

Document de travail des services de la Commission européenne “Droits des passagers des services de transport internationaux par car et bus” - Position du Comité Union européenne de l’UITP -

11 Octobre 2005

Remarques générales

Le Comité Union européenne de l’UITP représente les entreprises de transport public proposant des services urbains et régionaux de transport par rail, par route et par voie navigable. Parmi ces services figurent, notamment, des dessertes transfrontalières locales et régionales par rail et/ou par bus proposées par certains de nos membres. Favorable à toute initiative de la Commission européenne visant à renforcer l’attrait du transport public, le Comité UE de l’UITP souhaiterait contribuer aux discussions sur les droits des usagers du transport public en y apportant l’expérience du secteur qu’il représente.

C’est pour cela que le Comité Union européenne de l’UITP a examiné avec grande attention la consultation sur le document de travail des services de la Commission européenne relatif aux “droits des passagers des services de transport internationaux par car et bus”.

Commentaires concernant un éventuel règlement portant sur les droits des passagers des services internationaux de bus et de car

1. Distinction de différents types de transport

Le Comité Union européenne de l’UITP souhaiterait souligner que en faisant référence à des “services internationaux de transport par bus et car”, le document de consultation crée un amalgame entre des services de transport totalement distincts, à savoir

- a. **les services internationaux de transport longue distance par cars** que l’on peut assimiler aux liaisons aériennes ou ferroviaires longue distance (p. ex. les Eurolines Bruxelles – Londres) et:
 - qui sont exploitées exclusivement sur une base commerciale,
 - qui sont exploitées exclusivement à l’aide de cars (ne comportant que des places assises),
 - dont les places sont généralement réservées à l’avance par l’intermédiaire d’agences de voyage ou par Internet,
 - qui ne comportent généralement que quelques points d’arrêt correspondant aux principales stations de bus des agglomérations urbaines,
 - dont nombre d’usagers voyagent avec des bagages;

Ne représentant que les entreprises proposant des services de transport public local et régional, le Comité UE de l'UITP ne peut se prononcer sur la nécessité d'une éventuelle initiative communautaire concernant ces services.

- b. **les services transfrontaliers locaux et régionaux de bus** présentant les mêmes caractéristiques que les autres services de transport public local et régional qui ne franchissent pas de frontière:
- services couvrant de faibles distances (lignes d'une longueur maximale de 50 km) et/ou répondant à des exigences de service public,
 - aucune "réservation préalable" pour une place assise ou pour un trajet unique,
 - tarifs et horaires souvent intégrés localement (également avec les services courte distance ferroviaires et par voie d'eau), nombreux points d'arrêt,
 - dessertes souvent assurées par des bus (places assises et debout), parfois par des cars,
 - forte proportion de navetteurs et de titulaires d'abonnements (hebdomadaires, mensuels ou annuels),
 - déplacements généralement effectués sans bagages etc.

Les attentes des usagers utilisant ces services sont totalement différentes de celles de la clientèle des services commerciaux longue distance assurés par des autocars.

Toutefois, si la Commission décidait de proposer un texte sur les services internationaux de transport longue distance par cars, elle devrait exclure les services locaux et régionaux de bus – transfrontaliers ou non – pour les raisons mentionnées précédemment.

L'élaboration de règles inadaptées (p. ex. l'obligation d'équiper chaque arrêt de bus en zone rurale de panneaux d'information annonçant les retards) visant les services internationaux longue distance de cars exploités commercialement pourrait compromettre l'équilibre économique des services de bus locaux et régionaux transfrontaliers. De telles mesures pourraient amener les entreprises et/ou les autorités compétentes concernées à renoncer à ces dessertes, une évolution contre-productive qui n'est ni dans l'intérêt de la clientèle ni dans celui du secteur du transport public local et régional.

2. Efforts du secteur de renforcer les droits de passager et l'orientation client

Le Comité Union européenne de l'UITP souhaiterait informer la Commission que malgré l'insuffisance persistante des financements publics affectés au transport public, nos membres – entreprises publiques et privées en coopération avec les autorités compétentes – ont, au cours des dix dernières années, déployé des efforts considérables pour améliorer leur efficacité. A cet effet, ils ont :

- a) **réduit leurs coûts**, notamment, en introduisant de nouveaux processus de production, en optimisant la production, en adoptant de nouvelles stratégies de maintenance, en réduisant la consommation d'énergie, en nouant des coopérations, et
- b) **développé leurs recettes**, notamment, en attirant de nouveaux usagers, grâce à l'amélioration de l'information passagers, au développement de leurs activités de marketing, à l'amélioration du confort de leurs véhicules et de leurs points d'arrêt, notamment en termes d'accessibilité, à rendre leurs personnels plus réactifs aux besoins des usagers, à organiser une gestion active des plaintes, à créer des services supplémentaires, etc.

Suite à ces efforts, le transport public local et régional a, dans de nombreux pays membres, atteint un niveau élevé de qualité. Les entreprises de transport public sont parfaitement conscientes de ce que seule une stratégie clairement axée sur les besoins de la clientèle peut garantir une base économique solide et ce, en particulier, dans un contexte marqué davantage par la baisse que par l'augmentation des dépenses publiques en faveur du transport public. Aujourd'hui, l'UITP et ses membres incarnent l'orientation clients!

Aussi le Comité UE de l'UITP souhaite-t-il souligner que toutes nos contributions au débat sur les droits des usagers sont guidées par le souci d'en faire profiter au maximum **l'ensemble** de nos clients. De notre point

de vue, toute initiative susceptible d'être examinée dans ce cadre, doit être guidée par ce principe, lequel nécessite un système équilibré de responsabilités pour les entreprises. Par ailleurs, il exige que les droits des usagers ayant des besoins particuliers, ou de n'importe quel usager en cas d'incident, soient proportionnés et n'impliquent pas des compensations excessives et pénalisantes pour les autres clients.

Compte tenu de l'amélioration considérable de la qualité du transport public – amélioration qui résulte principalement de l'action volontaire des différents acteurs (entreprises et autorités compétentes) -, le Comité UE de l'UITP ne voit pas la nécessité de réglementer les droits des usagers du transport public local et régional au niveau européen, un secteur qui couvre également les services de transport public locaux et régionaux transfrontaliers dont la nature ne diffère généralement pas de celle des services autres que transfrontaliers.

Conformément au principe de subsidiarité, le Comité UE de l'UITP recommande de recourir à des solutions librement consenties à l'échelle locale et régionale. Concernant l'accessibilité, l'information des passagers ou la compensation en cas de retards ces dispositifs volontaires (p. ex. des chartes d'usagers, des ombudsmans, etc.) existent dans de nombreuses villes et régions, et se sont révélés très efficaces en termes d'amélioration de la qualité du transport public et de renforcement de l'orientation clients.

L'adoption de textes de loi régissant plus étroitement les droits des usagers aux niveaux européen ou national fait courir le risque d'une réglementation excessive. Toute initiative en ce sens doit impliquer la mise en balance des coûts qu'elle occasionne pour les entreprises et les autorités – en tenant compte du fait que ces coûts peuvent être répercutés sur la clientèle ou conduire à une suppression de services – et de **l'avantage réel pour l'ensemble des clients**. Les solutions alternatives comme la conclusion d'accords volontaires destinés à renforcer l'attrait du transport public, doivent être totalement prises en considération.

La Commission européenne pourrait contribuer à renforcer la qualité du transport public et à réduire les sujets de mécontentement de la clientèle en exhortant les Etats membres à promouvoir le transport public, par exemple en accordant la priorité à ce dernier et en investissant dans des infrastructures comme les sites propres pour bus et tramways, les postes de contrôle/commande ou les systèmes informatisés de contrôle des véhicules.

Il va de soi que le Comité UE de l'UITP est ouvert à toute discussion et propose d'y apporter l'expérience du secteur dans le but de renforcer l'attrait du transport public.