserve aux endroits stratégiques du réseau pourraient être développées. Ce renforcement des réserves n'est envisageable qu'à la condition que du matériel roulant soit disponible pour cela.

Il s'agit dès lors de faire notamment effectuer la maintenance de nuit avec un degré d'industrialisation plus poussé afin de libérer le matériel roulant en journée, lorsque l'on en a besoin. Le deuxième avantage de la maintenance de nuit est, qu'au-delà de faciliter la mise en place de réserves, le matériel libéré permet d'augmenter l'offre et donc d'augmenter l'utilisation du capital roulant. La maintenance est un thème de plus sur lequel l'aiguillon concurrentiel apporterait un bénéfice direct aux voyageurs, aux AOT, à l'industrie française et aux contribuables.

Service après vente

Pour Veolia Transdev, la transparence ne sera pas un vain mot. Elle sera mise en œuvre en amont et en aval sur les droits des voyageurs ainsi que sur les politiques de compensation mises en œuvre. Dans un contexte concurrentiel, les opérateurs auront intérêt à rendre celles-ci attractives et accessibles (modalités, délais). Il s'agira sans conteste d'un élément commercial différenciant.

En cas de perturbations importantes nécessitant le report sur un autre mode de transport, l'approche multi-métier de Veolia Transdev et son implantation nationale lui permettront de mettre en œuvre efficacement les moyens de substitution nécessaires.

Information voyageurs

Les nouveaux entrants disposent déjà, dans le ferroviaire ou dans leurs autres métiers (urbain) d'outils permettant par exemple d'enclencher l'information voyageur pertinente (centres d'information voyageurs) et d'informer l'ensemble des personnels concernés et les voyageurs (afficheurs, applis mobiles, etc.) dès la survenue d'un incident. L'ouverture permettra donc aux voyageurs de bénéficier des dernières avancées en la matière, avec notamment un renforcement de la dimension multimodale (TER + urbain ou TER + interurbain avec horaires temps réel). A noter que la SNCF déploie aujourd'hui des efforts importants sur ce sujet, consciente que cet aspect de l'offre de mobilité est essentiel à l'attractivité des TC et qu'aucun opérateur ne pourra faire l'économie d'une offre riche sur ce point.

Dans le contexte concurrentiel, et donc multi-opérateurs, qui s'annonce Veolia Transdev veillera à ce que, dès l'ouverture effective du ferroviaire, les interfaces nécessaires à la mise à jour de l'information voyageur (notamment en gare) permettent une circulation fluide de l'information et la réactivité nécessaire à la diffusion immédiate des informations appropriées auprès des voyageurs.

A bord, l'information voyageurs en situation normale pourra être constituée de messages du personnel d'accompagnement et d'affichage sur écrans relatifs à l'état du trafic, aux gares desservies et aux correspondances possibles (avec numéro de voie, informations spécifiques, etc.). Dans le cadre d'un service public, ces informations sur les correspondances pourront concerner l'offre d'autres opérateurs.

En cas de perturbation du trafic et pour faciliter le déplacement des voyageurs, une information à bord incluant les trafics open access de l'ensemble opérateurs pourra être diffusée en fonction des informations qui seront partagées entre les différents opérateurs.

Services au sol et à bord

La nature des services proposés au sol et à bord dépendra naturellement de la nature du service (commuter, régional, grandes lignes) et du mode d'exploitation (open access ou conventionné avec pour ce dernier cas une situation à analyser au regard du niveau de risque assumé par l'opérateur).

Au sol, les services pourraient être, dans l'état actuel de nos réflexions, de trois natures :

- Lounge / salon dans les gares principales (accessible y compris à des clients TER « premium ») dans les standards européens (boisson + buffet, presse, wifi, guichet privatif, ...). Ce qu'il est possible de réaliser en termes de service peut ici se rapprocher de l'aérien. Par exemple sur une desserte grande vitesse ciblant une catégorie business (segment de marché non ciblé par VTD), on pourrait imaginer un coin relaxation avec massage etc. Ces salons pourront, pour les opérateurs, être des espaces de différenciation et de créativité pour un coût maîtrisable.
- Distribution (cf. paragraphe dédié).
- Accueil, orientation, vente à quai et contrôle à l'embarquement.

A bord : service à la place sur le modèle britannique de la 1^{ère} (y compris pour du train interrégional premium), presse, wifi et multimédia, catering sur trolley (en 1^{ère} et en 2^{nde} avec des modalités tarifaires potentiellement différentes. De façon générale, il faut changer de paradigme en passant de la notion d'agent d'accompagnement à celle d'hôte (dont le rôle premier resterait naturellement de garantir la sécurité des voyageurs).

Articulation optimisée des offres de transport

L'ouverture à la concurrence, en permettant la présence de plusieurs opérateurs sur un même secteur géographique mais sur des segments de marchés complémentaires, impose que soit repensée l'articulation des offres régionales, interrégionales et autres grandes lignes, au bénéfice premier des voyageurs considérés dans leur ensemble.

- **Thello**

Thello⁶³ assure la liaison nocturne Paris-Dijon-Milan-Venise depuis décembre 2011 et assure la liaison Paris-Dijon-Florence-Rome depuis le 9 décembre 2012.

Parmi les commentaires de plusieurs voyageurs « experts » que nous avons pu recueillir on peut relever :

- points satisfaisants :
 - accueil et compétence du personnel de bord,
 - offre de restauration,
- points à améliorer :
 - distribution : pas de billets combinés avec Trenitalia (alors qu'un partenariat existe), d'autre part, thello n'est pas dans le système Inter Rail,
 - matériel (voitures-couchettes et voitures-lits) qui n'est pas récent...

La FNAUT et thello ont conclu un accord sur le traitement des éventuels litiges qui pourraient nous être transmis par des voyageurs.

⁶³ Trenitalia Veolia Transdev



Le 220 thello Venise-Paris à Auxonne

- **Les conséquences de l'ouverture à la concurrence sur les droits des voyageurs**

La FNAUT a formalisé ses attentes dans une étude⁶⁴ dont l'objet est notamment d'exprimer les conditions d'acceptabilité et de faisabilité de l'ouverture à la concurrence, du point de vue des droits des voyageurs, pour l'ensemble des étapes de la réalisation du contrat de transport.

☛ **L'étude relative à l'analyse des conséquences de l'ouverture à la concurrence sur les droits des voyageurs a dégagé les attentes essentielles de la FNAUT :**

- guichet unique,
- systèmes tarifaires interopérables et tenant compte des tarifs sociaux,
- ouverture du marché intérieur par lots (concurrence pour le marché).

A noter que la distribution des titres de transport⁶⁵ fait, elle-même, l'objet de concurrence, on peut noter que le distributeur Capitaine Train⁶⁶ est maintenant actif.

⁶⁴ <http://www.fnaut.asso.fr/index.php/etudes-et-debats/277-ouverture-a-la-concurrence-et-droit-des-voyageurs-.html>

⁶⁵ en dehors du circuit des agences de voyage.

⁶⁶ <http://www.capitainetrain.com/>

4.2 QUELQUES EXEMPLES DE SERVICES FERROVIAIRES DE QUALITE A L'ETRANGER

- DB

- Interopérabilité tarifaire entre opérateurs

Le site de la DB incorpore les itinéraires assurés en tout ou partie par des opérateurs ferroviaires internes autres que la DB et propose l'achat de billets combinant des trajets DB et des trajets de trains régionaux relevant d'autres opérateurs («andere Eisenbahnverkehrsunternehmen»). Ici un exemple combinant un trajet de l'opérateur ODEG (Ostdeutsche Eisenbahn) et de la DB.

Bahnhof/Haltestelle	Datum	Zeit	Dauer	Umst.	Produkte	Preis für alle Reisenden*
		↑ Früher				Normalpreis ⓘ
Hagenow Stadt	Mi, 21.11.12	ab 16:41	3:24	1	OE, ICE	83,50 EUR → Zur Buchung
Leipzig Hbf	Mi, 21.11.12	an 20:05				
						→ Rückfahrt hinzufügen
Bahnhof/Haltestelle	Datum	Zeit	Gleis	Produkte		
Hagenow Stadt	Mi, 21.11.12	ab 16:41		OE 79391	Ostdeutsche Eisenbahn GmbH	
Ludwigslust	Mi, 21.11.12	an 16:59	5a		Fahrradmitnahme begrenzt möglich, nur 2. Klasse, Ostdeutsche Eisenbahn GmbH	
					→ Umsteigezeit anpassen	
					Umsteigezeit 53 Min.	
Ludwigslust	Mi, 21.11.12	ab 17:52	1	ICE 1517	Intercity-Express	
Leipzig Hbf	Mi, 21.11.12	an 20:05	11		Bordrestaurant	
<input type="checkbox"/> Zwischenhalte einblenden <input type="checkbox"/> Merken <input type="checkbox"/> In Kalender eintragen <input type="checkbox"/> Druckansicht 						
fährt nicht täglich, 21. Nov bis 7. Dez 2012 Mo - Fr						

- Interopérabilité tarifaire avec les transports urbains

L'interopérabilité tarifaire avec les transports urbains des principales agglomérations est possible avec le ticket City Mobil qui permet d'emprunter les transports urbains de la ville de destination en réservant l'option City Mobil et en imprimant son billet en ligne⁶⁷.

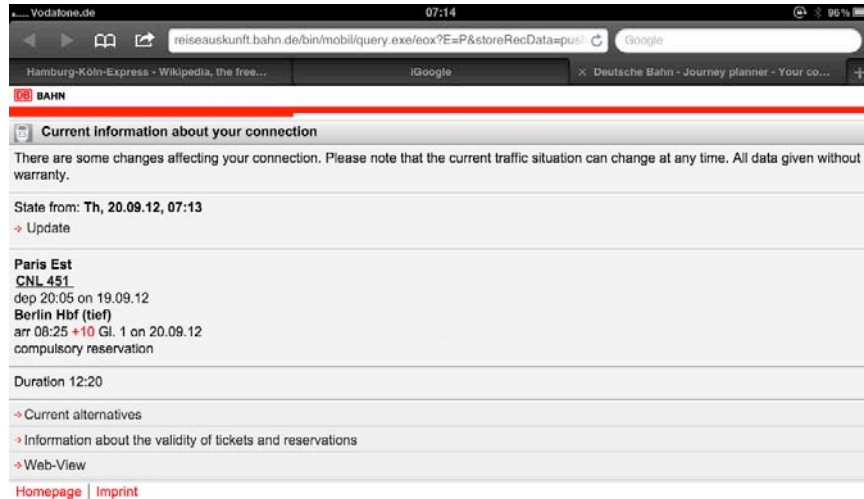
Depuis le 9 décembre 2012, la BahnCard (carte de réduction 25, 50 ou 100 %) permet de bénéficier de la gratuité sur le réseau urbain de la ville de départ (pour le trajet du domicile à la gare) ainsi que sur le réseau urbain de la ville de destination (City Ticket).

⁶⁷ L'absence de dispositifs de contrôle d'accès dans les réseaux urbains permet cette facilité...

- Information en situation perturbée

Grande fut la surprise de ce voyageur du train de nuit Paris-Berlin 451 du 19 septembre 2012, que de recevoir ce mail l'informant (en anglais) notamment :

- du retard de son train à l'arrivée à Berlin (retard acquis sur le réseau français),
- des solutions de transport alternatives.



- Un bon niveau de qualité des trains de nuit

De nombreux trains de nuit de bonne qualité permettent de traverser l'Allemagne, ou la relient aux pays limitrophes, sous la marque City Night Line. Certains de ces trains assurent également le transport des voitures (Autozug). Ils se composent de matériel moderne et comportent un service de restauration.

Des compartiments de voitures-lits récentes sont disponibles en classe Deluxe, avec douche et toilettes dans le compartiment, un véritable hôtel sur rail.

Les billets sont disponibles sur internet (donc facilement depuis l'étranger). Il existe des tarifs promotionnels attractifs.

- **Angleterre**

Monsieur François CHARBONNIER, AFAC Rhône-Alpes : concernant mon voyage à Londres en septembre 2012 :

- La régularité des trains est exemplaire. Aucun retard constaté, tant sur la ligne d'York que sur les nombreuses lignes de banlieue londonienne empruntées.
- Propreté exemplaire du matériel, tant à l'extérieur qu'à l'intérieur des rames. Lors du voyage à York, des hôtesses circulent dans les wagons avec des sacs poubelles; mieux, le contrôleur après le contrôle, astique les vitres....

Même propreté dans les gares où l'on voit du personnel armé de balais qui s'active. Tous, on a presque ressenti une "honte" d'être français en songeant à l'état de nos rames... Toutes les compagnies sont privées, mais l'entretien des voies est confié à une entreprise d'état.

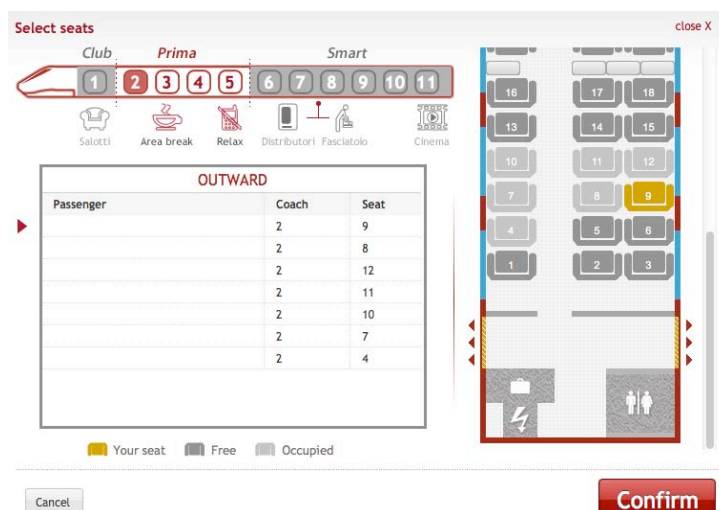
Ce qui m'a surpris, c'est cette présence de personnel dans les gares, tant pour l'exploitation (avec des "palettes" pour le départ des trains) que pour le nettoyage (j'insiste là dessus!).

Entre Doncaster et York, on cisaille à angle presque droit, à 200 à l'heure, une double voie en exploitation !! Il n'y a que les Anglais pour faire ça !

J'ai aussi été surpris par la crasse des rames de l'Eurostar, digne de nos TER régionaux !

- **Réseau italien**

Trenitalia (à bord des Frecciarossa) et NTV (voyages en Italo, exemple ci-dessous) donnent la possibilité, sur leurs sites de ventes de billets, de choisir précisément la localisation de sa place à bord et de se regrouper en cas de voyage à plusieurs :



En France, les diagrammes des places dans les voitures existent, mais sont à la disposition exclusive des agents de la SNCF !

En attendant un nouveau matériel où toutes les places sont bien disposées par rapport aux fenêtres, l'affichage de ces diagrammes permettrait de limiter les conséquences de ce défaut important.

- **Divers**

Face aux difficultés d'organisation d'un voyage ferroviaire en Europe, certains sites proposent une aide au voyage, des informations sur les liaisons ferroviaires ou la commande de billets, notamment :

<http://www.raildude.com/fr/>

www.seat61.com

5. LES MESURES DE DEDOMMAGEMENT DES VOYAGEURS

En cas de dysfonctionnements dans l'exécution du contrat de transport, les voyageurs s'attendent à une réaction adaptée de l'opérateur, prenant en compte leurs besoins et tâchant de pallier au mieux ce dysfonctionnement, pour permettre la poursuite de leur voyage. Différents dispositifs permettent de garantir aux voyageurs des droits les protégeant, mais ils peuvent être améliorés.

5.1 LES DISPOSITIFS DE PROTECTION DES DROITS DES VOYAGEURS

En France, différents niveaux de protection des droits des passagers se superposent : européen, national et contractuel.

- **La réglementation européenne**

- Les droits des voyageurs

L'ensemble des règlements européens concernant les droits des voyageurs reprennent la même structure et instaurent des droits comparables au bénéfice des voyageurs, quel que soit le mode de transport collectif : dès lors qu'une mauvaise exécution du contrat de transport intervient, les passagers peuvent prétendre à une indemnisation, sauf circonstances extraordinaires (dont la charge de la preuve repose toujours sur l'entreprise de transport).

Les cas ouvrant droit à indemnisation sont notamment les retards et annulations ainsi que les refus d'embarquement dans le domaine du droit aérien. L'entreprise de transport est parfois tenue, non seulement d'indemniser financièrement le voyageur, mais également de trouver une solution de réacheminement et d'assister le passager tant qu'aucune solution n'a été trouvée.

La définition des éléments à prendre en compte pour retenir un droit à indemnisation ou à une assistance particulière varie selon le mode de transport en cause, et donc le règlement européen applicable : avion (règlement 261/2004), bateau (règlement 1177/2010), train (règlement 1371/2007) ou car (règlement 181/2011).

Nous avons étudié et comparé les principales dispositions concernant les droits des voyageurs dans le tableau ci-dessous.

Principales dispositions des règlements européens concernant les droits des voyageurs

MODE DE TRANSPORT	RETARD	REACHEMINEMENT	ASSISTANCE	INFORMATION
Aérien	Règlement européen (R.E.) 261/2004 (art. 6 et 7) et jurisprudence de la CJUE : si retard de + de 3 h ou annulation : indemnisation forfaitaire (125 à 600 euros) selon la distance parcourue sauf circonstance extraordinaire, réacheminement ou remboursement et assistance. Si retard prévu de plus de 5 h : droit de renoncer au voyage sans frais.	R.E. 261/2004 (art 8) : en cas d'annulation, droit à remboursement ou réacheminement.	R.E. 261/2004 (art 9) : à partir de 2h de retard ou en cas d'annulation, dans l'attente du réacheminement, droit à une prise en charge : repas/rafraîchissements, hébergement + transport, 2 communications.	R.E. 261/2004 (art 14) : obligation d'informer les passagers de leurs droits / rien sur l'information relative au vol.
Maritime	R.E. 1177/2010 (art. 19) : à partir d'une heure de retard, indemnisation de 25 à 50 % du prix du billet, en fonction de la durée du retard et durée du trajet initial. Indemnisation en avoir ou en argent (à la demande du passager), versée sous un mois.	R.E. 1177/2010 (art 18) : si annulation ou retard + de 90 min, choix entre réacheminement ou remboursement + retour au point de départ.	R.E. 1177/2010 (art 17) : en cas de départs annulés ou retardés de + de 90 min : collations /repas /rafraîchissements en suffisance si disponibilité, + hébergement si nécessaire et si possible, pour un max de 3 nuits à 80 euros par nuit max.	R.E. 1177/2010 (art 16) : en cas annulation ou départ retardé, passagers sont informés dans les plus brefs délais et au plus tard 30 minutes minimum avant l'heure de départ prévue + information sur correspondances disponibles si correspondance manquée + information dans formats accessibles pour PMR.

<p>Ferroviaire</p>	<p>R.E. 1371 2007 (art 17) : si le billet n'est pas remboursé, indemnisation à partir de 60 minutes : de 25 à 50% du prix du billet selon durée retard. Exonération pour FM/ faute voyageur ou tiers RU-CIV (art 32) : prévoit principe de responsabilité (sauf circonstance extérieure / faute voyageur / fait d'un tiers) du transporteur en cas de retard sans précision sur dédommagement pouvant être obtenu. DI prévus par art. 32§1 GCC : (art 9.2) sur les retards effectifs : en 25 et 50% du prix du billet, à partir d'1 h de retard.</p>	<p>R.E. 1371 2007 (art 16) : si on peut raisonnablement s'attendre à retard > 60 min : choix du voyageur entre remboursement, quel que soit le tarif du billet, poursuite du voyage et réacheminement (poursuite du voyage le même jour ou ultérieurement, à la convenance du voyageur).</p>	<p>R. E. 1371 2007 (art 18) : repas, rafraîchissements, hébergement en cas de retard de + de 60 min GCC : intégrées aux CGV SNCF : dispositions en cas d « impossibilité de poursuivre le voyage le même jour », assistance (hébergement) ou remboursement des frais occasionnés.</p>	<p>R.E. 1371/2007 (art 18) : l'EF ou le gestionnaire des gares tient les voyageurs informés de la situation ainsi que des heures de départ et d'arrivée prévues, dès que ces informations sont disponibles Art 29 : information des passagers sur leurs droits Art L. 111 du code de la consommation : obligation générale d'information précontractuelle + art 13 de l'arrêté du 3 décembre 87 : obligation d'information du consommateur sur les prix + art 11 du décret du 3 sept 83 sur obligation d'information sur les tarifs, spécifique à la SNCF.</p>
---------------------------	--	---	---	--

<p>Routier</p> <p>applicable aux trajets de plus de 250 km (internes ou internationaux)</p>	<p>R.E. 181/2011 (article 19) : si annulation, surréservation ou retard prévisible de plus de 120 minutes : 50% du prix du billet en plus du remboursement du prix du billet si le voyageur renonce au trajet. Exonération si information du voyageur avant achat du billet, si choix offert au passager entre poursuite voyage / remboursement / réacheminement. Indemnisation versée sous un mois, remboursement dans les 14 jours.</p>	<p>R.E. 181/2011 (article 19) : droit au réacheminement en cas d'annulation / surréservation / retard de plus de 2 h au départ. Possible également lorsque le transporteur peut raisonnablement s'y attendre.</p>	<p>R.E. 181/2011 (art 21) : droit à assistance en cas de retard de plus de 90 min sur un voyage dépassant 3 h : collation et rafraîchissements nécessaires. Hébergement fourni (mais qui peut être limité à 2 nuits et à 80 euros par passager), sauf si l'annulation ou le retard est causé par des conditions météorologiques sévères ou catastrophes naturelles majeures.</p>	<p>R.E. 181/2011 (Art 20) : droit à l'information sur la situation en cas d'annulation ou départ retardé d'un service régulier, au plus tard 30 min après l'heure de départ prévue, information sur correspondances disponibles si manquement art 25 : information sur les droits des passagers.</p>
--	---	---	--	--

Le champ d'application du règlement 261/2004 (voyageurs aériens) est large, puisqu'il s'applique à tous les vols partant du territoire européen, et aux vols arrivant en Europe, à condition que la compagnie aérienne soit européenne et que le vol vienne d'un Etat dans lequel il n'existe pas de réglementation concernant les droits des passagers aériens. Lorsque ce règlement s'applique, toutes ses dispositions s'imposent.

En revanche, le règlement 1371/2007 (voyageurs ferroviaires) a un champ d'application variable selon les Etats membres. L'article 2.4 du règlement permet en effet aux Etats de déroger à certaines règles, seules six dispositions sont d'application obligatoire pour tous les voyages en train. Le **tableau ci-dessous** rappelle les conditions dans lesquelles ses dispositions s'appliquent.

Les deux autres règlements ne s'appliqueront qu'à partir du 18 décembre 2012 (voyageurs maritimes) et 1^{er} mars 2013 (voyageurs en car).

Tableau récapitulatif de l'application du règlement 1371/2007 en France

Dispositions du code des transports résultant de la loi n° 2009-1503 du 8 décembre 2009 relative à l'organisation et à la régulation des transports ferroviaires.

Entre Etats Membres	Etats Membres/Etat tiers/Etat membre	International	Interne	
			transport urbain, TER	TET/TGV
Application de tous les articles.	Application de tous les articles.	Application de tous les articles.	<p>Article L. 2151-2 alinéa 1 du code des transports : application des seuls articles 9, 11, 12, 19, 26 et 20-1 du règlement sans limite de temps pour cette dérogation à l'application du règlement (permise par l'article 2 du règlement) :</p> <p style="text-align: center;">Article 9 « Disponibilité des billets, des billets directs et des réservations » Article 11 « Responsabilité relative aux voyageurs et aux bagages » Article 12 « Assurance » Article 19 « Droit au transport » Article 26 « Sécurité personnelle des voyageurs » Article 20-1 « Communication d'informations aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite »</p> <p>Article L. 2151-2 alinéa 3 du code des transports : une AO peut décider d'appliquer tout ou partie des dispositions facultatives du règlement.</p>	<p>Article L. 2151-2 alinéa 2 du code des transports : application des seuls articles 9, 11, 12, 19, 26 et 20-1 du règlement pour une période de 5 ans renouvelable deux fois par décret :</p> <p style="text-align: center;">Article 9 « Disponibilité des billets, des billets directs et des réservations » Article 11 « Responsabilité relative aux voyageurs et aux bagages » Article 12 « Assurance » Article 19 « Droit au transport » Article 26 « Sécurité personnelle des voyageurs » Article 20-1 « Communication d'informations aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite »</p> <p>A l'issue de cette période, l'ensemble des dispositions du règlement est applicable.</p>

nota : un trajet interne partie d'une liaison internationale est considéré comme un trajet interne.

- Information par la Commission européenne sur les droits des voyageurs

En juillet 2012, la Commission européenne a annoncé le lancement d'une application pour smartphone afin de renseigner les voyageurs sur leurs droits dans le transport aérien et le transport ferroviaire, intitulée « your passenger rights at hand ». Elle fonctionne sur quatre plateformes mobiles (iPhone et iPad d'Apple, Android de Google, Blackberry de RIM et Windows Phone 7 de Microsoft) et est disponible dans 22 langues. La Commission explique que l'application est utilisable pour les transports aériens et ferroviaires, et sera étendue aux voyages par autobus ou autocar et par voie maritime en 2013, lorsque les droits applicables à ces domaines entreront en vigueur.

Dans chacune des deux catégories de transport, les droits des voyageurs sont présentés en fonction du moment du voyage auquel ils se rapportent (avant / pendant / après le voyage) et du type de litige (bagage / annulation / blessures, etc.).

Cette application laisse penser que les droits qu'elle présente sont applicables à tous les voyageurs. Il faut pourtant rappeler que les droits des voyageurs ferroviaires présentés sont ceux du règlement 1371/2007, dont le champ d'application peut être fortement réduit par les Etats membres, ce qu'ils ont été nombreux à faire⁶⁸.

Ainsi, à titre d'exemple, en France, les droits à indemnisation, prévus en cas de retard lors d'un voyage en train, par le règlement ne s'appliquent qu'aux voyages internationaux. Les voyages internes à la France ne sont concernés que par les dispositions obligatoires et un voyageur pourrait donc être induit en erreur par cette présentation incomplète.

L'application fait cependant allusion à la limite du champ d'application de ces droits, en indiquant que « plusieurs pays ont obtenu une dérogation pour certaines parties de cette législation » et propose de télécharger la liste de ces pays⁶⁹. Le document téléchargé est un tableau, en anglais, faisant référence aux numéros des articles objets d'une dérogation. Il n'est donc pas clair pour les voyageurs qui ne peuvent comprendre à quels droits ces numéros correspondent.

En ce qui concerne les droits des voyageurs aériens présentés, ils s'appliquent à tous les vols décollant du territoire européen, mais aussi à ceux arrivant en Europe si la compagnie est européenne, et s'il n'existe pas de réglementation sur les droits des passagers dans le pays de départ. Cette triple condition n'est pas indiquée dans les textes de l'application. Par exemple, un passager arrivant en France avec une compagnie marocaine ou thaïlandaise n'aurait pas droit au bénéfice des dispositions exposées par l'application, malgré la présentation qui en est faite.

Chaque rubrique présentée ne s'applique donc pas forcément à tous les voyages.

⁶⁸ En France, loi n°2009-1503 du 8 décembre 2009 relative à l'organisation et à la régulation des transports ferroviaires et portant diverses dispositions relatives aux transports, cf supra.

⁶⁹ http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/rail/national_exemptions_en.htm

D'autre part, une rubrique présente les coordonnées des professionnels du secteur afin de permettre aux voyageurs de faire une éventuelle réclamation. Nous constatons avec étonnement que les données fournies ne sont pas toujours celles communiquées par ces entreprises, en particulier en ce qui concerne la SNCF (l'adresse fournie est à la Défense alors que le service clients est à Arras) et Air France (l'adresse fournie est à Paris alors que la compagnie communique une adresse à Beauvais).

S'il faut souligner l'effort important d'information des consommateurs dans ce domaine par la Commission européenne, nous ne pouvons cependant que regretter les imprécisions de cette communication sur application mobile, qui peuvent induire en erreur certains voyageurs. Le site internet de la Commission européenne est en revanche plus précis. Le droit européen est à l'origine de nombreux enrichissements de la protection des droits des passagers, notamment les voyageurs en avion, mais il ne faut cependant pas oublier que les législations nationales et les conditions contractuelles qui lient le professionnel aux clients sont également une source de droits pour ces passagers et que leur protection n'est pas réalisée exclusivement par l'Europe. On ne peut limiter l'information des droits des passagers à la seule législation européenne.

☛ **L'information sur les droits des voyageurs doit être transversale et ne pas se limiter à la législation européenne, nationale ou aux conditions de vente pour que l'information soit complète.**

- **Le droit national : le principe de la responsabilité contractuelle**

Le principe de la responsabilité contractuelle figure à l'article 1147 du code civil sous une formulation inchangée depuis 1804 : « *le débiteur est condamné, s'il y a lieu, au paiement de dommages et intérêts soit à raison de l'inexécution de l'obligation, soit à raison du retard dans l'exécution, toutes les fois qu'il ne justifie pas que l'inexécution provient d'une cause étrangère qui ne peut lui être imputée, encore qu'il n'y ait aucune mauvaise foi de sa part.* »

Au titre du contrat de transport, le transporteur a l'obligation de conduire les voyageurs sains et saufs à destination à partir du moment où ils commencent à monter à bord du train et jusqu'au moment où ils achèvent d'en descendre. Le transporteur a une obligation de résultat portant sur la sécurité des voyageurs.

Il a également une obligation de résultat portant sur la ponctualité. Dès lors, le retard s'analyse en une mauvaise exécution du contrat de transport. Ainsi, le transporteur engage sa responsabilité sur la simple preuve que le résultat n'a pas été atteint sans qu'il soit nécessaire de prouver une faute de celui-ci. Le transporteur ne peut évacuer sa responsabilité qu'en démontrant l'existence de la force majeure. Pour autant, c'est au voyageur de démontrer l'existence d'un préjudice causé par le manquement à cette obligation, même s'il n'a pas à démontrer de faute du professionnel.

La jurisprudence en matière de responsabilité contractuelle du transporteur ferroviaire avait été consacrée notamment par des arrêts de 1994, 1995 et 1996 (CA Paris 1ère ch. B, 31 mars 1994, n°93-10474, JurisData n° 1994-020960 ; CA Riom, 2ème ch. civ., 6 juin 1995, n°94-2990 ; CA Paris, 1ère ch. B, 4 octobre 1996, n° 95-5713 : RJDA 3/97 n° 355).

Cependant, le code civil précise que « *le débiteur n'est tenu que des dommages et intérêts qui ont été prévus ou qu'on a pu prévoir lors du contrat, lorsque ce n'est point par son dol que l'obligation n'est point exécutée* » (article 1150).

La jurisprudence a récemment pu illustrer ce principe de la prévisibilité du dommage dans deux arrêts de la première chambre civile de la Cour de cassation du 28 avril 2011 (arrêt n°10-15.056) et du 26 septembre 2012 (arrêt n°11-13.177). La dernière décision casse un jugement qui condamnait la SNCF à indemniser à hauteur de 2 000 euros un avocat qui avait subi un retard de quatre heures pour les préjudices nés de la perte d'honoraires, perte de crédibilité vis-à-vis de son client et pour l'inquiétude et l'énervement éprouvés dans cette situation. La Cour de cassation rappelle la nécessité de prouver la prévisibilité du dommage : « *en se déterminant par ces motifs impropres à établir que le dommage invoqué était prévisible lors de la conclusion du contrat de transport, si ce n'est quant au coût de celui-ci rendu inutile par l'effet du retard subi, et constituait une suite immédiate et directe de l'inexécution de ce contrat, la juridiction de proximité a privé sa décision de base légale* ». **Ces arrêts récents et concordants de la Cour de cassation posent une limitation très nette de la possibilité pour les voyageurs d'indemnisation en cas de retards dus à la SNCF.**

Le rappel de la nécessité d'un dommage prévisible pour pouvoir être réparé renforce l'intérêt des dispositifs contractuels de dédommagements, du type de celui de la SNCF sous l'appellation « Garantie Ponctualité ». En fonction de la durée du retard constatée, la SNCF s'engage à verser au voyageur une somme correspondant à un pourcentage du prix de son billet de train, sauf si un cas de force majeure est à l'origine du retard (cf. infra).

Un tel dispositif existe également dans le règlement européen 1371/2007, applicable en France aux seuls voyages internationaux.

Ces mécanismes ne permettent cependant pas de proposer une indemnisation satisfaisante face à des préjudices importants, telle qu'une rupture de correspondance dans le trajet d'un voyageur qui prenait le train pour se rendre dans un aéroport et poursuivre son voyage en avion. Il est souvent contraint d'acheter un nouveau billet d'avion, et ces frais ne sont pas prévus au contrat avec la SNCF. Il est cependant possible, dans certains cas, d'obtenir le remboursement de ces frais devant le Médiateur de la SNCF, puisqu'il examine les dossiers à la fois en droit et en équité, au cas par cas (cf. chapitre 6, de la présente étude).

- **Les engagements contractuels des entreprises ferroviaires**

Certaines entreprises de transport vont au-delà de ce qui est prévu par la réglementation européenne en matière d'indemnisation forfaitaire en cas de retard, ce qui est le cas notamment pour Thalys et la SNCF. D'autres sociétés n'ont malheureusement aucune indication relative aux droits des passagers dans leurs conditions de vente (notamment thello).

Dans le secteur du transport international par autocar, il peut être déduit, a contrario, une possibilité de compensation dans les cas de retards et d'annulations dans les conditions d'Eurolines qui prévoit uniquement « l'absence de compensation » en cas de force majeure, laissant penser que si un tel cas ne se présente pas, le passager sera en droit de demander une indemnisation suite à la mauvaise exécution du contrat de transport.

Nous avons synthétisé les dispositions contractuelles des principales entreprises de transport dans le tableau ci-dessous, à titre d'exemple :

DROITS DES PASSAGERS SELON LE MODE DE TRANSPORT	RETARD	REACHEMINEMENT	ASSISTANCE	INFORMATION
SNCF → Tarifs Voyageurs Valables pour les voyages internes hors TER et Transilien	Garantie ponctualité : indemnisation de 25 à 75% du prix du billet, à partir de 30 minutes de retard. Indemnisation en avoir ou en argent (pour les retards de plus de 60 min, à la demande du client).	Garantie report ou remboursement : si le départ est reporté de plus d'1h, choix entre annulation du voyage (et remboursement) ou échange du billet (et poursuite du voyage).	Garantie assistance : en cas de problème « majeur » et à partir d'1 h. solutions de réacheminement vers la gare de destination, hébergement (possible dans une rame), collation/boisson.	Garantie information : avant, pendant et après le voyage. Pas de précision sur contenu / qualité minimum de l'information.
Thalys → Conditions Thalys (trains reliant Paris à Bruxelles, Amsterdam ou Cologne, société filiale de la SNCF)	Politique de compensation supérieure au règlement européen 131 2007 applicable : retard de 30, 60, 120 min : remboursement en bons Thalys de 20, 50 ou 100% du prix du billet. En espèces à partir de 60 ou 120 minutes (25 à 50% prix billet). sauf force majeure / faute client / fait d'un tiers.	Les conditions générales de vente Thalys ne prévoient pas ce cas.	Les conditions générales de vente Thalys ne prévoient pas ce cas.	Les conditions générales de vente Thalys ne prévoient pas ce cas.
Eurostar (train à grande vitesse reliant la Grande Bretagne, la France et la Belgique, via le tunnel sous la Manche)	En cas de retard de plus de 60 min, art 32 CGV : possibilité de remboursement intégral du billet si le voyage « ne présente plus aucun intérêt ». Indemnisation : en fonction	Si retard de plus de 60 min, choix entre remboursement ou réacheminement + si choisit remboursement : Eurostar offre un voyage de retour jusqu'au point de	En cas de retard, Eurostar « prend toutes les dispositions nécessaires et adéquates pour vous offrir une assistance » ce qui peut inclure dans la mesure du	Les conditions générales de vente Eurostar ne prévoient pas ce cas.

	de la durée, de 25 à 50 % du prix du billet, sauf si informé du retard avant l'achat du billet ou si retard imputable à un réacheminement reste inférieur à 60 minutes. sauf cas d'exonération.	départ initial si le voyage ne présente plus d'intérêt. possibilité également de report du billet dans les 12 mois sauf cas d'exonération.	possible, repas et rafraîchissements Remboursement des « coûts raisonnables » encourus pour aviser les personnes vous attendant + hébergement ou remboursement des frais d'hébergement.	
Thello (trains de nuit reliant la France à l'Italie, société appartenant à Trenitalia Veolia Transdev)	Les conditions de vente Thello ne prévoient pas ce cas.	Les conditions de vente Thello ne prévoient pas ce cas.	Les conditions de vente Thello ne prévoient pas ce cas.	Les conditions de vente Thello ne prévoient pas ce cas.
iDBUS (service de voyage en bus longue distance de la SNCF)	Art 16.2 « en cas de retard dû à un cas de force majeure, iDBUS ne sera pas responsable des préjudices causés au voyageur et ne sera pas redevable du remboursement total ou partiel du billet ou d'un dédommagement quelconque » 17. 1 si annulation ou retard plus de 120 min, iDBUS fait tout son possible pour en informer dans les meilleurs délais.	Si annulation/retard imputable à iDBUS (art17.2) : choix entre réacheminement = perte de tout droit à compensation ou remboursement ou si refus ou absence réponse : bon d'achat, avec possibilité de l'annuler au profit d'un remboursement.	Les conditions de vente iDBUS ne prévoient pas ce cas.	Art 16. 1 en cas de retard iDBUS « fait son possible pour prévenir les voyageurs dans les meilleurs délais en leur envoyant un courrier électronique ».

<p>Eurolines (association de transporteurs privés de voyageurs en autocar, couvrant l'Europe et le Maroc à prix discount)</p>	<p>Aucune indemnisation en cas de force majeure (liste exhaustive). A contrario, indemnisation si la cause du retard n'est pas un cas de force majeure.</p>	<p>Les conditions de vente Eurolines ne prévoient pas ce cas.</p>	<p>Les conditions de vente Eurolines ne prévoient pas ce cas.</p>	<p>Les conditions de vente Eurolines ne prévoient pas ce cas.</p>
<p>Deutsche Bahn</p>	<p>Indemnisation en cas de retard : remboursement de 25 % du prix du billet de train pour un retard supérieur à 60 minutes, remboursement de 50 % en cas de retard supérieur à 120 minutes.</p> <p>Sauf causes d'exclusion de responsabilité</p>		<p>La DB renvoie aux conditions générales de transport pour le transport ferroviaire des voyageurs (GCC-CIV/PRR). Article 10 : Assistance en cas de retard</p> <p>Lorsque le retard prévu est de 60 minutes ou plus, le transporteur prend toutes les mesures raisonnablement exigibles et proportionnées pour améliorer la situation des voyageurs.</p> <p>En fonction du temps d'attente estimé, ces mesures comprennent si possible la distribution de boissons et de repas, ainsi que, conformément au point 9.4 ci-dessus, la mise à disposition d'un hébergement et l'organisation d'une alternative de transport. Une attention particulière est accordée aux personnes à mobilité réduite.</p>	

Il faut relever que la « Garantie Ponctualité » de la SNCF ne s'applique, sous certaines conditions, qu'aux TGV et Intercités. Elle ne s'applique donc pas au TER. Il existe cependant trois régions qui permettent aux voyageurs réguliers de recevoir une indemnisation en cas de mauvaises exécutions du contrat de transport : Nord-Pas-de-Calais, Pays de la Loire et Ile-de-France. Les contrats qui lient ces AOT à la SNCF prévoient des systèmes d'indemnisation (cf. infra point 5.2).

Le contrat entre le STIF et la SNCF pour l'exploitation des services en Ile-de-France sur la période 2012-2015 contient cette disposition intéressante :

article 87 - Remboursement des voyageurs en cas de situation inacceptable

Sauf cas de force majeure et en dehors de toutes situations de grèves ayant fait l'objet d'un remboursement au titre des dispositions de l'article 14, la SNCF s'engage à rembourser les voyageurs lorsque le niveau d'offre offert sur ces lignes se trouve notablement réduit pendant des durées exceptionnellement longues.

Le Président du STIF et le Président de la SNCF s'accordent sur le fait qu'une situation est considérée comme inacceptable. La SNCF et le STIF s'accordent alors sur la réutilisation des pénalités afférentes à ces situations et la SNCF procède au remboursement des voyageurs possédant un abonnement mensuel ou annuel.

Ce remboursement est limité à la valeur d'un demi-abonnement mensuel par abonné et par année civile.

☛ **Les conventions TER de toutes les régions devraient prévoir un système de dédommagement des voyageurs réguliers en cas de retards fréquents.**

De même, les réseaux urbains et les entreprises de transport par car ne prévoient aucun système d'indemnisation forfaitaire en cas de retard. Dans le domaine des transports urbains, c'est actuellement le cas pour les lignes RER de la RATP puisque l'article 87-3 du contrat entre le STIF et la RATP pour la période 2012-2015 prévoit un dispositif similaire à celui du contrat intervenu entre le STIF et la SNCF.

☛ **Les entreprises de transport par car et les réseaux urbains devraient être contraints de prévoir des systèmes de dédommagements des voyageurs en cas de retard important ou de dysfonctionnement récurrent, lorsque ce n'est pas déjà le cas.**

Les entreprises de transport aérien ne prévoient pas non plus d'indemnisation forfaitaire dans leurs conditions de vente. Cependant, la réglementation européenne s'applique à la quasi-totalité des vols des compagnies européennes et prévoit une indemnisation allant de 250 à 600 euros pour les retards de plus de trois heures et pour les annulations de vols, sauf en cas de circonstances extraordinaires, et une obligation d'assistance des passagers (hébergement, repas, appels téléphoniques, information sur leurs droits). Il n'est donc pas nécessaire que les conditions contractuelles prévoient un dédommagement, la réglementation européenne est ici suffisante.

D'autre part, toutes les entreprises de transport appliquent des gestes commerciaux plus généreux dans des circonstances exceptionnelles. Dans des cas particuliers, il arrive également que des voyageurs (ou collectifs ou associations) fassent pression auprès des entreprises pour obtenir des dédommagements plus importants que ceux prévus par les conditions de vente.

Ainsi, lorsque de nombreux voyageurs ont subi des retards et annulations de train le 5 mars 2012 à la suite de la chute d'un câble haute tension EDF sur la caténaire de la ligne à grande vitesse entre Lille et Arras, la SNCF a mis en place un système de dédommagement plus généreux que la Garantie Ponctualité, qui prévoyait un versement correspondant à 100 % de la valeur du billet pour les retard de 4 à 5 heures, à 300% pour les retards de 5 à 7 heures et de 400 % pour les retards de plus de 7 heures. Le système classique ne prévoyait qu'un versement correspondant à 75 % du prix du billet (dernier pallier, pour les retards de plus de 3 heures).

☛ **Les mesures exceptionnelles de dédommagement pourraient être rendues systématiques par la rédaction de conditions d'application objectives.**

5.2 LES REPONSES AUX ATTENTES DES VOYAGEURS

Si les voyageurs bénéficient de droits les défendant quel que soit le mode de transport choisi, il y a cependant des progrès à effectuer pour permettre une protection complète et plus efficace.

- **Les améliorations attendues de la réglementation européenne**

Les droits des voyageurs sont en partie protégés par la réglementation européenne. Nous regrettons cependant que certains textes ne soient pas rédigés d'une manière permettant une protection forte de ces droits. Cela est particulièrement visible pour le règlement 1371/2007 concernant les droits des passagers ferroviaires. Plusieurs points limitent sa force. En premier lieu, le fait que le règlement permette aux Etats membres d'en limiter la portée à son article 2 rend ses dispositions d'un intérêt moindre.

En effet, seuls six articles s'appliquent à tous les voyages en train en Europe et le reste de ses dispositions est à l'appréciation des Etats membres (cf point 5.1 – tableau récapitulatif de l'application du règlement 1371/2007 en France). D'autre part, la rédaction de ce texte a recours de nombreuses fois à des termes tels que « dans la mesure du possible », « lorsque cela est matériellement faisable » (article 18), etc., qui tempèrent la portée des obligations des entreprises de transport.

Certains articles ne renvoient pas véritablement à des obligations, tel l'article 26 qui concerne pourtant la sécurité des voyageurs :

« Les entreprises ferroviaires, les gestionnaires de l'infrastructure et les gestionnaires des gares prennent, en accord avec les autorités publiques, les mesures appropriées dans leurs domaines de compétence respectifs et les adaptent en fonction du niveau de sécurité défini par les autorités publiques pour assurer la sécurité personnelle des voyageurs dans les gares et à bord des trains, ainsi que pour gérer les risques. Ils coopèrent et s'échangent des informations sur les meilleures pratiques en matière de prévention des actes susceptibles de compromettre la sécurité ».

L'article 29 du règlement fait peser sur les EF une obligation d'information des voyageurs sur leurs droits. Pourtant, en ce qui concerne les EF opérant en France en trafic international, aucun site internet des EF, aucun texte dans les gares ou dans les trains ne mentionne le contenu du règlement 1371/2007 ou les coordonnées de l'organisme chargé en France de veiller à son application (pour la France, il s'agit de la DGCCRF).

A l'occasion d'une consultation de la Commission européenne concernant la révision du règlement 1371/2007⁷⁰, la FNAUT a eu l'occasion d'exprimer ses remarques concernant les lacunes de ce texte.

☛ **La rédaction du règlement 1371/2007 doit être revue pour le rendre plus contraignant pour les entreprises de transport, et donc plus porteur de droits pour les voyageurs, mais aussi pour étendre son champ d'application à tous les voyages en train en Europe, sans exception.**

L'article 30 indique que les Etats membres doivent désigner des organismes chargés de veiller à la bonne application de ce règlement. En France, il s'agit de la DGCCRF.

Le règlement 1371/2007 évoque la question de la qualité de service et des baromètres de qualité de service : d'une part en enjoignant aux EF de publier un baromètre des plaintes et de leurs réponses (article 27) et, d'autre part, en instituant des normes de qualité de service (article 28) :

Article 28 Normes de qualité du service

1. Les entreprises ferroviaires définissent des normes de qualité du service et mettent en œuvre un système de gestion de la qualité pour maintenir la qualité du service. Les normes de qualité du service couvrent au moins les points énumérés à l'annexe III.

ANNEXE III NORMES MINIMALES DE QUALITÉ DU SERVICE

Informations et billets.

Ponctualité des services et principes généraux en vue de faire face à des perturbations des services.

Annulations de services.

Propreté du matériel roulant et des équipements des gares (qualité de l'air dans les voitures, hygiène des équipements sanitaires, etc.).

Enquête de satisfaction de la clientèle.

Traitement des plaintes, remboursements et indemnisation en cas de non-respect des normes de qualité du service.

Assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

On peut remarquer que cette annexe définit des critères de qualité de service mais pas de cible à atteindre (ex : ponctualité).

⁷⁰ Review of Regulation 1371/2007 Questions for European consumer organisations.

☛ **Le règlement européen sur les droits des voyageurs doit définir des objectifs chiffrés pour les indicateurs de qualité de service définis à l'annexe III.**

2. Les entreprises ferroviaires évaluent leurs propres activités d'après les normes de qualité du service. Chaque année, elles publient à cet égard un rapport d'évaluation, qui accompagne leur rapport annuel. Les rapports sur la qualité du service sont publiés sur le site internet des entreprises ferroviaires. En outre, ces rapports sont mis à disposition sur le site internet de l'Agence ferroviaire européenne.

Il faut évidemment relever que l'évaluation du respect des normes de qualité de service par les EF se fait... par elles-mêmes, il s'agit donc d'autocontrôle. A terme, celui-ci pourrait évoluer vers un système de contrôle par une entité indépendante, gage de crédibilité et de confiance dans l'évaluation.

☛ **Le contrôle du respect des normes de qualité de service par les EF prévu par l'article 28 du règlement N° 1371/2007 pourrait évoluer vers un contrôle par un organisme indépendant.**

Article 27 Plaintes

3. L'entreprise ferroviaire publie, dans le rapport annuel visé à l'article 28, le nombre et les types de plaintes reçues, les plaintes traitées, les délais de réponse et les éventuelles mesures prises pour améliorer la situation.

La combinaison des deux articles permet d'établir que le rapport annuel public sur la qualité de service des EF doit comporter :

- une évaluation de la qualité de service,
- un baromètre des plaintes et des mesures correctives.

Les articles 27 et 28 ne sont pas d'application obligatoire (article 2.3) pour le transport intérieur, mais s'appliquent obligatoirement aux liaisons ferroviaires internationales (UE ou hors UE).

EF	DISPONIBILITE RAPPORT SUR SITE DE L'EF	DISPONIBILITE RAPPORT SUR SITE DE L'ERA	EVALUATION
SNCF	néant	2011 (aucune année antérieure)	rapport ne répondant pas aux exigences de l'article 28
thello (seulement trois semaines d'exploitation en décembre 2011)	néant	néant	
SNCB	néant	2010	rapport assez complet : <ul style="list-style-type: none"> • qualité de service incluant les services nationaux, • informations uniquement quantitatives sur les plaintes
DB	néant	2011	rapport trop succinct que ce soit sur la qualité de service ou les plaintes
Trenitalia	néant	2011	rapport assez complet : <ul style="list-style-type: none"> • qualité de service incluant les services nationaux, • informations trop succinctes sur les plaintes
Eurostar			rapport trop succinct, dresse un état des plaintes reçues mais pas un « baromètre »

Il convient de noter que le règlement N° 1371/2007 est applicable depuis le 3 décembre 2009. Les EF exploitant des relations internationales sont donc tenues d'élaborer et publier le rapport prévu à l'article 28 du règlement pour les années 2009 (partiellement), 2010 et 2011.

☛ **Il faut veiller à la bonne application des articles 27 et 28 du règlement 1371/2007 et rappeler aux entreprises ferroviaires leurs obligations à ce titre.**

- **Les améliorations attendues au niveau national**

- Les actions de groupe

Les voyageurs qui souhaitent obtenir une indemnisation parce qu'ils ne sont pas satisfaits de l'exécution du contrat de transport disposent de différents interlocuteurs : les entreprises de transport, les tribunaux et les organismes chargés de veiller à la bonne application des règlements européens dont relève leur voyage (la DGAC pour le transport aérien et la DGCCRF pour le transport ferroviaire).

Le gouvernement a lancé une consultation auprès du grand public sur la mise en place des actions de groupe, qui s'est achevée le 30 novembre 2012. Comme l'indique le ministère de l'économie : *« l'action de groupe doit permettre à un grand nombre de consommateurs subissant un dommage identique du fait d'un même professionnel de porter une action commune en réparation devant les tribunaux. Ce dispositif permettra de traiter le contentieux de masse en matière de consommation, représentant souvent des sommes modestes individuellement, et pour lequel il n'existe aujourd'hui aucune procédure adaptée. »*

Le ministre délégué chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation précise qu'un projet de loi sur la consommation à partir du printemps 2013 sera présenté devant le Parlement.

La mise en place d'une telle procédure pourrait efficacement compléter les moyens mis à la disposition des voyageurs pour faire valoir leurs droits lorsque leur litige porte sur une somme modeste, par exemple en cas d'erreur de tarification pour une catégorie de voyageurs.

☛ **La mise en place de procédure d'action de groupe permettrait aux voyageurs de faire valoir leurs droits lorsque les préjudices portent sur des sommes modestes.**

- L'information des voyageurs sur leurs droits

La protection des voyageurs étant actuellement effectuée par différents niveaux (européen, national, contractuel), il est souhaitable que les informations qui leur sont fournies soient complètes et ne concernent pas qu'un seul d'entre eux. Le site internet <http://www.qualitetransports.gouv.fr/> de l'AQST fournit ainsi une information complète et transversale.

La mise en place d'un médiateur des transports, compétent pour tous les transports collectifs (urbains, aériens, par car, maritimes, ferrés) qui aurait pour champ de compétence à la fois ce qui relève de la réglementation européenne et ce qui relève de la réglementation nationale, pourrait être une piste à étudier pour permettre une protection complète des voyageurs.

Il existe actuellement un médiateur du tourisme et des voyages, un médiateur à la SNCF et un médiateur à la RATP. D'autre part, les voyageurs peuvent soumettre leurs litiges à la DGAC et à la DGCCRF. Quelle que soit la voie de recours choisie, les consommateurs peuvent se faire aider par une association agréée de consommateurs, qui les renseigne sur l'ensemble de leurs droits et les assiste dans leurs démarches.

☛ **La création d'un médiateur des transports collectifs pourrait être envisagée.**

- **Les améliorations attendues de la « Garantie Ponctualité »**

Comme indiqué infra, la « Garantie Ponctualité » est un mécanisme d'indemnisation mis en place par la SNCF pour proposer une compensation aux voyageurs qui subissent un retard de plus de trente minutes lors d'un voyage en TGV ou train Intercités, lorsque la SNCF est responsable de ce retard.

Cette compensation est de 25 % du prix du billet de train pour les retards compris entre 30 minutes et deux heures, de 50 % pour les retards entre deux et trois heures, et de 75 % pour les retards de plus de quatre heures.

Ce système d'indemnisation est plus généreux que celui prévu par la réglementation européenne pour les voyages en train internationaux (25 % pour les retards de plus d'une heure et 50 % pour les retards de plus de deux heures).

La SNCF est la seule entreprise de transport à proposer ce type d'indemnisation pour les trajets internes. Eurostar et Thalys prévoient également des indemnisations, qui dépassent dans certains cas leurs obligations européennes.

Cependant, certains points pourraient être améliorés. Ce dispositif ne s'applique pas aux TER.

Cela montre la limite d'un système dans lequel les voyageurs se sont habitués à l'existence d'un système d'indemnisation forfaitaire en dehors de toute obligation légale : il s'agit pour eux d'une obligation, alors qu'il ne s'agit que d'un engagement contractuel pour les trajets internes à longue distance.

Le fait qu'il n'existe pas de système de compensation pour les abonnés TER crée une distorsion entre les voyageurs TGV et les usagers TER, qui font souvent des déplacements journaliers.

Certaines AOT ont prévu dans leurs contrats avec les opérateurs de transport des systèmes permettant une indemnisation des voyageurs TER.

Ainsi, en région Nord-Pas-de-Calais, Ile-de-France et Pays de la Loire, les voyageurs TER peuvent recevoir une indemnisation à certaines conditions, en cas de retards répétés (cf. supra).

☛ Les régions doivent généraliser les systèmes d'indemnisation des voyageurs TER en cas de retards importants ou répétés.

Le système de la Garantie Ponctualité, quand il s'applique, est perfectible. Un palier d'indemnisation supplémentaire pourrait être créé, pour les retards de plus de quatre heures, pour lequel le remboursement total du billet serait opéré.

Dans la plupart des retards très importants, la SNCF décide d'indemnisations plus généreuses que celle prévue par la Garantie Ponctualité. La création de ce nouveau palier d'indemnisation permettrait d'officialiser la pratique existante et de créer un engagement supplémentaire en faveur des voyageurs.

☛ Un niveau d'indemnisation supplémentaire pourrait être créé, pour les retards de plus de quatre heures permettant d'obtenir une indemnisation de 100 % du prix du billet.

D'autre part, la Garantie Ponctualité ne s'applique pas aujourd'hui lorsque le retard d'un TER empêche de prendre en correspondance le TGV prévu et conduit à un retard important à destination. En revanche, la partie TER est prise en compte lorsque c'est le retard d'un TGV qui empêche d'effectuer la correspondance prévue avec un TER.

☛ **Les trajets combinant un parcours en TER puis un parcours en TGV ou TET doivent être couverts par la Garantie Ponctualité.**

Enfin, il faut perfectionner le système d'indemnisation pour les abonnés, qui peuvent subir des retards de moins de 30 minutes de manière répétée. Ce qui peut être tolérable pour un voyageur ponctuel l'est moins pour quelqu'un qui prend quotidiennement le train. A titre d'exemple, la SNCB offre une compensation lorsqu'un voyageur a subi au moins 20 retards de 15 minutes et plus durant une période de six mois. Dans ce cas, le voyageur a droit à une indemnisation de 25% du prix du billet par retard.

En Ile-de-France, début 2012, la SNCF et la RATP ont décidé de faire un geste commercial en faveur des voyageurs ayant subi de nombreux désagréments sur la ligne B du RER en leur appliquant une réduction de 50 % sur le montant de leur abonnement du mois de mars 2012.

Les usagers de transport urbains doivent pouvoir bénéficier de dédommagements prévus à l'avance, et non pas seulement en cas de circonstances très exceptionnelles. Un engagement contractuel est d'autant plus important qu'une action en justice est plus difficile à faire aboutir pour un trajet en métro ou RER, car il n'y a pas de contrat de transport comportant des horaires (contrairement aux billets d'avion, de train, de car).

D'autre part, des dysfonctionnements répétés et réguliers ne permettent pas toujours de démontrer un préjudice financier, mais nécessitent cependant un geste commercial de la part de l'opérateur de transport afin de regagner la confiance du voyageur.

A Francfort, le réseau de transport propose⁷¹ un remboursement de leurs billets à tous les voyageurs qui arriveraient à destination avec plus de dix minutes de retard, que ce soit en métro, tram ou bus.

☛ **Les abonnés doivent bénéficier d'un système de compensation particulier, que ce soit dans le domaine du transport ferroviaire ou urbain.**

⁷¹ https://servicepaket.rmv.de/10min/public/create_complaint.jsp

6. LES AXES DE PROGRES A ENGAGER

6.1 L'ANALYSE DES RECOMMANDATIONS DES MEDIATEURS

- **Présentation de la médiation**

La médiation est un mode alternatif de résolution des conflits qui est décrit par la commission de la médiation de la consommation (créée par l'article L534-7 du code de la consommation) comme étant « *un processus structuré dans lequel le médiateur a pour mission de faciliter la résolution d'un différend entre deux parties dont l'une est un professionnel et l'autre un consommateur, personne physique intervenant en dehors de son activité professionnelle. La médiation est menée par le médiateur avec impartialité, compétence et efficacité* ».

La médiation présente l'intérêt de proposer aux consommateurs qui le souhaitent la recherche d'une solution amiable à un litige qu'ils rencontrent avec un professionnel, en le soumettant à un tiers impartial. Le recours à la médiation est gratuit pour le consommateur et le résultat reste confidentiel. La médiation permet d'éviter les reproches qui sont habituellement formulés à l'encontre des actions judiciaires : lenteur, complexité et coût.

Le fait de demander à un médiateur d'examiner un litige n'empêche pas le consommateur d'avoir recours à la justice s'il n'est pas satisfait de la solution proposée, ou s'il souhaite mettre fin à la médiation. Les droits des consommateurs sont préservés car le fait d'avoir recours à un médiateur suspend la prescription (article 2238 du code civil).

Le médiateur statue en droit et en équité pour trouver une solution au litige. La solution donnée n'est pas contraignante, ce n'est qu'une proposition. Il arrive que le professionnel s'engage à l'avance à suivre la recommandation du médiateur, tandis que le consommateur reste toujours libre de suivre ou non l'avis du médiateur.

Les médiateurs rendent chaque année un rapport d'activité qui permet de présenter ses activités mais aussi de formuler des propositions d'amélioration des services. L'entreprise rend compte de ses actions concernant ces propositions.

Dans le secteur des transports, il existe un médiateur à la SNCF, à la RATP, et un médiateur du tourisme. Il existe aussi un médiateur des aéroports de Paris et un médiateur Vélib'.

- **Intérêt pour les voyageurs**

Les médiateurs peuvent être saisis directement par les voyageurs, ou par une association de consommateurs.

La soumission d'un dossier au médiateur peut revêtir deux intérêts, qui ne sont pas incompatibles : satisfaire un intérêt individuel mais aussi parfois agir dans l'intérêt collectif.

Un voyageur ou une association peut vouloir soumettre un litige dont il sait que l'issue ne sera pas favorable, dans le seul but de souligner un dysfonctionnement ou une situation qu'il estime anormale (exemple : verbalisation des mineurs, qui ont rarement assez d'argent sur eux pour régler une indemnité forfaitaire et ainsi éviter une verbalisation).

Un dossier peut être emblématique d'une situation rencontrée par un grand nombre de voyageurs, qui ne porte pas sur un préjudice financier important, donc d'un intérêt individuel faible. Des problèmes de fond récurrents peuvent ainsi être portés devant le médiateur et permettre une modification des actions de l'entreprise en cause (ex : manque d'information sur les tarifs Forfaits de la SNCF et la disparition des paliers de prix depuis 2009).

Pour le professionnel qui met en place une instance de médiation, son intérêt est d'améliorer la satisfaction de ses clients et ainsi son image auprès d'eux, et d'éviter certaines actions en justice.

Les médiateurs établissent chaque année dans leur rapport d'activités des propositions d'amélioration : l'étude de celles-ci permet de connaître quels points ont alerté le médiateur, et s'il a été écouté par l'entreprise. L'entreprise rend compte de ses actions concernant ces propositions.

Au regard de la nature des litiges qu'il a reçus et traités, le médiateur soulève et pointe des difficultés particulières et récurrentes portant préjudice à une grande partie des voyageurs. L'ensemble des recommandations a une visée générale dont le but est de contribuer à une amélioration de la qualité de service dans son ensemble.






Ces propositions d'amélioration sont utiles à l'ensemble des acteurs de la médiation : l'entreprise est ainsi informée de dysfonctionnements dont elle n'a pas parfois conscience de leur retentissement, puisqu'ils peuvent porter sur des sommes peu importantes pour lesquelles les consommateurs n'engagent pas de contentieux. De plus, elle dispose de propositions concrètes d'un tiers extérieur et compétent pour tenter de remédier à ces difficultés.









L'entreprise de transport a la possibilité de faire part de ses avancées sur les points antérieurement soulevés et peut ainsi souligner ses efforts pour améliorer la qualité de service, directement en lien avec les préoccupations exprimées par les voyageurs auprès du médiateur.




Ces propositions d'amélioration sont également intéressantes pour les associations de consommateurs et pour l'ensemble des voyageurs : elles visent à améliorer le service proposé, et leur permettent d'avoir une meilleure connaissance de l'entreprise. Les points soulignés peuvent ne pas être les mêmes que ceux dont les associations ont connaissance et leur permettent donc de renforcer son efficacité en améliorant son information sur les difficultés existantes.

Nous avons repris dans les tableaux ci-dessous les recommandations émises par le Médiateur de la SNCF depuis 2008 et de la RATP depuis 2009 et examiné les suites données par l'entreprise, afin de déterminer si elle a répondu de manière satisfaisante aux difficultés signalées.

Pour les recommandations formulées dans son bilan d'activités de l'année 2011, nous ne disposons pas encore des réponses de la SNCF ou de la RATP, puisqu'elles seront connues en 2013 : nous avons donc analysé les propositions d'amélioration.

	Recommandations du Médiateur SNCF	Suivi / application par la SNCF	Commentaires
2008	Service ARTESIA : mauvaises conditions de voyage (retards importants et confort précaire) + réponses très tardives, plusieurs mois d'attente pour avoir une réponse apportée par le service après-vente	Ce service a pris fin le 10 décembre 2011. Ce service n'existe plus. Il n'y a plus de partenariat. Les services de nuit d'ARTESIA sont remplacés par les services de nuit thello.	 ARTESIA n'existant plus, il n'y a plus de litiges, mais ces dysfonctionnements n'ont pas cessé jusqu'à la fin d'ARTESIA.
	Rappel d'une recommandation des années précédentes qui est toujours d'actualité : mauvaise information donnée lors du voyage.	La SNCF s'engage à informer dans la garantie voyage, les voyageurs en temps et en heure, avant, pendant et après leur voyage, des horaires et des conditions de circulation de leur train.	
2009	Renforcer l'information des clients au moment de la vente : Systématiser la vérification des billets par les clients lors de l'achat en boutique ou en gare avec un cachet attestant de la vérification par le client des indications portées sur le titre de transport	Au moment de l'achat du billet, un récapitulatif oral est, en principe, effectué par le guichetier.	 Des erreurs et des malentendus peuvent survenir. Il s'agit le plus souvent d'une erreur de date
	Expliciter la notion de place allouée selon disponibilité : conséquences possibles de l'achat d'une place en sursréservation	Les informations ont été renforcées, notamment sur www.sncf.com. La Garantie Voyage proposée par la SNCF (pour les TGV, Intercités et trains internationaux) comprend la garantie place assise : si le voyageur est muni d'un titre de transport portant la mention « sans place attribuée » et que le trajet dépasse 1h30, le chef de bord aidera le voyageur à trouver une place assise. Sinon, il lui proposera un bon de réduction valable six mois.	
	Améliorer la visibilité des conditions de retrait des billets à l'étranger sur le site de voyages-SNCF.com : retraits en borne libre service seulement possible en France ou au Luxembourg	Il y a une nette amélioration depuis 2009 sur VSC et VSC mobile. Lors de l'achat d'un billet, il est spécifié pour l'option « borne libre service » que le retrait ne peut se faire qu' « en gare de France et Luxembourg uniquement ». Cette recommandation est issue d'une demande de la FNAUT.	 Il reste une incohérence : on ne peut retirer les billets sur une borne libre service en dehors de la France et du Luxembourg, alors que l'on peut les commander et les réserver, quel que soit l'endroit où l'on se trouve. Les conditions de retrait des billets ne sont pas encore assez visibles dans certains cas, comme lors de la réservation d'un train THALYS : ces informations ne sont accessibles que lorsque l'on clique sur + d'informations.










	Harmoniser ou tout du moins mieux informer les clients des procédures d'acceptation des bagages à main dans les TGV et IDTGV : pour plus de deux bagages, le voyageur doit se munir d'un supplément bagage.	Pour le TGV, dans les conditions générales de vente, il n'y a pas de limitations précises pour les bagages. En ce qui concerne l'IDTGV, les conditions générales de vente sont différentes. Un supplément bagage est obligatoire (pour plus de deux bagages). Cette information est mentionnée sur le billet lui-même.	
	Faciliter les démarches du client lors des opérations d'après-vente :		
	Simplifier les conditions d'annulation d'un voyage sur « ligne directe » : un récapitulatif exhaustif serait utile quand le voyageur a plusieurs billets avec des tarifs différents pour un seul voyage.	Le client peut détenir plusieurs billets avec des tarifs différents, correspondant à des dossiers spécifiques.	
	Clarifier les réponses de voyages-SNCF.com lors des annulations en ligne, notamment sur les conditions et les délais de remboursement des billets : le délai de 60 jours n'est pas toujours respecté par certains voyageurs.	Le délai de 60 jours est précisé lors des annulations en ligne. Cette information semble claire.	 Le peu de litiges que nous avons à ce sujet est en majorité dû à une négligence du voyageur.
2009	Garantir au client un accès facile aux conditions générales d'après-vente des abonnements TER (suspension, annulation, remboursement...) : méconnaissance des règles qui devraient être plus claires pour le voyageur.	Les réponses faites sont claires selon la SNCF. Des sites spécifiques à chacune des régions ont été créés, indiquant précisément les conditions générales d'après-vente.	
	Mettre en évidence les avantages apportés par le dédommagement en Bon Voyage : est non nominatif. Les voyageurs peuvent en faire bénéficier la personne de leur choix.	Il n'est pas indiqué sur le Bon Voyage, ni même spécifié dans le courrier que le Bon Voyage est non nominatif. Par contre, il est indiqué dans le formulaire de demande de compensation, que les bons voyages sont non nominatifs et sont valables un an.	 Nous avons souvent des appels ou courriers de personnes qui n'acceptent pas les Bons-Voyages et préféreraient un remboursement par virement. Ils n'ont pas forcément connaissance de ces informations.
	Systématiser le constat d'état du véhicule sur Auto-train : aucun constat du véhicule n'est effectué lors de l'embarquement ou déchargement- il faudrait la préconisation d'un document.	Un constat est dressé systématiquement avant l'embarquement comme indiqué dans le guide Auto-Train : Télécharger le guide Auto Train) à la page 14. Si le propriétaire du véhicule constate une avarie, il complète et signe un constat contradictoire d'avarie avec un agent d'accueil.	
	Instaurer un droit à l'erreur en matière d'infraction à la police des chemins de fer : instauration d'un droit à l'erreur, à la condition que le voyageur présente à posteriori tous les justificatifs requis et qu'il n'y ait pas d'autre procès-verbal dressé à son encontre.	Il semblerait que la médiation répond implicitement à cette recommandation. Elle permet un droit à l'erreur pour des litiges qui relèvent de la procédure pénale.	 Les procès-verbaux constituent une grande partie des litiges.
2010	Trajets mixtes : harmoniser la compensation en cas de retard : demande d'harmoniser la compensation accordée dans les cas de trajets mixtes car retard ne s'applique que pour les TGV et non TER	Cette recommandation est une demande récurrente de la FNAUT : souhait que cette garantie s'applique lors d'un voyage TER + TGV. En cas d'un retard TER, il n'y aucune compensation possible. Pour mettre en œuvre cette proposition, les Autorités Organisatrices des transports régionaux doivent accepter de prendre en compte l'indemnisation du client quand le TER est en retard.	 Incompréhension de la part des voyageurs. Beaucoup ne comprennent pas et n'en sont pas informés.





	<p>Grèves : améliorer l'information des clients sur les possibilités d'utilisation des billets pour d'autres trains que ceux initialement prévus et sur les conditions d'échanges et de remboursement : beaucoup ignorent qu'en cas de suppression de train, ils peuvent emprunter un autre train, munis de leur billet initial.</p>	<p>La FNAUT a demandé un éclaircissement de ces demandes par écrit. Avant, pendant la grève, ces informations étaient faites par annonce, fixées au cas par cas. Aujourd'hui, ces informations sont fixées et généralisées à l'écrit dans la Garantie Voyage, à l'intitulé Garantie report/remboursement.</p>	
	<p>TGVAir : demander aux agences de voyage de renforcer l'information des clients sur les modalités d'échanges des coupons de vol ou billets électroniques contre les billets TGV : méconnaissance fréquente sur les modalités d'échanges des titres</p>	<p>C'est une demande récurrente de la FNAUT. Différentes actions ont été mises en place par les responsables du produit Partenariats Aériens TGVAir. Seulement, il reste difficile de maîtriser avec certitude la bonne communication de l'usage du produit TGVAir. Ces actions et la croissance du produit devraient permettre de favoriser sa notoriété et ses conditions d'usage à moyen terme.</p>	 aucun
	<p>Engagement Horaire Garanti : faire rajouter sur les enveloppes remises aux clients une mention les informant que la remise de ce document ne donne pas systématiquement droit à compensation : les voyageurs ne comprennent pas toujours pourquoi lors d'une remise spontanée ils n'ont pas droit à la compensation</p>	<p>Dans le formulaire de demande de compensation mise en ligne et téléchargeable sur le site SNCF.com à la rubrique : Retard de votre train et Garantie Ponctualité aide.voyages-sncf.com, il est indiqué que toute demande de compensation ne donne pas lieu à une compensation. Il est mentionné sur l'enveloppe que son envoi ne donne pas systématiquement droit à une compensation. La garantie ponctualité informe qu'il est possible grâce à infolignes.com, à la rubrique « après votre arrivée », de connaître le motif du retard et ainsi identifier si l'Engagement Horaire Garanti est applicable.</p>	 Beaucoup de voyageurs ne comprennent effectivement pas pourquoi une enveloppe leur est remise alors qu'ils n'ont pas droit à la compensation.

Suivi et analyse des recommandations du Médiateur de la SNCF sur la période 2008 - 2010

	Recommandations du Médiateur SNCF	Analyse / états des lieux	Litiges à l'échelle de la FNAUT
2011	<p>Service bagages : améliorer le service et la prise en charge des clients en cas de dysfonctionnement subi lors de la réalisation de la prestation Le Médiateur a régulièrement été confronté durant l'année 2011 à des demandes de remboursement de prestations bagages effectuées avec retard ou non exécutées.</p>	Le service bagages est un « service TGV ». Les conditions sont disponibles sur le site voyages.sncf dans la colonne train et TGV et dans les conditions générales de vente de la SNCF.	Durant l'année 2011, des dossiers concernant le service bagages ont été transmis à la FNAUT, liés à des dysfonctionnements du service.
	<p>Bon voyage : améliorer la traçabilité des Bons Voyage Saisine régulière concernant la non réception de Bons voyage accordés par le service relation clients. Force est de constater que bien souvent le service SNCF émetteur des Bons est dans l'impossibilité de renseigner utilement le client, et donc la Médiation sur le type d'envoi (simple ou recommandé), mais également de communiquer la référence de l'envoi. Néanmoins, il refuse de rémettre les Bons.</p>	Ce problème est récurrent.	Nous avons souvent des appels concernant la non réception de Bons voyage. Il arrive qu'à la suite de l'avis donné par le Médiateur, le voyageur peut revenir vers nous pour nous avertir que les Bons voyage ne lui sont toujours pas parvenus.
	<p>Tarif voyageurs : améliorer la visibilité des Tarifs Voyageurs et leur exhaustivité Le Médiateur demande une amélioration des conditions de remboursement des billets avec des chèques vacances et des conditions de transport de vélo à bord.</p>	Les conditions générales de vente (CGV) ne sont pas assez mises en valeur. Il est difficile pour le voyageur de les trouver. Par exemple, pour transporter un vélo, les conditions de vente ne sont indiquées que dans le guide d'information TGV. Elles ne sont pas indiquées dans les CGV, sauf si le vélo est considéré comme un bagage à main.	
	<p>E-billet : renforcer la communication sur les règles d'utilisation des e-billets et sanctions encourues S'il est en effet indispensable de lutter contre la fraude en matière d'utilisation e-billets, il est également constaté que de nombreux clients, manifestement de bonne foi, sont verbalisés au montant de l'indemnité forfaitaire maximale (128 euros) pour une simple erreur d'identité sur le e-billet.</p>	Il faut renforcer l'information que les billets sont nominatifs. Il ne peut désigner que la personne qui est nommée sur le billet.	Il arrive également que les voyageurs estiment que la confirmation de commande correspond au e-billet imprimé.
	<p>Assurance-annulation : modifier la procédure de contractualisation Lors d'un achat de billet sur le site de voyages sncf.com, la case de souscription de l'assurance optionnelle payante est préalablement cochée. Il convient de laisser le choix au client.</p>	L'interdiction des cases précochées sur internet était évoquée dans l'un des projets de la directive du 25 octobre 2011. La version finale du texte a retenu un droit à remboursement pour le consommateur qui contesterait un achat via une case précochée (article 22 de la directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011). Cette assurance annulation concerne l'achat des billets Prem's et IDTgv sur internet.	Le droit à remboursement des achats effectués via des cases précochées ne nous semble pas suffisant pour protéger le consommateur, de telles pratiques ne devraient pas être autorisées.

Analyse des recommandations du Médiateur de la SNCF en 2011

	Recommandations du Médiateur RATP	Suivi / application par la RATP	Commentaires
2009	Cas de perte ou vol de coupons Imagine R : les billets achetés dans l'attente du remplacement du coupon sont remboursés pour la période entre la perte / le vol et l'envoi du nouveau titre. Le Médiateur demande que la période pendant laquelle les titres de substitution peuvent être remboursés soit prolongée.	La RATP a prolongé la période à 2 jours après la date d'envoi du nouveau passe. Ces dispositions figurent dans les conditions générales d'utilisation du forfait Imagine R.	 Les recommandations du Médiateur ont été suivies de manière satisfaisante.
	Modalités d'interruption du forfait Intégrale : il est nécessaire de se rendre dans une agence commerciale pour demander l'interruption du forfait.	La RATP a maintenu l'obligation de se rendre en agence pour procéder à l'interruption ou la reprise du forfait, en rappelant qu'un tiers pouvait s'y rendre à la place du titulaire du forfait.	 La situation n'a pas évolué. Des voyageurs nous contactent pour nous faire part de leur mécontentement face à cette situation.
	Clarification des correspondances T3 / Orlybus : le plan de ligne laisse penser qu'une correspondance est possible à l'arrêt Montsouris Tombe-Issoire alors qu'elle ne l'est pas.	Le plan a été corrigé et modifié par la RATP.	
	Affichage de l'horaire de fin de service sur Roissybus : il arrive que des voyageurs achètent des tickets Roissybus à l'automate de vente alors que le service est fini.	Une information sur le dernier passage pourrait être renforcée à proximité ou sur les distributeurs.	 Nous recevons quelques réclamations concernant cette difficulté.
	Tarification des stations de la ligne T2 : le Médiateur demande que soit examinée la possibilité de simplifier la tarification de la ligne T2. Elle est actuellement soumise à deux tarifications différentes selon le tronçon.	La RATP a adressé une demande de simplification de la tarification au STIF.	 La tarification du T2 est complexe et doit être simplifiée, elle constitue un piège tarifaire.
	Le tramway : réseau ferré ou de surface ? Un ticket acheté à la SNCF porte la mention qu'il est utilisable sur le réseau ferré, et celui acheté à la RATP porte les logo des réseaux métro et RER. La difficulté réside dans le fait que la SNCF englobe le tramway dans le réseau ferré, et non pas la RATP.	La RATP indique être consciente de l'ambiguïté pour le client, des discussions avec la SNCF vont être entamées pour résoudre ce point.	 La situation n'a pas évolué.
	Conseil d'itinéraire sur ratp.fr : le site ne donne pas d'information sur les titres de transport utilisables pour l'itinéraire conseillé ou sur le tarif applicable.	La RATP indique qu'une étude de faisabilité va être menée.	 Les zones traversées par le parcours conseillé sont désormais indiquées, mais il n'y a pas d'indication du tarif ou des titres de transport nécessaires.
	Contrôle des titres de transport : le Médiateur demande qu'une réflexion soit menée concernant le contrôle des billets, qui tienne compte de la spécificité du support et des appareils de validation et de contrôle des titres : les billets sont souvent utilisés par des personnes moins habituées au transport en commun que ceux utilisant un passe.	La RATP indique que les équipes vont se voir rappeler l'obligation de tester les valideurs avant chaque opération de contrôle dans un bus. Il va également leur être demandé de noter systématiquement le numéro du billet présenté par le voyageur sur les procès-verbaux.	 Nous recevons moins de contestations relatives au fonctionnement des appareils.
2010	Durée de validité du ticket t+ : améliorer l'information sur la limitation à la durée de validité d'un ticket t+	La RATP reconnaît que l'information voyageurs n'indique pas les durées de validité des tickets (1h30 pour les réseaux de surface et 2 h sur le réseau ferré). Cette situation sera corrigée en octobre	 Nous n'avons pas encore pu

		novembre 2012 sur l'ensemble des informations visibles des voyageurs	constater l'amélioration de l'information. Ce point est important car les durées de validité et les possibilités de correspondance sont variées et doivent être indiquées pour éviter des situations d'infraction.
	Ticket t + et notion de voyage : un ticket t + est valable pour un voyage : quand considère-t-on qu'il a été interrompu et qu'ainsi le ticket t + n'est plus valable ? L'information doit être améliorée.	La RATP indique que la réglementation est celle énoncée par le STIF. Le voyage est interrompu quand une ligne de contrôle est franchie. Elle considère que l'information est claire.	
	Difficultés de compréhension de la tarification Noctilien , notamment en ce qui concerne les correspondances. Les règles sont différentes de celles applicables la journée. Le Médiateur souhaite qu'une information soit visible dès l'entrée dans le bus, voire avant la montée.	La RATP indique qu'un dispositif d'information visible dès la montée dans le bus n'est pas possible dès l'entrée dans le bus, faute de place. La possibilité d'améliorer l'affichage aux points d'arrêts va être étudiée.	 L'information est actuellement insatisfaisante.
	Accès gare du Nord : les accès métro et RER sont parfois ouverts du côté SNCF et cela entraîne des franchissements de ligne sans validation du titre. Le Médiateur demande que les agents de contrôle RATP soient mieux informés de l'état de fonctionnement de ces accès pour ne pas verbaliser les passagers qui se trouveraient de ce fait en situation d'infraction.	La RATP va demander au service contrôle d'entamer une démarche de coordination avec les équipes SNCF.	 La FNAUT est régulièrement contactée par des voyageurs en situation d'infraction pour ce type de situation.
	Abonnements Imagine R en cours d'année : les abonnés doivent payer l'abonnement pour l'année entière alors qu'ils ne l'utilisent que quelques mois. Le Médiateur demande que l'attention des souscripteurs soit attirée sur cette clause lorsqu'ils s'engagent en cours d'année.	Cette règle de tarification est imposée par le STIF et figure dans les conditions générales d'utilisation de l'abonnement. Cette règle va être clairement indiquée dans les formulaires d'abonnements 2011 et dans les livrets d'information 2012.	 Cette information a été améliorée. Cependant, des voyageurs contactent la FNAUT, ne comprenant pas pourquoi il leur est demandé le paiement d'une partie de l'abonnement non utilisé.
	Accompagnateur d'un titulaire d'une carte d'invalidité de 80 % et plus : le régime tarifaire applicable est différent à la SNCF (50 % de réduction) et à la RATP (aucune réduction). Le Médiateur demande une harmonisation.	Seul le STIF peut décider de changements tarifaires. La RATP va porter cette demande auprès du STIF.	 Actuellement la différence de tarification persiste.
	Recommandation du Médiateur RATP	Analyse / état des lieux	Litiges à l'échelle de la FNAUT
2011	Souscription d'abonnement Imagine R en cours d'année : même recommandation qu'en 2011.	C'est une demande récurrente du Médiateur, la RATP formulera sa réponse en 2013.	Nous sommes contactés par des voyageurs dans cette situation : les conditions générales sont claires mais bien souvent les voyageurs n'en n'ont pas saisi la portée financière.
	Information des équipes de contrôle sur le réseau métro et RER en cas de dysfonctionnement technique : le Médiateur demande une amélioration de l'information des équipes de contrôle RATP sur l'état de fonctionnements des lignes de contrôle SNCF et RATP.	C'est une demande récurrente du Médiateur, la RATP formulera sa réponse en 2013.	La FNAUT est régulièrement contactée par des voyageurs en situation d'infraction pour ce type de situation.
	Tarification de la ligne T2 : le Médiateur demande que soit examinée la possibilité de simplifier la tarification de la ligne T2. Elle est actuellement soumise à deux tarifications différentes selon le tronçon.	Cette demande a déjà été présentée en 2009, la RATP formulera sa réponse en 2013.	La tarification du T2 est complexe et doit être simplifiée, elle constitue un piège tarifaire.
	Dézonage carte Imagine R : le Médiateur demande que l'information concernant les heures de début et fin de dézonage les week-ends, jours fériés et vacances scolaires soit clarifiée et diffusée à l'ensemble des équipes de contrôle.	Cette clarification est importante pour les voyageurs qui seraient potentiellement en situation d'infraction selon l'horaire retenu. La RATP formulera sa réponse en 2013.	La FNAUT reçoit peu de demandes concernant ce point.

Suivi et analyse des recommandations du Médiateur de la RATP sur la période 2009 - 2011

- **Critères européens des dispositifs de médiation**

Une directive est actuellement à l'étude devant le Parlement européen et le Conseil concernant le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Ce texte propose des critères permettant de garantir que les organes de règlement extrajudiciaire des litiges satisfont aux principes de qualité tels que l'impartialité, la transparence, l'efficacité et l'équité (cf article 3.1.3 de l'exposé des motifs de la proposition de directive). Ces principes, si cette directive est adoptée, auraient alors une force contraignante et leur respect serait contrôlé par l'examen des critères. Ces contrôles auraient pour but de renforcer la confiance des consommateurs et des professionnels dans les règlements extrajudiciaires des litiges.

Il est également prévu qu'une autorité compétente soit chargée du suivi du fonctionnement des instances de médiation dans chaque Etat membre.

Nous avons étudié les critères dégagés par ce texte, qui n'est pour l'heure qu'une proposition de directive, et les avons comparés avec le fonctionnement actuel de la médiation à la SNCF et à la RATP.

Nous constatons qu'il reste des points à améliorer, en particulier concernant le fonctionnement de la médiation à la RATP. Ils concernent principalement la question de l'indépendance du Médiateur, qui dispose actuellement d'autres fonctions à la RATP et qui ne bénéficie pas d'un mandat à durée définie fixée par le protocole de médiation.

Il est pourtant primordial que le médiateur ait bien la qualité de tiers indépendant et impartial pour que les consommateurs puissent avoir confiance dans son analyse de leurs dossiers de litige. Il est important que l'indépendance du médiateur soit affichée et clairement identifiée, et n'ait pas à voir avec la seule personnalité du médiateur en place. Le fait que la durée du mandat ne soit pas définie laisse aussi à craindre qu'il soit révoqué de manière injustifiée et ne permet pas de marquer son indépendance.

La SNCF a choisi de nommer systématiquement des personnalités extérieures à la SNCF, rendant forte l'indépendance de son médiateur. Depuis la révision du protocole de médiation en 2009, son mandat a été fixé à trois ans, et est renouvelable.

Les autres points d'amélioration propres à la RATP peuvent plus facilement être améliorés, car ils concernent la possibilité de saisir le Médiateur par voie électronique, l'information sur la langue utilisée dans cette procédure et l'information sur les conséquences juridiques de la proposition de solution du Médiateur.

Les points à améliorer sont signalés par 😞.

Critères de la proposition de directive		Méiateur SNCF	Méiateur RATP
Conditions d'accès à la médiation	Réclamation en ligne (site internet)	Formulaire en ligne depuis septembre 2011	Saisine en ligne non mise en place 😞
	Echanges d'informations par voie électronique	Echanges électroniques possibles	Echanges électroniques possibles
	Litiges intérieurs et transfrontaliers	Oui	Litiges intérieurs du fait de l'activité de la RATP
	Protection des données personnelles	Protection et confidentialité des informations qui sont transmises au Méiateur	Protection et confidentialité des informations qui sont transmises au Méiateur
Compétences et impartialité	Connaissances, expériences et aptitudes nécessaires	Formation spécifique à la médiation, bénéficie d'une expérience	Formation spécifique à la médiation, bénéficie d'une expérience
	Destitution sans motif	Nommé pour 3 ans	Non précisé 😞
	Impartialité : pas de conflits d'intérêt	Personnalité extérieure, indépendante, consultation préalable des associations de consommateurs	Le Méiateur a d'autres fonctions à la RATP 😞
Transparence	Informations sur le processus de Médiation Modalités de leur nomination et durée du mandat du Méiateur	Mandat de trois ans renouvelable. Nommé par le Président de la SNCF, après avis des associations de consommateurs	Nommé par le Président de la RATP Durée du mandat non précisée 😞
	Sources du financement	Par l'entreprise	Par l'entreprise
	Appartenance à des réseaux d'organes de médiation	Appartient au Club des Méiateurs du Service Public	Appartient au Club des Méiateurs du Service Public
	Types de conflit relevant de leur compétence	Infractions à la police des chemins de fer Litiges commerciaux	Infractions à la police des transports Qualité de service
	Informations sur les règles de procédure	Figurent dans le protocole de médiation	Figurent dans le protocole
	Langues dans lesquelles les réclamations peuvent être soumises et pendant la procédure	Français	Non précisé 😞
	Les types de règles sur lesquelles l'organe de REL peut se fonder	Droit, principes spécifiques à la médiation, équité	Droit, principes spécifiques à la médiation, équité
	Conditions préalables pour accéder à la procédure	Envoi d'un courrier de réclamation, de contestation auprès du service compétent Si aucune réponse au bout d'un mois ou réponse insatisfaisante, alors saisine du Méiateur Procès-verbal de moins de deux mois, litige commercial de moins d'un an	L'utilisateur a deux mois à compter de la date de l'infraction pour saisir le Méiateur et trois mois pour les cas de mauvaise exécution du contrat de transport Envoi d'un courrier au service compétent Si dans un délai d'un mois, il n'a aucune réponse ou un refus alors peut saisir le Méiateur
	Coût (pour les parties)	gratuit	gratuit
	Durée moyenne de la procédure	2 à 4 mois	45 jours maximum
Conséquences juridiques de la solution	Si la réponse est négative, le requérant peut entamer son action en justice	Si la réponse est négative, le requérant peut entamer son action en justice	

	Problèmes récurrents qui sont sources de conflit entre consommateur et professionnel	Ces problèmes sont présentés dans le rapport annuel du Médiateur	Ces problèmes sont présentés dans le rapport annuel du Médiateur
	Pourcentage de procédures ayant été interrompues avant d'avoir abouti	Non connu	Non connu
	Délai moyen nécessaire pour régler le conflit	A compter de la réception du dossier par le Médiateur, le délai est de deux mois, quatre mois pour les dossiers complexes	A compter de la réception du dossier, le délai est de 45 jours
	Statistiques sur les résultats	Figure dans le rapport	Figure dans le rapport
	Informations sur la coopération au sein de réseaux d'organes de REL facilitant la résolution des litiges transfrontaliers	Le Médiateur peut être saisi par les médiateurs d'entreprises ferroviaires européennes	Non précisé 😞
Efficacité	Facilité d'accessibilité à la procédure pour les deux parties	Les consommateurs peuvent saisir le Médiateur de la SNCF par courrier ou en ligne par internet	Les consommateurs ne peuvent saisir le Médiateur de la RATP que par courrier 😞
	Accès à la procédure par la propre initiative des parties ou par l'intermédiaire d'une association de consommateurs	Saisine directe ou par une association de consommateurs agréée	Saisine possible par l'intermédiaire d'une association de consommateurs
	Gratuité de la procédure ou peu onéreuse pour les consommateurs	Gratuite sauf s'ils passent par une association de consommateurs (frais d'adhésion)	Gratuite sauf s'ils passent par une association de consommateurs (frais d'adhésion)
	Délai moyen de traitement : 90 jours maximum	Délai moyen de traitement de 58 jours en 2011	Délai moyen de traitement de 15,8 jours en 2011
Equité	Pendant la procédure : possibilité pour les deux parties de s'exprimer	Le Médiateur prend en compte la réclamation du requérant et étudie les documents justificatifs ainsi que les éléments fournis par la SNCF	Le Médiateur prend en compte la réclamation du requérant et étudie les documents justificatifs ainsi que les éléments fournis par la SNCF
	Existence d'un support écrit qui informe de la solution	La réponse est transmise par un courrier explicatif	La réponse est transmise par un courrier explicatif
	Information sur la possibilité d'accepter ou refuser la solution	Le voyageur est libre d'accepter la proposition du Médiateur	Le voyageur est libre d'accepter la proposition du Médiateur
	Information que la proposition de solution peut être moins favorable que la décision d'un tribunal	Pas d'information 😞	Pas d'information 😞
	Information de la possibilité de solliciter un avis indépendant avant de se prononcer	Pas d'information 😞	Pas d'information 😞
	Information sur les conséquences juridiques de l'accord proposé	Figure dans le protocole de médiation : droit d'ester en justice conservé si le voyageur refuse la proposition	Pas d'information 😞
	Existence d'un délai de réflexion avant la décision des parties	Oui	Oui

Analyse des critères de la médiation, application à la RATP et la SNCF

6.2 RECOMMANDATIONS EN MATIERE D'AMELIORATION DE LA QUALITE DE SERVICE

Outre l'ensemble des propositions d'améliorations évoquées dans la présente étude, un certain nombre de recommandations supplémentaires susceptibles d'améliorer la qualité de service des transports publics peuvent être faites.

- **Transports urbains**

Le Guide des Bonnes Pratiques issu des travaux de CAPRICE⁷², projet de coopération territoriale européenne, cofinancé par le programme INTERREG IVC, en faveur des transports collectifs intégrés pour une meilleure maîtrise de l'énergie, a retenu 8 bonnes pratiques.

L'un des objectifs du projet CAPRICE est de promouvoir une politique intégrée, permettant d'offrir de meilleurs services aux citoyens. Pour y parvenir, CAPRICE recommande la mise en place d'autorités locales fortes et intégrées destinées à gérer le transport public, à l'image du STIF pour Paris et l'Ile-de-France ou de VBB pour Berlin et le Brandebourg.

Ces propositions sont les suivantes :

- renforcement des autorités organisatrices de transport public intégré,
- financement durable du transport public,
- attribution de contrats et appels d'offres des services de transport public,
- mesures pour une mobilité durable,
- plans de mobilité urbaine et gestion de la circulation,
- information voyageurs intégrée,
- tarification intégrée pour les régions métropolitaines,
- accessibilité pour les voyageurs à mobilité réduite.

⁷² <http://www.caprice-project.info/spip.php?rubrique1>

Ces propositions peuvent être complétées par :

- l'amélioration de la prise en compte de la ponctualité, sur la base de critères reflétant mieux la vision client, dans les contrats passés par les AO (pondération des flux, distinction heures de pointe/heures creuses),
 - la généralisation des lignes à fréquences plutôt qu'à horaires en zones denses,
 - l'amélioration des correspondances intermodales et l'explicitation des règles de correspondances (temps imparti, règles en cas de retards),
 - la lisibilité des lignes : pas plus de deux branches, éviter les variations de trajets (les fins de semaine, soirées, vacances),
 - l'adaptation des dessertes aux horaires du premier et dernier train (ou du service urbain ferré),
 - la stabilité dans la numérotation des lignes en cas de refonte ou les numéros de ligne redondants,
 - les noms des stations qui doivent être « géographiques » en relation avec le tissu urbain, et les noms des forfaits tarifaires qui doivent être simples (forfait 24H plutôt que Mobilis),
 - l'amélioration de la tarification intermodale pour les voyageurs occasionnels,
 - les moyens de transports placés hors de l'intermodalité tarifaire : Orlyval, Rhônexpress et la suppression des pièges tarifaires.
-
- **Transport ferroviaire**

Trevor Garrod (Président de la FEV) a rappelé le 6 septembre 2012, lors d'un colloque au CESE sur l'ouverture à la concurrence du transport ferroviaire, que le but est de rendre le système ferroviaire plus attrayant pour tous, quel que soit le statut de l'opérateur.

Il a évoqué les pistes suivantes pour améliorer la satisfaction des clients :

1. le rapport qualité/prix doit être convenable, les tarifs intéressants, le personnel est un rouage important, en interface entre l'exploitant et les voyageurs. Les droits des passagers doivent être comparables quels que soient les modes de transport.

2. il doit y avoir de la souplesse dans la possibilité de modifier les titres de transport, les billets doivent être interchangeables entre les opérateurs ; en cas de difficultés d'acheminement, les opérateurs doivent coopérer entre eux.

3. l'information des voyageurs doit être complète et réalisée par un portail unique.

4. la participation des organisations représentatives des voyageurs doit être améliorée, il faut formaliser le dialogue au niveau européen et national.

5. l'intérêt de l'ouverture à la concurrence est notamment qu'un nouvel entrant crée un service ou reprenne un service qui n'est plus assuré (les trains de nuit font l'objet d'une demande alors que leur nombre diminue).

☛ Ces propositions d'améliorations concrètes, relatives aux transports urbains et aux transports ferroviaires, devraient pouvoir être mises en œuvre rapidement afin de contribuer à l'amélioration de la qualité de service des transports publics.

CONCLUSION

Le constat du vieillissement du RFN et du besoin en financement a été mis en lumière par de nombreux rapports. L'audit sur l'état du réseau (audit Rivier) RFF-EPFL de septembre 2012 est particulièrement clair à ce sujet et relève notamment⁷³ :

- *la pérennisation du réseau ferré national exige l'inévitable poursuite de la montée en puissance des budgets consacrés au renouvellement. La trajectoire budgétaire constatée est prometteuse mais les exigences financières posées par l'état actuel du réseau demeurent élevées.*
- *Il est impératif de stopper le vieillissement de la voie des axes structurants et de procéder au rattrapage de leur substance, condition nécessaire à l'amélioration de la productivité de l'entretien et le maintien des performances commerciales du réseau.*

Ce vieillissement est clairement identifié comme une des sources de la perte de qualité du transport ferroviaire. La réforme de la gouvernance ferroviaire, qui vient d'être engagée par les Pouvoirs publics, doit avoir pour objectifs :

- de donner la priorité à la qualité de service (état du réseau, ponctualité, densité des dessertes), quelles que soient les structures des établissements publics et leurs liens,
- de développer la qualité de service qui ne doit pas se faire au détriment de la desserte équilibrée des territoires,
- de remédier à la crise des sillons qui conduit à une mise en vente tardive des trains (notamment Intercités de nuit et TGV transversaux),
- de limiter les conséquences des travaux, les itinéraires concernés devant faire l'objet de dessertes ferroviaires alternatives ou de moyens de transport de substitution efficaces ; ils ne doivent pas non plus conduire à une disparition de fait des services (train de nuit Hendaye-Genève).

Ces préoccupations doivent être également, à notre sens, celles des évolutions du 4^{ème} paquet ferroviaire.

C'est en prenant en compte les attentes des voyageurs, notamment par des mesures susceptibles d'améliorer leur prise en charge en cas de situation perturbée et d'accroître le niveau de qualité des services, que le secteur ferroviaire pourra contribuer à l'accélération du report modal.

La FNAUT portera auprès des Pouvoirs publics, des autorités organisatrices et des exploitants de transports les différentes mesures d'améliorations qu'elle a proposées dans ce document d'analyse.

⁷³ http://front-prod.rff.lbn.fr/IMG/pdf/Rapport_EPFL_sept_2012.pdf

PROPOSITIONS D'AMÉLIORATIONS

L'ensemble des propositions d'améliorations évoquées dans l'étude est repris ici.

1. LA NOTION DE QUALITE DE SERVICE

☛ **Des cahiers des charges de qualité de service pourraient être définis et mis en œuvre pour les services internationaux par l'Union européenne.**

☛ **Dans un tel mode d'exploitation des services de transport, les usagers peuvent formuler leurs plaintes et leurs demandes d'amélioration à tout moment à l'AOT concernée (la commune, la communauté de communes ou la communauté d'agglomérations pour les lignes urbaines, le conseil général pour les lignes interurbaines)⁷⁴.**

☛ **Lorsque l'AOT conventionne l'exécution du service de transport qu'elle a en charge d'organiser, celle-ci pourrait être systématiquement tenue de mettre en place ou de faire mettre en place par l'exploitant, un système de recueil d'informations et d'analyse du service par les usagers, afin de satisfaire aux demandes d'amélioration de la qualité de service, lors du renouvellement de la DSP ou lors de la passation d'un nouveau marché public.**

☛ **Le contenu du rapport annuel du délégataire devrait être formalisé réglementairement de manière précise en ce qui concerne la qualité de service pour le secteur du transport public et les modalités de sa publicité devraient être nettement modernisées.**

☛ **La participation des représentants des voyageurs aux IRC doit être systématisée.**

⁷⁴ A noter qu'à partir de 2014, le Conseil régional PACA mettra en place une régie pour exploiter la liaison régionale Nice-Digne, qui n'est pas dans le RFN.

☛ Les comités de lignes devraient être étendus à l'ensemble des services.

2. LA QUALITE DE SERVICE DE L'OFFRE EXISTANTE

☛ Bien entendu l'essentiel est de tout mettre en œuvre pour restaurer la ponctualité des trains, diminuer le nombre des annulations de trains et des compositions de rames de trop faible capacité.

☛ Des efforts importants restent à faire pour améliorer la qualité de service des transports ferroviaires et urbains :

- avant le voyage : distribution, rapport qualité-prix,
- pendant le voyage : ponctualité et informations en temps réel.

☛ Les données disponibles sur le site de l'AQST doivent être développées.

☛ L'ouverture des données transports doit être favorisée, notamment dans le but de permettre le développement de l'information multimodale et en temps réel.

3. L'OFFRE DE SERVICES

- ☛ **Les efforts pour amoindrir les effets de la crise des sillons doivent être perpétués :**
 - fiabiliser les commandes de sillons,
 - améliorer la prévisibilité des travaux,
 - améliorer les processus de concertation dans le cadre des changements de service annuels,
 - prévoir des itinéraires alternatifs et une tarification adaptée pour les trajets impactés par les travaux.
- ☛ **L'information sur les travaux doit être améliorée et adaptée aux besoins de l'utilisateur.**

- ☛ **Une meilleure articulation des offres de transport suppose de :**
 - rétablir la visibilité des offres ferroviaires à terme,
 - rétablir la cohérence des offres nationales et régionales et la coordination entre les AOT,
 - renforcer le lien entre transports régionaux, périurbains et urbains efficaces et l'urbanisme.

- ☛ **Afin d'améliorer l'articulation des offres de transport du point de vue des voyageurs, il convient :**
 - de mettre en place un SIM multimodal national et efficace,
 - d'améliorer l'organisation des correspondances entre services ferroviaires.

4. LA QUALITE DE SERVICE ET LES NOUVEAUX ENTRANTS

- ☛ **L'étude relative à l'analyse des conséquences de l'ouverture à la concurrence sur les droits des voyageurs a dégagé les attentes essentielles de la FNAUT :**
 - guichet unique,
 - systèmes tarifaires interopérables et tenant compte des tarifs sociaux,
 - ouverture du marché intérieur par lots (concurrence pour le marché).

5. LES MESURES DE DEDOMMAGEMENT DES VOYAGEURS

☛ L'information sur les droits des voyageurs doit être transversale et ne pas se limiter à la législation européenne, nationale ou aux conditions de vente pour que l'information soit complète.

☛ Les conventions TER de toutes les régions devraient prévoir un système de dédommagement des voyageurs réguliers en cas de retards fréquents.

☛ Les entreprises de transport par car et les réseaux urbains devraient être contraints de prévoir des systèmes de dédommagements des voyageurs en cas de retard important ou de dysfonctionnement récurrent, lorsque ce n'est pas déjà le cas.

☛ Les mesures exceptionnelles de dédommagement pourraient être rendues systématiques par la rédaction de conditions d'application objectives.

☛ La rédaction du règlement 1371/2007 doit être revue pour le rendre plus contraignant pour les entreprises de transport, et donc plus porteur de droits pour les voyageurs, mais aussi pour étendre son champ d'application à tous les voyages en train en Europe, sans exception.

☛ Le règlement européen sur les droits des voyageurs doit définir des objectifs chiffrés pour les indicateurs de qualité de service définis à l'annexe III.

☛ Le contrôle du respect des normes de qualité de service par les EF prévu par l'article 28 du règlement N° 1371/2007 pourrait évoluer vers un contrôle par un organisme indépendant.

☛ Il faut veiller à la bonne application des articles 27 et 28 du règlement 1371/2007 et rappeler aux entreprises ferroviaires leurs obligations à ce titre.

☛ La mise en place de procédure d'action de groupe permettrait aux voyageurs de faire valoir leurs droits lorsque les préjudices portent sur des sommes modestes.

☛ La création d'un médiateur des transports collectifs pourrait être envisagée.

☛ Les régions doivent généraliser les systèmes d'indemnisation des voyageurs TER en cas de retards importants ou répétés.

☛ Un niveau d'indemnisation supplémentaire pourrait être créé, pour les retards de plus de quatre heures permettant d'obtenir une indemnisation de 100 % du prix du billet.

☛ Les trajets combinant un parcours en TER puis un parcours en TGV ou TET doivent être couverts par la Garantie Ponctualité.

☛ Les abonnés doivent bénéficier d'un système de compensation particulier, que ce soit dans le domaine du transport ferroviaire ou urbain.

6. LES AXES DE PROGRES A ENGAGER

☛ **Ces propositions d'améliorations concrètes, relatives aux transports urbains et aux transports ferroviaires, devraient pouvoir être mises en œuvre rapidement afin de contribuer à l'amélioration de la qualité de service des transports publics.**

ABRÉVIATIONS

AFIMB : Agence Française pour l'Information Multimodale et la Billettique
AGC : Autorail à Grande Capacité
AGV : Automotrice à Grande Vitesse
AO ou **AOT** ou **AOTU** : Autorité organisatrice de transports
AOTU : Autorité Organisatrice de Transports Urbains
ASCT : Agent du Service Commercial Trains
AUT : Association des Usagers des Transports, FNAUT Ile-de-France
CCTN : Commission des Comptes Transport de la Nation
CESE : Conseil Economique et Social Européen
CFF : Chemins de Fer Fédéraux
CFTA : Chemins de Fer et Transports Automobiles
CJUE : Cour de Justice de l'Union Européenne
CLCV : Consommation Logement et Cadre de Vie
CNL : City Night Line
DB : Deutsche Bundesbahn
DGCCR : Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes
DG MOVE : Direction Générale mobilité et transports de la Commission européenne
DMU : Diesel Multiple Units
DSP : Délégation de Service Public
EF : Entreprise Ferroviaire
ERA : European Rail Agency
FEV : Fédération Européenne des Voyageurs
FNAUT : Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports
GART : Groupement des Autorités Responsables des Transports
GPS : Global Positioning System
HS : hors service
IFOP : Institut Français d'Opinion Publique
IPCS : Installations Permanentes de Contre Sens
IRC : Instance Régionale de Concertation
LGV : Ligne à Grande Vitesse
MEDDTL : Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable, des Transports et du Logement
MEDEF : Mouvement des Entreprises DE France
MOB : Montreux Oberland Bernois
NFC : Near Field Communication
NS : Nederlandse Spoorwegen
NTV : Nuovo Trasporto Viaggiatori
PDU : Plan de Déplacements Urbains
PEM : Pôle d'Echange Multimodal
RATP : Régie Autonome des Transports Parisiens
RER : Réseau Express Régional
RFF : Réseau Ferré de France
RFN : Réseau Ferré National

SCOT : Schéma de Cohérence Territorial
SIM : Systèmes d'Information Multimodale
SMS : Short Message Service
SNCB : Société Nationale des Chemins de fer Belges
SNCF : Société Nationale des Chemins de Fer français
STIF : Syndicat des Transports d'Ile-de-France
TER : Transport Express Régional
TET : Trains d'Equilibre du Territoire
TGV : Train à Grande Vitesse
UE : Union Européenne
UM : Unité Multiple
US : Unité Simple
UTP : Union des Transports Publics
VBB : Verkehrsverbund Berlin Brandenburg
VSC : www.voyages-sncf.com
VSOE : Venice Simpon-Orient-Express
VTD : Veolia Transdev

REMERCIEMENTS

Remerciements pour leur aide efficace et leurs contributions à :

Camille ALOCHET
Raphaël CALVELLI
Mélanie CHATELIER
Denise DEBRINCAT
Aymeric GILLAIZEAU
Gilles LAURENT
Fabrice MICHEL
Audrey PENIGUEL
Jean SIVARDIERE

Crédit photos : Marc DEBRINCAT